



SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

Relatório Analítico Anual da  
Ouvidoria - SLU

2018



Projeto Ouvidores  
Agindo realizado na  
Adm. Lago Norte



Perguntas?  
&Respostas



CARTA DE  
SERVIÇOS



Acesso à  
Informação



**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](http://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  
Antônio Carlos Sousa Lima

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

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>2. PREFÁCIO .....</b>	<b>7</b>
<b>3. CAPÍTULO I - ESTRUTURA .....</b>	<b>8</b>
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 .....	9
3.6. Estrutura Física .....	10
3.7. Localização da Ouvidoria do SLU .....	10
3.8. Página da Ouvidoria do SLU.....	11
3.9. Plano Anual de Gestão e Ação (planejamento) .....	11
3.10. Carta de Serviços aos Usuários .....	11
3.11. Perguntas e Respostas Frequentes (FAQ) .....	11
3.12. Pesquisa de Satisfação .....	11
<b>4. CAPÍTULO II - GESTÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>12</b>
4.1. Ações de destaque em 2018 .....	12
4.2. Prestação de contas do Plano Anual de Ação .....	14
4.3. Participação em concursos .....	15
4.4. Resultados (metas e indicadores) .....	16
<b>5. CAPÍTULO III - GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>18</b>
<b>5.1. Sistemas de ouvidoria (OUV) .....</b>	<b>18</b>
a. Dados quantitativos .....	19
5.1.2. Manifestações atendidas em 2018 .....	19
5.1.3. Evolução das manifestações atendidas .....	20
5.1.4. Meios de entrada .....	21
5.1.5. Manifestações por serviço/produto .....	22
5.1.6. Quantidade de manifestações por cidade .....	23
5.1.7. Gênero dos usuários .....	24
5.1.8. Resolubilidade – atendimento das manifestações .....	25
5.1.9. Prazos da resposta preliminar (1ª resposta) .....	26
5.1.10. Prazo de atendimento .....	26
5.1.11. Prazos de respostas definitivas .....	28
b. Dados qualitativos .....	29
5.1.12. Resolutividade - Tratamento das manifestações .....	29
5.1.13. Resolutividade - Por serviços .....	30
5.1.14. Satisfação .....	31
5.1.15. Recomendação .....	31
5.1.16. Satisfação com o atendimento .....	32
5.1.17. Satisfação com a resposta .....	32
5.1.18. Serviços com avaliações negativas .....	32
5.1.20. Quantidade de manifestações atendidas por setor .....	33
5.1.21. Prazos por setor .....	33
5.1.22. Quantidade de manifestações atendidas por gerência de limpeza .....	34
5.1.23. Prazos por gerência de limpeza.....	34
5.1.24. Manifestações por instância .....	35

5.1.25. Resolutividade das manifestações vinculadas .....	35
<b>5.2. Sistema de Acesso à Informação (SIC) .....</b>	<b>36</b>
a. Dados quantitativos	
5.2.1. Quantidade de pedidos .....	36
5.2.2. Evolução dos pedidos .....	36
5.2.3. Prazo de atendimento .....	37
5.2.4. Pedidos por assunto .....	38
5.2.5. Pedidos de acesso à informação por setor .....	39
5.2.6. Tempo médio de resposta por setor .....	40
5.2.7. Tipologia das respostas .....	41
5.2.8. Motivos dos acessos negados .....	41
5.2.9. Atendimento por instância .....	42
5.2.10. Situação dos recursos.....	42
5.2.11. Motivo do recurso .....	42
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 .....	47
5.2.17. Comentários sobre a Carta de Serviços do SLU .....	47
5.2.18. Controle do acesso às páginas da ouvidoria do SLU .....	47
<b>6. Considerações finais .....</b>	<b>48</b>

## 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 – considerados os pontos chaves de sucesso pela Ouvidoria 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

*“Uma Ouvidoria é uma área extremamente estratégica em uma organização e o relatório apresentado pela SLU representa as melhores práticas na formulação destes instrumentos.*

*Esse documento é o resultado de um trabalho que muitas vezes é intangível e complexo para expressar em palavras e números.*

*Parabéns ao Ouvidor Bruno Marques e equipe da Ouvidoria da SLU que proporcionam um serviço essencial para o equilíbrio dos anseios do cidadão diante da missão da instituição.”*

**Danielle Ventura**

Presidente da ABODF -Associação Brasileira de Ouvidores  
/Ombudsmans Seccional do Distrito Federal .

# 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 serviços prestados pelo SLU.

### Objetivos da Ouvidoria

O objetivo geral da ouvidoria do SLU na metodologia de gestão orientada por resultados é proporcionar 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 - Acolher o usuário com zelo, garantindo a representatividade social no âmbito do SLU;
- Objetivo 2 - Disseminar o conceito e filosofia da Ouvidoria na autarquia;
- Objetivo 3 - Implementar planejamento da área, definir metas e indicadores;
- Objetivo 4 - Aumentar número de ferramentas e canais de informação aos usuários;
- Objetivo 5 - Melhorar a qualidade das respostas e informações prestadas.
- Objetivo 6 - 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 SLU dispõe de uma equipe de 6 (seis) servidores:

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	-	02	02
<b>Total (Força de Trabalho)</b>	<b>01</b>	<b>06</b>	<b>08</b>

Equipe de acordo com as atividades exercidas pelos servidores:

- Bruno Marques (**Ouvidor**) - 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 (**Ouvidora substituta**), 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, servidora comissionada, assessora especial da Ouvidoria, Bacharel em Direito pelo UNIG-PE em 2016, advogada, pós-graduada em Direito Previdenciário pelo Instituto Legale e graduanda em Direito Público. Atuou na Ouvidoria do Instituto Nacional do Seguro Social nas resoluções de conflitos administrativos.

## 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.

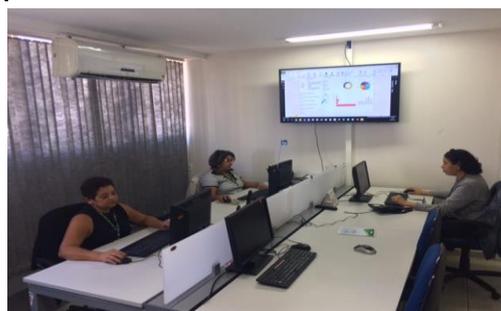
O SLU ofereceu aos servidores, ciclo de palestras que tratam a respeito de diversos temas ao longo do ano pelo Programa “Vem Saber”. Cabe ainda lembrar, que ocorreu restrição orçamentária do Governo do Distrito Federal nas aquisições, contratações, capacitações e intercâmbios.

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
Comunicação no ambiente de ouvidoria	8h
Tratamento de denúncias em ouvidoria	20h
Defesa do usuário e simplificação	20h
Lei de Acesso à Informação para ouvidorias	8h
Painel de ouvidoria	8h
<b>TOTAL</b>	<b>124h</b>

### 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
<p>SCS Qd. 08, Edifício, Venâncio 2000, Bl. B, 6º andar, Sala 632. CEP: 70.333-900</p> <p><b>“Acessibilidade e preferência no atendimento garantidas”</b></p>	<p></p> <p>Acesse o site:</p> 

## **Página da Ouvidoria do SLU**

Assim como todos os órgãos do Distrito Federal, o 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 às informações.



## **Plano de Anual de Gestão e Ação - PAGA**

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.



## **Carta de Serviços aos Usuários**

A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento que facilita o acesso aos serviços/produtos oferecidos pelo 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 SLU, 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 célere e eficaz. O FAQ foi dividido por palavras-chave, ou seja, temas que ajudam o usuário a localizar sua dúvida de forma instantânea.



## **Pesquisa de Satisfação**

Parceiros e a Agência Reguladora realizam pesquisa de opinião pública para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo 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

Em 2018 conclui-se o ciclo de gestão da Ouvidoria do SLU (2015-2018). Foi idealizado uma proposta de “Gestão por Resultados” por conta disso a ouvidoria 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 no planejamento de 2018.

### Ações de destaque:

Destaque	Documento	Ação	Prazo	Status
	<a href="#">Amigo da Ouvidoria do SLU</a>	<p>A ouvidoria do SLU desenvolveu o projeto de valorização do comprometimento das unidades orgânicas do órgão 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. A Gerência Oeste levou o 1º prêmio na categoria ouvidoria e a Diretoria de Limpeza urbana levou na Categoria de Acesso a Informação. Além duas categorias foram homenageadas duas ouvidorias parceiras, no qual o SLU tem mais contatos técnicos - Ouvidoria da Agefis e Novacap.</p> 	21.03.18	<b>Cumprido</b>
	Divulgar do 1º resultado da proposta de melhoria da Ouvidoria do SLU	Após o processo de mapeamento e evolução do trabalho de tratamento das demandas dos usuários do Serviço de Limpeza do SLU. A Ouvidoria do SLU consegue recomendar sugestões de melhoria nos processos.	21.03.18	<b>Cumprido</b>
	Definição da Ouvidoria do SLU como canal exclusivo de atendimento de 1º nível	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). <a href="#">IN SLU nº 004/2018</a> .	15.03.18	<b>Cumprido</b>

Destaque	Documento	Ação	Prazo	Status
★	<a href="#">Relatório interativo da Ouvidoria do SLU</a>	<p>Visando a facilitação do acesso às 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.</p> 	30.01.18	<b>Cumprido</b>
★	<a href="#">Realização de 4 itinerante</a>	<p>Processo de aproximação com os usuários das quatro regiões administrativas que mais demanda o Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal. Projeto piloto em desenvolvimento entre Lago Norte, São Sebastião, Novacap, DER, Detran e SLU.</p> <p>Ouidores Agindo – É a revolução na dinâmica da ação itinerante, visando ações que resultem em melhorias do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital. Sendo assim, os usuários foco das ações passaram a ser as ouvidorias das Administrações Regionais, onde, além de já se encontrarem registradas as manifestações dos cidadãos possuem um conhecimento sobre as ações recorrentes, mais demandas, urgentes e não realizadas em sua cidade.</p> 	28.12.18	<b>Cumprido parcialmente</b> Realizado nas Adm. Lago Norte e São Sebastião
★	Divulgação interna dos serviços da Ouvidoria	<p>Produção de cartazes e banners eletrônicos na intranet do órgão.</p> 	30.01.18	<b>Cumprido</b>
★	<a href="#">Revisão da Carta de Serviços ao Usuário</a>	<p>Processo de revisão anual da Carta de Serviços ao Usuário da Limpeza Urbana do Distrito Federal.</p>	29.11.18	<b>Cumprido</b>

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	Ação foi alterada para aquisição de tablete, visando à facilitação do transporte.	<b>Pendente</b>
Plano Anual de ação 2018	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.	Projeto inviável devido ao volume de demandas dos ouvidores da Sinesp.	<b>Cancelado</b>
Plano Anual de ação 2018	Quiz da Ouvidoria do SLU - Teste eletrônico com perguntas sobre os serviços da ouvidoria na intranet do órgão.	Questionário desenvolvido, mas a execução foi adiada para o próximo exercício 2019.	<b>Pendente</b>
Plano Anual de ação 2018	Garantia do atendimento especial - Capacitação dos servidores da ouvidoria do SLU na linguagem de LIBRAS.	A ouvidoria do SLU não tomou conhecimento do curso de libras realizado pela Secretaria de Educação na Escola de Governo.	<b>Pendente</b>
Ação extra	Treinamento de nivelamento da Ouvidoria (manual operacional da ouvidoria do SLU). 	30.01.18	<b>Cumprido</b>
Ação extra	Atualização do sítio da Ouvidoria no novo portal do GDF.	24.03.18	<b>Cumprido</b>
Ação extra	Revisão das manifestações com resposta positiva e classificadas como não resolvidas.	28.12.18	<b>Cumprido</b>
Ação extra	Atualização do sítio da LAI no novo portal do GDF.	26.02.18	<b>Cumprido</b>
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	<b>Cumprido</b>
Ação extra	Atualização do sítio da Carta de Serviços ao Usuário do SLU no novo portal do GDF.	29.11.18	<b>Cumprido</b>
Ação extra	Atualização do sítio do FAQ/SLU no novo portal do GDF.	18.06.18	<b>Cumprido</b>
Ação extra	Processo de revisão da Carta de Serviços do SLU	29.11.18	<b>Cumprido</b>
Ação extra	Capacitações, congressos, seminários e outros	28.12.18	<b>Cumprido</b>
Ação extra	Elaborar e divulgar relatórios mensais, semestral e anual da Ouvidoria do SLU.	28.12.18	<b>Cumprido</b>
Ação extra	Nomear Assessora da Ouvidoria do SLU	25.06.18	<b>Cumprido</b>

## 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
3º Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública do Distrito Federal	OGDF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestão por resultado da Ouvidoria do SLU</li> <li>- Ouvidores Agindo, em parceria com as ouvidorias da Novacap e Adm. do Lago Norte</li> <li>- Fortalecimento da Ouvidoria e suas parcerias</li> <li>- Melhor desempenho</li> </ul>	Projeto finalista
8º Fórum Mundial da Água	ISWA	- Gestão por resultado da Ouvidoria do SLU	Certificação do SLU (Projeto participante)

## RESULTADOS

### Indicadores Estratégicos

DESCRIÇÃO	META	REDE SIGO*	RESULTADO
Índice de satisfação em pesquisa de opinião	85%	-	-
Resolutividade das manifestações	55%	38%	51%
Índice de Transparência Ativa	100%	92%	100%
Índice de cumprimento do Planejamento Estratégico da área	100%	-	80%

\* Resultado médio das ouvidorias do Governo do Distrito Federal – [Matéria OGDF 23.01.19.](#)

### Indicadores da Ouvidoria

#### Quantitativo

Nº	INDICADOR	SENTIDO	2015	2016	2017	REDE SIGO*	2018
01	Quantidade de manifestações recebidas Fórmula: $\sum$ das manifestações recebidas pela Ouvidoria do SLU		3.525	2.065	1.872	-	3.547
02	Percentual de manifestações atendidas Fórmula: $(\sum \text{das manifestações tratadas} \times 100) / \sum \text{das manifestações recebidas}$ .		99%	100%	100%	-	100%
03	Resolubilidade - Percentual de manifestações cumpridas no prazo de até 20 dias Fórmula: $(\sum \text{das manifestações cumpridas no prazo legal} \times 100) / \sum \text{das manifestações recebidas}$		23%	66%	88%	97%	97%
04	Prazo médio de atendimento da Ouvidoria Fórmula: $\sum \text{dos prazos das manifestações tratadas} / \sum \text{das manifestações tratadas}$		36 dias	18 dias	9 dias	12 dias	8 dias

\* Resultado médio das ouvidorias do Governo do Distrito Federal – [Matéria OGDF 23.01.19.](#)

## Qualitativo

Nº	INDICADOR	SENTIDO	2015	2016	2017	REDE SIGO*	2018
05	Índice de satisfação com a Ouvidoria		-	-	48%	32%	75%
06	Índice de recomendação		-	-	71%	23%	84%
07	Índice de clareza da Carta de Serviço		-	-	94%	94%	93%
08	Índice de satisfação com a resposta		-	50%	55%	-	52%
09	Índice de satisfação com o atendimento		-	-	88%	-	91%

\* Resultado médio das ouvidorias do Governo do Distrito Federal – [Matéria OGDf 23.01.19](#).

## Indicadores de Acesso à Informação

### Quantitativo

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

\* Resultado médio dos órgãos do Governo do Distrito Federal – [Matéria CGDF](#).

### Qualitativo

Nº	INDICADOR	SENTIDO	2015	2016	2017	REDE SIGO*	2018
04	Prazo médio de atendimento da LAI Fórmula: $\sum \text{ dos prazos dos pedidos tratados } / \sum \text{ dos pedidos tratados}$		24 dias	12 dias	9 dias	Índice não divulgado	5 dias

\* Resultado médio dos órgãos do Governo do Distrito Federal – [Matéria CGDF](#).

# 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 05/09/2016. 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 cresceu após publicação da Instrução Normativa nº 004 que torna o Canal Oficial de atendimento ao usuário (privado, público, pessoa física/jurídica) no SLU. Conforme os dados o volume médio de ouvidoria ficou em torno de 300 manifestações mês.

## 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	3.547
 Solicitação	1.322
 Reclamação	2.050
 Sugestão	34
 Elogio	35
 Denúncia	48
 Informação	58

Destaca-se ainda a queda no volume das denúncias em decorrência o excelente trabalho da Ouvidoria-Geral em qualificar previamente a tipologia das denúncias.



As “reclamações” alcançam 57% (cinquenta e sete por cento), contra 37% (trinta e sete por cento) número de “solicitações”.

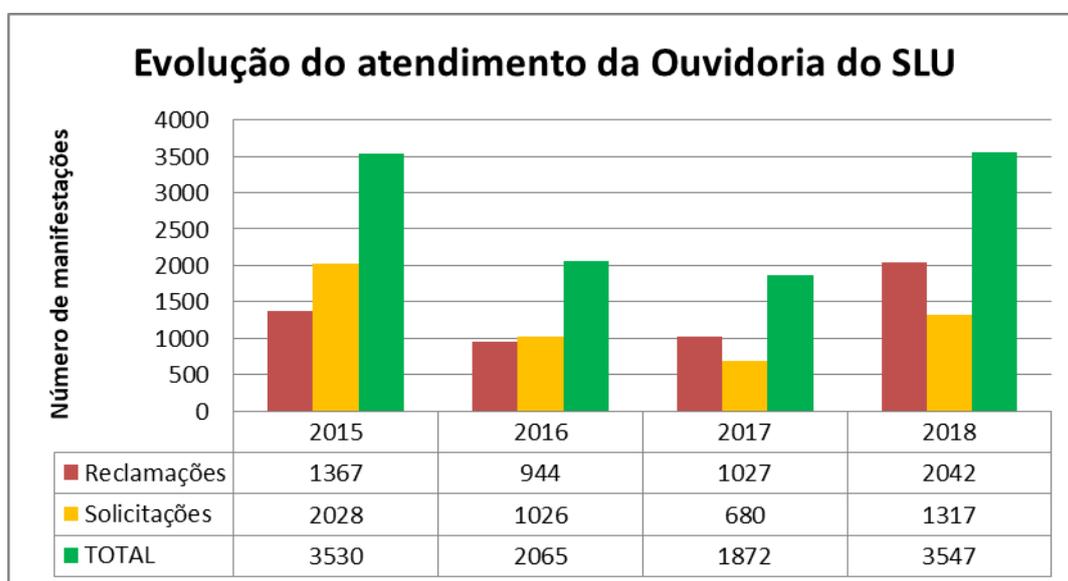
## Indicador:



Em 2018 ocorreu o aumento de 89% no volume total das manifestações no Serviço de Limpeza Urbana. Mas todos os indicadores (estratégicos, quantitativos e qualitativos) se demonstraram positivo na comparação dos anos quanto na comparação com a média da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal (Rede SIGO) – vide página 16 e 17.

## 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.



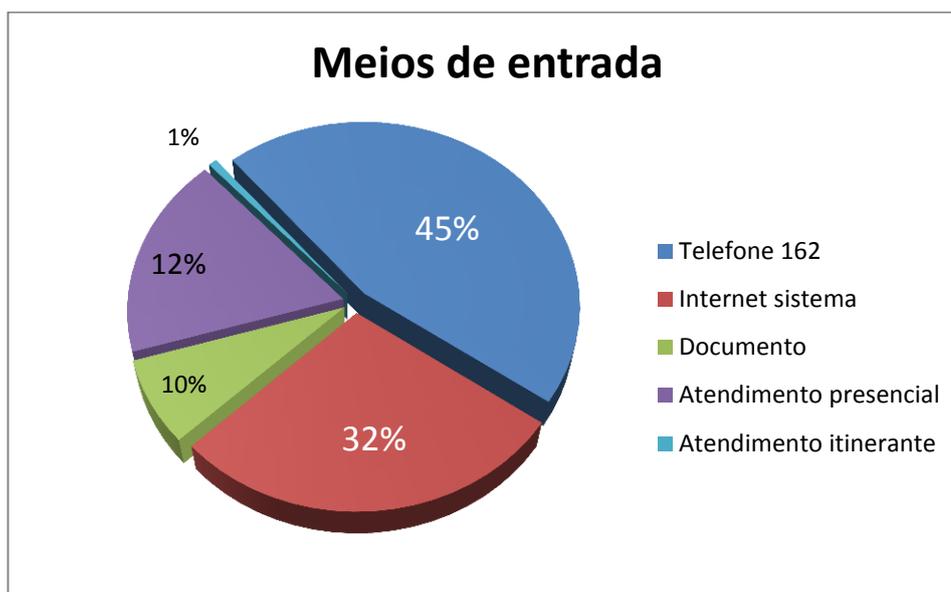
O Serviço de Limpeza Urbana oferta e implementou novas ferramentas para garantir o amplo acesso dos usuários. Exemplos: Carta de Serviço, FAQ, atualização do site (rotas de coleta), ações itinerantes, pesquisa de opinião, entre outras.

## 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	
Telefone (162)	1.616
Internet	1.118
Presencial (OUV)	425
Documentos	368
Outros	20



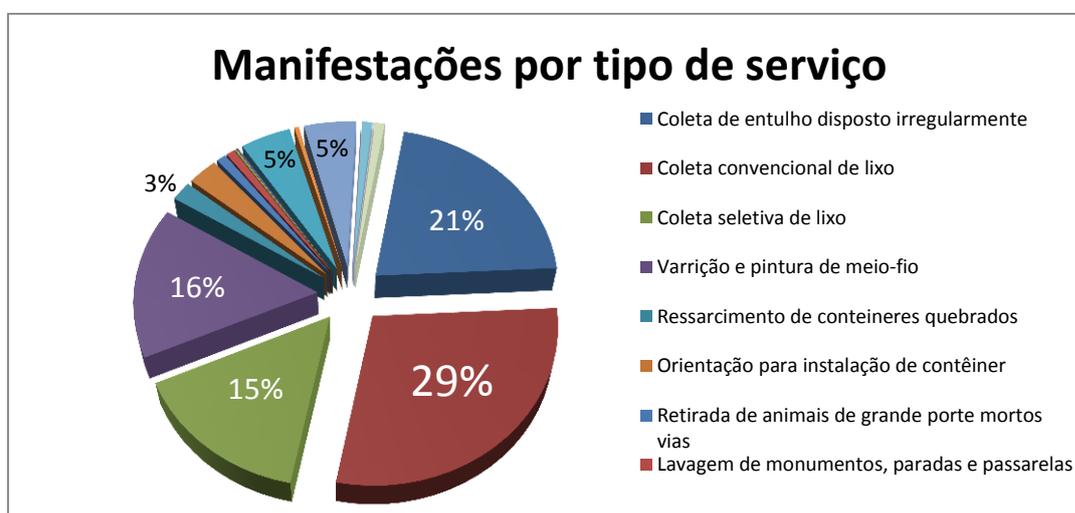
O número de acessos via internet vem crescendo, mas a utilização do Call Center da Ouvidoria-Geral ainda é o campeão no atendimento. O cumprimento da Instrução Normativa levou a ouvidoria do SLU a registrar 368 documentos (SEI) no sistema da Ouvidoria (OUV) – esta demanda é 10% do volume total de ouvidorias no ano de 2018.

## 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	EVOLUÇÃO
Coleta convencional de lixo	1.079	83%
Coleta de entulho disposto irregularmente	800	200%
Varição e pintura de meios-fios	580	174%
Coleta seletiva de lixo	569	249%
Instalação e manutenção de lixeira	183	93%
Atendimento	177	600%
Orientação para instalação de contêiner	106	382%
Ressarcimento de contêineres quebrados	74	-54%
Retirada de animais mortos em vias públicas	35	25%
Serviços fora da competência do SLU	35	30%
Lavagem de monumentos, paradas e passarelas	30	36%
Denúncias	16	-82%
Catação manual de papéis	6	-82%
Orientação ambiental	6	-25%
Outros	3	-
Barulho na coleta	0	-
Compostagem	0	-

O Atendimento administrativo evoluiu 600% em relação a 2017, seguidos dos seguintes serviços: Orientação para instalação de contêiner com 382%, Coleta Seletiva com 249% e Coleta de Entulho com 200%.

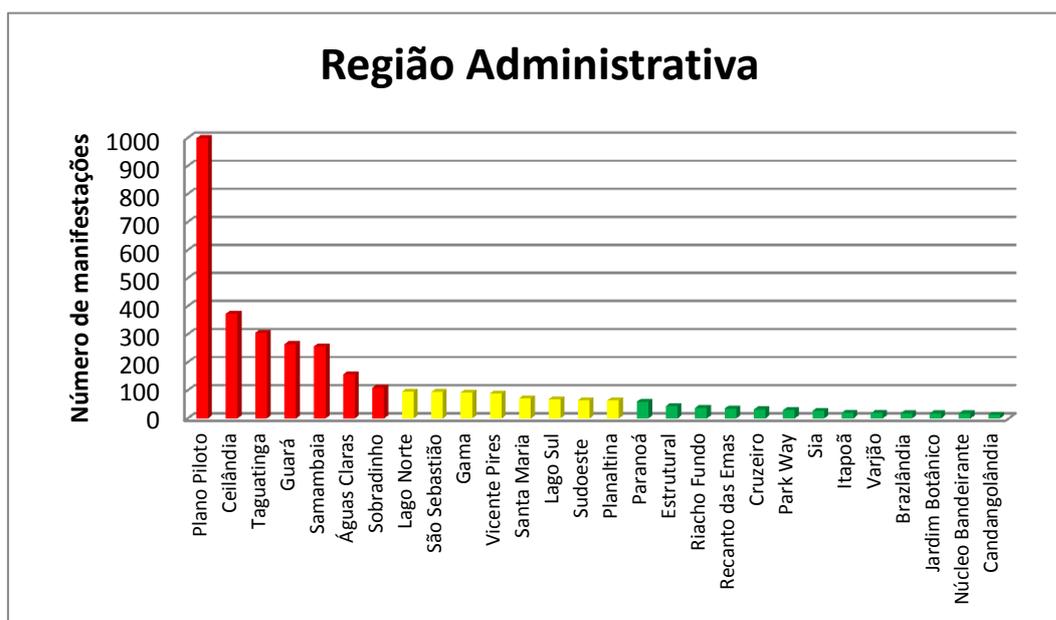


Coleta convencional e a Coleta de Entulho dispostos irregularmente foram os serviços campeões no acionamento da ouvidoria no Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal. Os serviços de Varrimento e Pintura de meio-fio superaram a Coleta Seletiva. Em decorrência desse volume de demanda a Ouvidoria do SLU solicitara o desmembramento dos dois serviços nos Canais de Atendimento para identificar melhor a evolução.

## Quantidade de manifestações por Cidade

Distribuição das demandas por cidade satélite.

Região Adm.	Nº	Região Adm.	Nº
Plano Piloto	999	Planaltina	64
Ceilândia	373	Paranoá	59
Taguatinga	305	Estrutural/SCIA	44
Guará	265	Riacho Fundo	38
Samambaia	257	Recanto das Emas	35
Águas Claras	157	Cruzeiro	32
Sobradinho	110	Park Way	30
Lago Norte	95	SIA	27
São Sebastião	94	Itapoã	20
Gama	92	Varjão	19
Vicente Pires	89	Jardim Botânico	18
Santa Maria	72	Núcleo Bandeirante	18
Lago Sul	68	Brazlândia	18
Sudoeste	65	Candangolândia	13



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	
Mulheres	1.279
Homens	1.410
Anônimos/empresas	845

\* Pessoas Jurídicas + anônimos e outros.

Mulheres



36%

Homens



40%

Anônimos/empresas



24%

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

## Resolubilidade – Atendimento das manifestações

Quadro de manifestações tratadas pelo SLU:

Status	
Pendentes	0
Respondidas	3.547



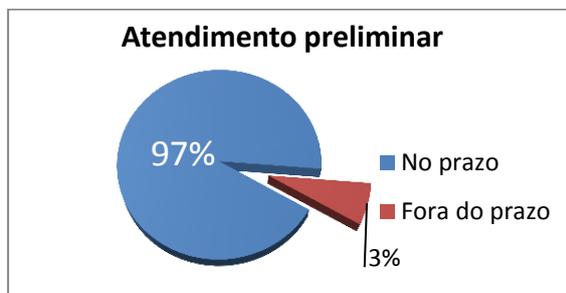
Os dados foram extraídos do sistema OUV em 21/01/2019 (após o prazo de vencimento legal).

## 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	
No prazo	3.412
Fora do prazo	122
Pendentes	0

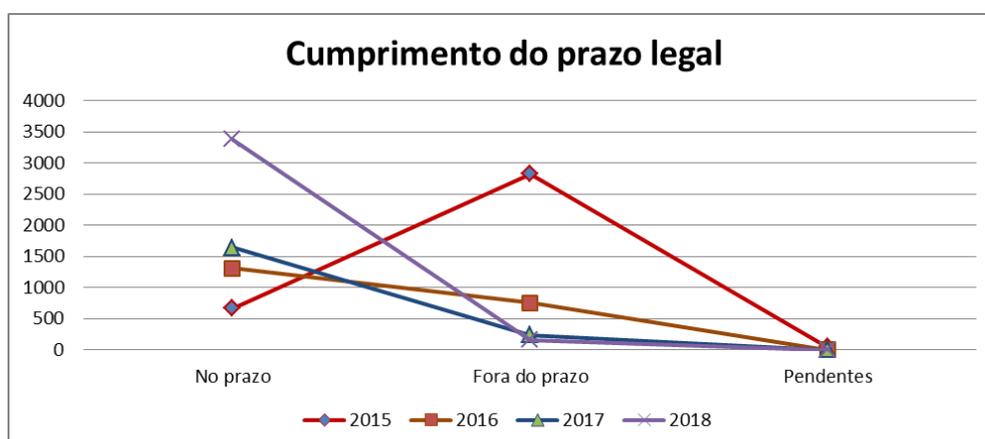
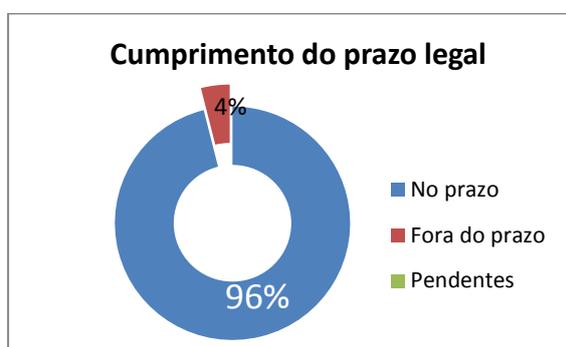


A Ouvidoria do SLU toma providências, em média, em até 24 horas a partir do recebimento da manifestação.

## 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	
No prazo	3.391
Fora do prazo	156
Pendentes	00



Nesta análise é possível constatar que houve uma evolução no cumprimento do prazo de resposta. Fica evidenciado a inversão dos resultados de 2015 e 2018. O prazo legal estipulado no art. 5º da Lei nº 4.896/2012 é até vinte dias.

## Indicador:



A Ouvidoria do SLU superou a meta das demandas respondidas dentro do prazo legal em 2018 que era 90% e obteve o resultado de 96%. Cabe destacar que, o ideal é que nenhuma manifestação seja respondida fora do prazo legal.

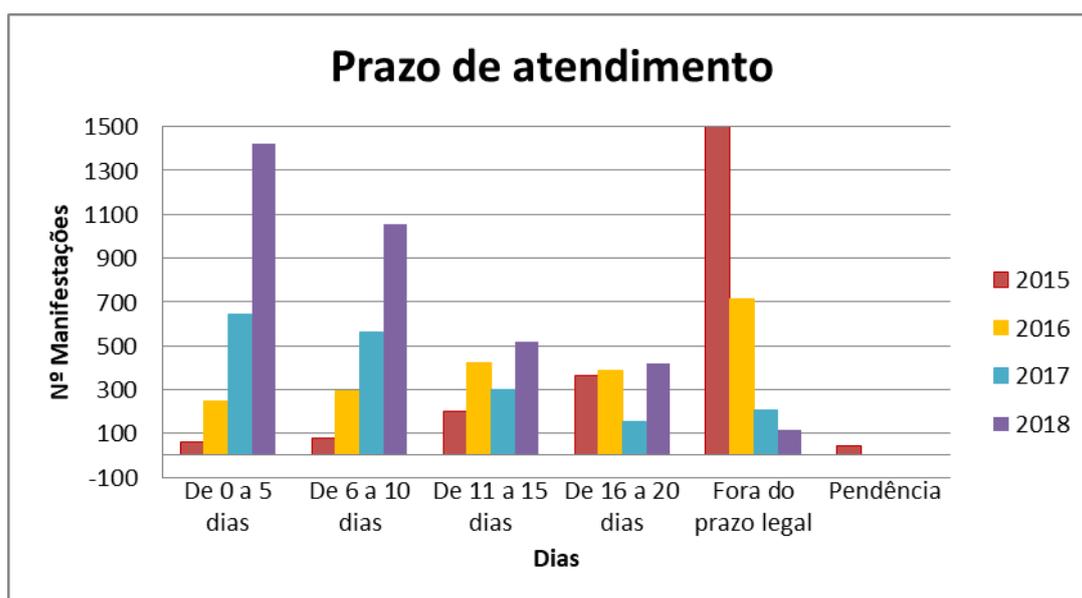
Em 2018 o Serviço de Limpeza Urbana atendeu as manifestações de ouvidoria em 8 (oito) dias em média. Próximo a 30% do prazo estipulado por Lei.



## Prazos de resposta definitiva

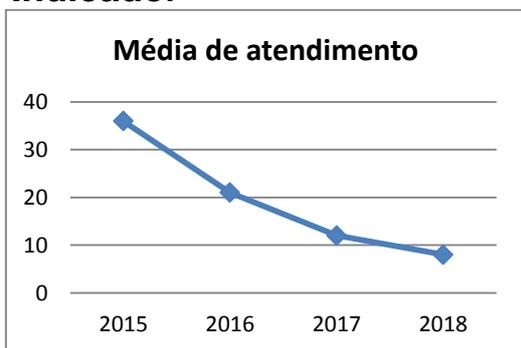
Para melhor avaliação, segue demonstração do atendimento segmentado em cinco dias:

Prazos	
Até 5 dias	1.423
De 6 a 10 dias	1.055
De 11 a 15 dias	521
De 16 a 20 dias	418
Fora do prazo	117
Pendentes	0



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

## Indicador



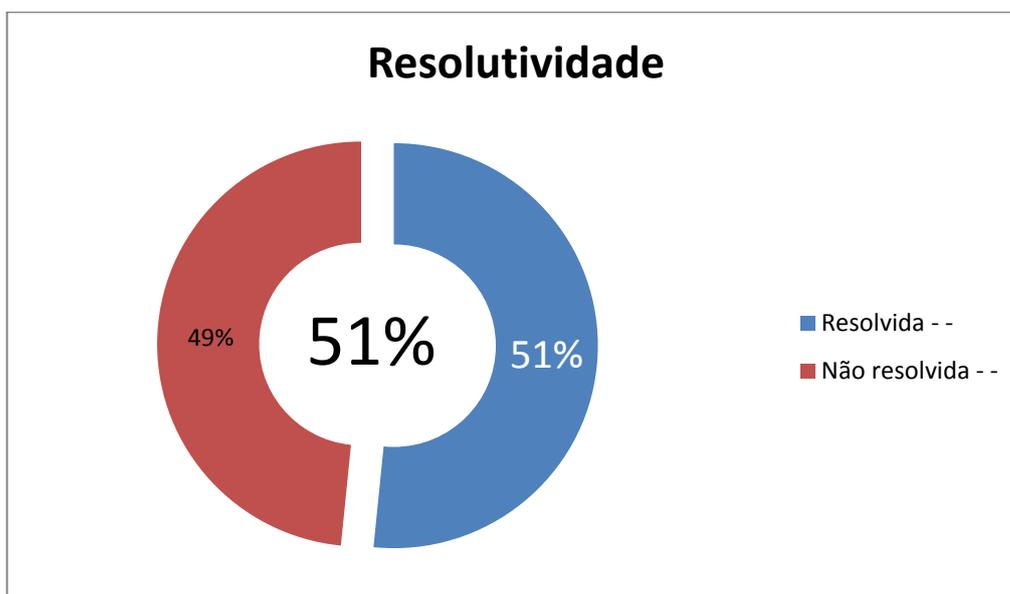
O maior ganho é na redução do prazo médio de atendimento de 36 (trinta e seis) dias em 2015 para 8 (oito) dias em 2018.

## DADOS QUALITATIVOS

### **Resolutividade**

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

Status	
Resolvida	382
Não Resolvida	362



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

## Resolutividade por Serviços

A seguir é demonstrado no gráfico as avaliações cidadã por serviço:



A lavagem de monumentos, seguido da instalação e manutenção das lixeiras, atendimento administrativo e o conserto de contêiner danificado por má operação são os serviços com maior índice de avaliação negativa dos serviços prestados pelo SLU.

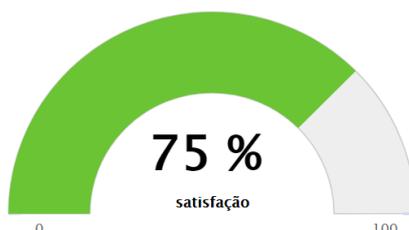
Os três serviços mais demandados no SLU (coleta seletiva, coleta convencional e coleta de entulho) estão na média de resolutividade do órgão.

Entretanto, o recolhimento de animal de grande porte e a educação ambiental obtiveram 100% de resolutividade, conforme a avaliação cidadã em 2018.

## Satisfação

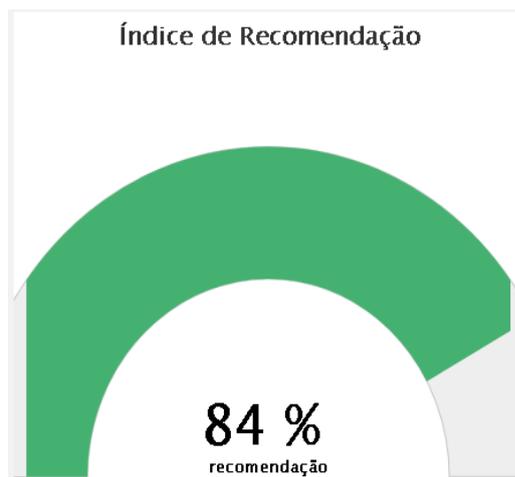
A Ouvidoria-Geral tem em seu sistema (OUV) pesquisa de satisfação das informações prestadas pelos órgãos do Distrito Federal. Segue o resultado da pesquisa para o SLU:

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



## 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:

Satisfação com o Atendimento

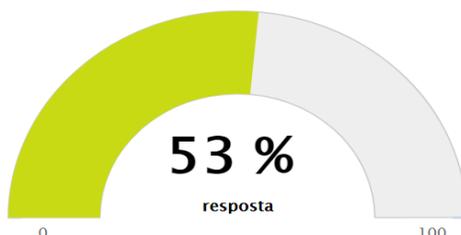


Neste requisito a Ouvidoria do SLU obteve o resultado de 93% (noventa e três por cento) de satisfação com o atendimento ao usuário do serviço de limpeza urbana.

## Satisfação com a resposta

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

Satisfação com a Resposta

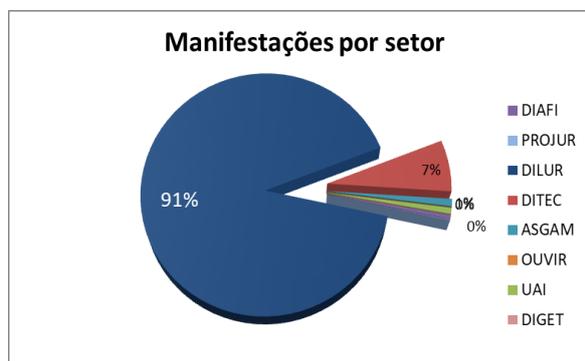


Praticamente 2/3 dos usuários estão satisfeitos com a resposta do Serviço de Limpeza Urbana. Cabe destacar que este índice é superior à resolutividade (página 29 deste relatório) o que demonstra que mesmo com a resposta negativa dada pela Autarquia o usuário compreende a declaração emitida.

## Quantidade de manifestações atendidas por Setor

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

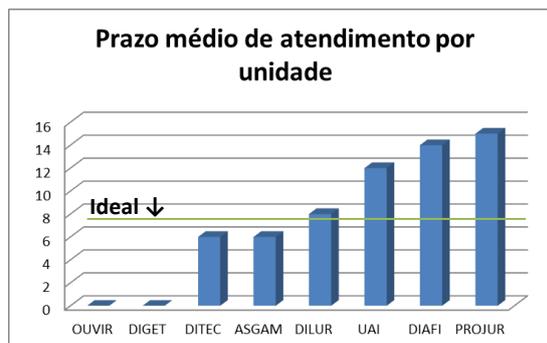
DIRETORIA	Volume
Diafi – Diretoria de Administração e Finanças	19
Projur – Procuradoria Jurídica	02
Dilur – Diretoria de Limpeza Urbana	3.208
Ditec – Diretoria Técnica	243
Ascom – Assessoria de Comunicação e Mobilização Social	34
Ouvir - Ouvidoria	0
UAI – Unidade de Controle Interno	34
Diget – Diretoria de Gestão de Tecnologia	0



Cabe destacar que a Diretoria de Limpeza (Dilur) administrou 91% (noventa e um por cento) das manifestações do SLU em 2018. No entanto, a participação das outras áreas do órgão vem evoluindo.

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

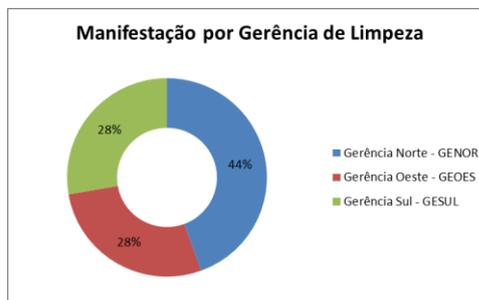
DIRETORIA	Prazo
Diafi – Diretoria de Administração e Finanças	14
Projur – Procuradoria Jurídica	15
Dilur – Diretoria de Limpeza Urbana	8
Ditec – Diretoria Técnica	6
Ascom – Assessoria de Comunicação e Mobilização Social	6
Ouvir - Ouvidoria	-
UAI – Unidade de Controle Interno	12
DIGET – Diretoria de Gestão da Tecnologia	0



## Detalhamento das manifestações por Gerência de Limpeza (operacional)

Neste detalhamento foi apresentada a distribuição das demandas:

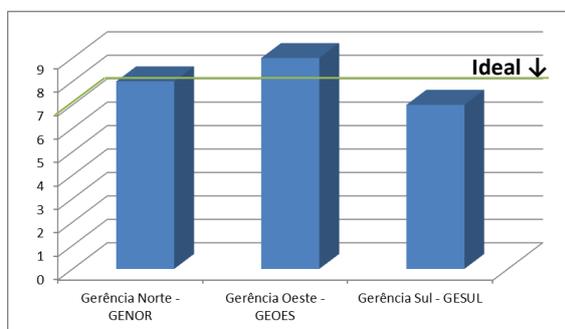
DIRETORIA DE LIMPEZA	
Gerência de Limpeza Norte – Genor	1.425
Gerência de Limpeza Oeste – Geoes	893
Gerência de Limpeza Sul – Gesul	890



A maior demanda fica a cargo da Gerência Norte (Genor) com 44% (quarenta e quatro por cento) das manifestações.

## Prazos de atendimento por Gerência de Limpeza (operacional):

DIRETORIA	Prazo
Gerência de Limpeza Norte	8
Gerência de Limpeza Oeste	9
Gerência de Limpeza Sul	7

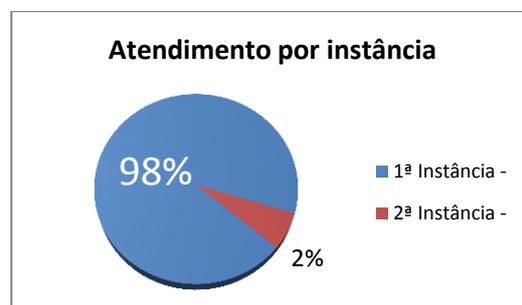


Apesar do grande volume de manifestações (91% do total) as unidades operacionais de limpeza (Genor, Geoes e Gesul) demonstram que atendem próximo ao ponto recomendado pela Ouvidoria do SLU 7 dias.

## 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 SLU:

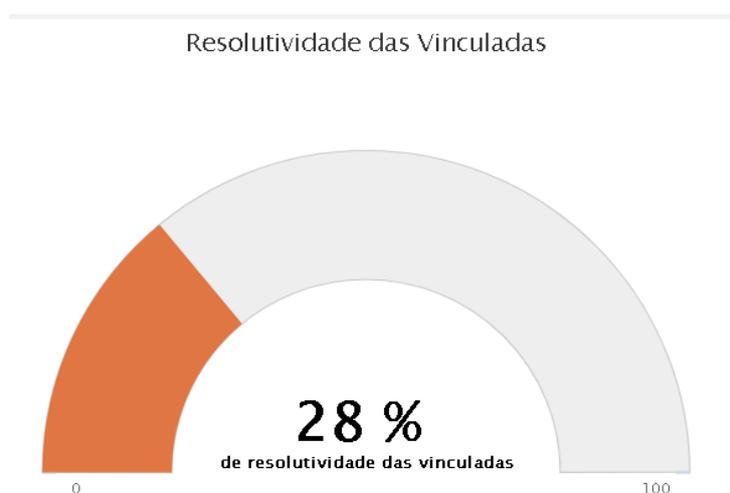
Instância	
1º Instância	3.476
2ª Instância	71



O 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 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



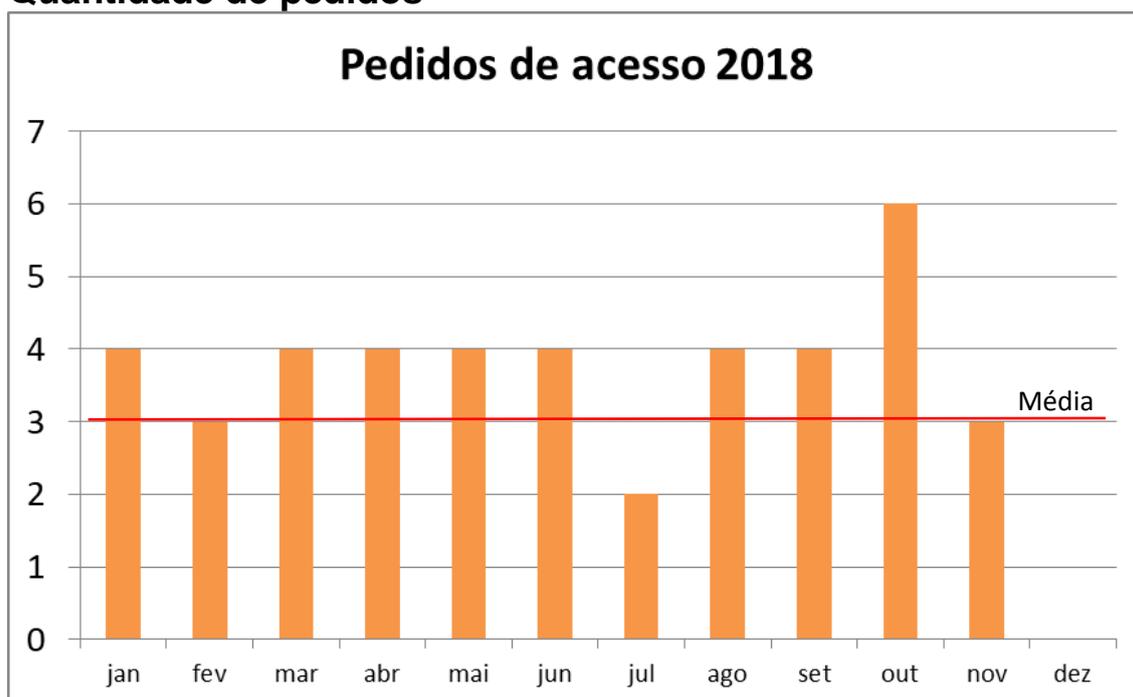
O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Usuário permite que pessoas (física ou jurídica) encaminhem seus pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública.

Acesse:



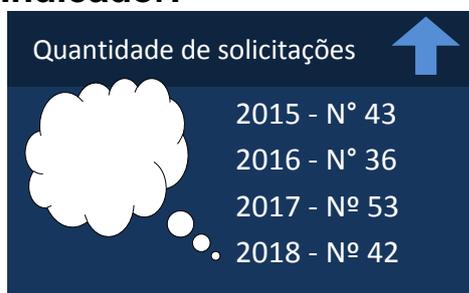
### DADOS QUANTITATIVOS

#### Quantidade de pedidos



A Ouvidoria do 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:

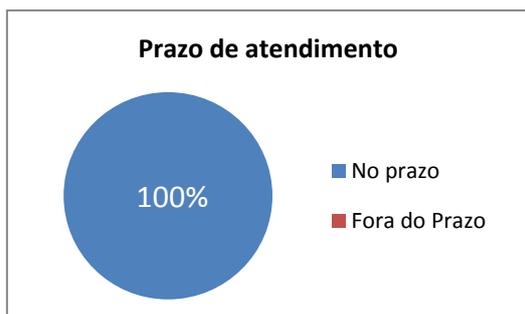


O SLU teve em média 3 (três) pedidos de acesso à informação por mês.

## 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	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

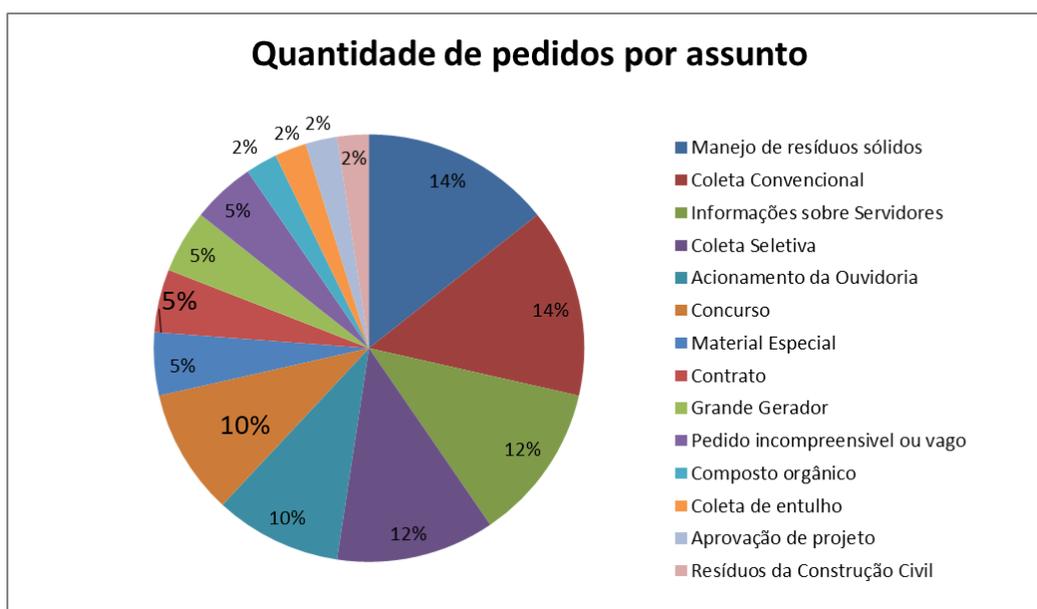


A Meta de 85% (oitenta e cinco por cento) dos pedidos de informação atendidos dentro do prazo legal para 2018 foi alcançada.

## Pedidos por assunto

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

Assuntos	Qtd pedidos
Manejo de resíduos sólidos	06
Coleta Convencional	06
Informações sobre Servidores	05
Coleta Seletiva	05
Acionamento da Ouvidoria	04
Concurso	04
Material Especial	02
Contrato	02
Grande Gerador	02
Pedido incompreensível ou vago	02
Composto orgânico	01
Coleta de entulho	01
Aprovação de projeto	01
Resíduos da Construção Civil	01

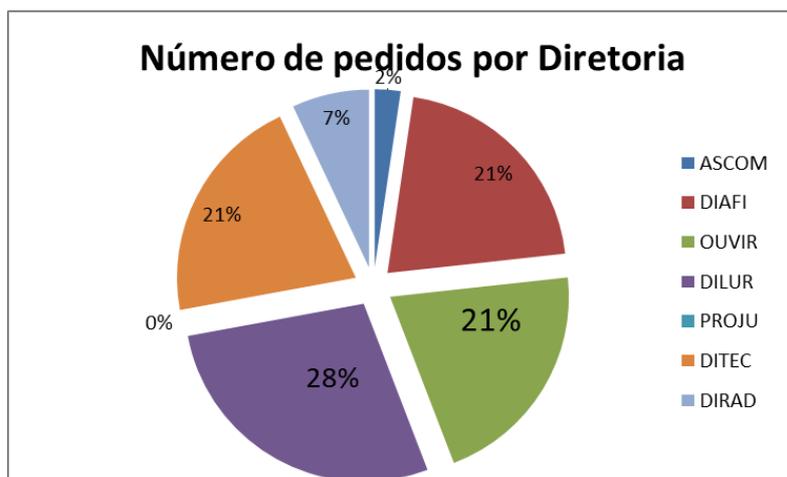


A presente informação identifica para a Diretoria Executiva quais os assuntos precisam de mais transparência ativa. Os assuntos mais demandados foram: manejo de resíduos sólidos, coleta convencional, informações sobre servidores (sigilosa) e coleta seletiva.

## Pedido de acesso à informação por setor

Atendimento dos pedidos de Informação por área do SLU:

DIRETORIA	
Diretoria de Adm e Finanças – Diafi	09
Procuradoria Jurídica – Projur	00
Diretoria Adjunta	03
Diretoria de Limpeza – Dilur	12
Diretoria Técnica – Ditec	09
Ouvidoria – Ouvir	09
Assessoria de Comunicação e Mobilização Social – Ascom	01

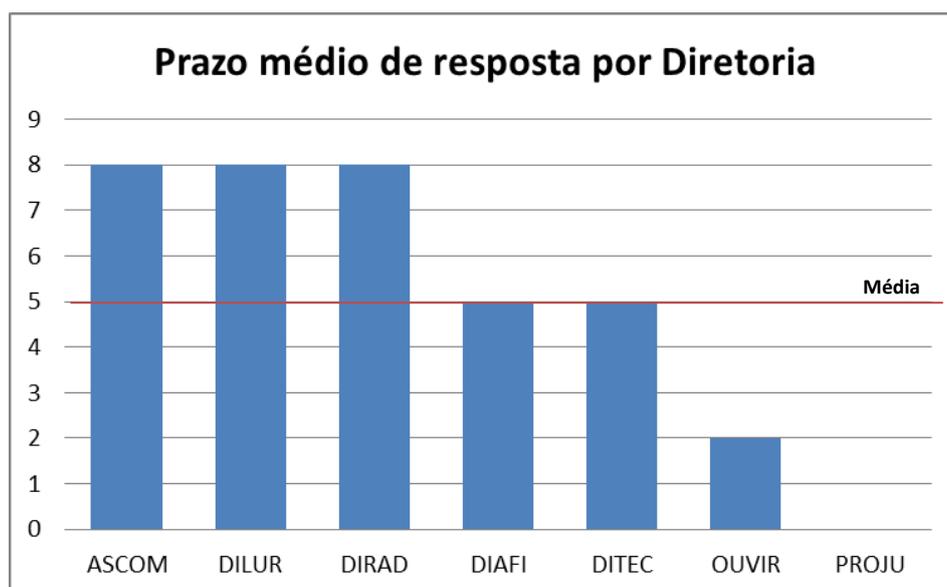


Diferentemente das manifestações, o pedido de acesso à informação é bem distribuído entre as áreas do SLU. No pedido de Acesso à Informação, a Dilur detém 28% (vinte e oito por cento) dividido com a Diafi, Ditec e Ouvir com 21% (vinte e um por cento) cada unidade.

## 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 – Projur	00
Diretoria Adjunta	08
Diretoria de Limpeza – Dilur	08
Diretoria Técnica – Ditec	05
Ouvidoria – Ouvir	02
Assessoria de Comunicação e Mobilização Social – Ascom	08



O SLU em média demorou 5 (cinco) dias para atender as manifestações. Ficaram acima da média as seguintes áreas: Ascom, Dilur e Dirad. Entretanto, todas obtiveram média inferior ao limite estabelecidos pela Lei da Ouvidoria.

## Indicador

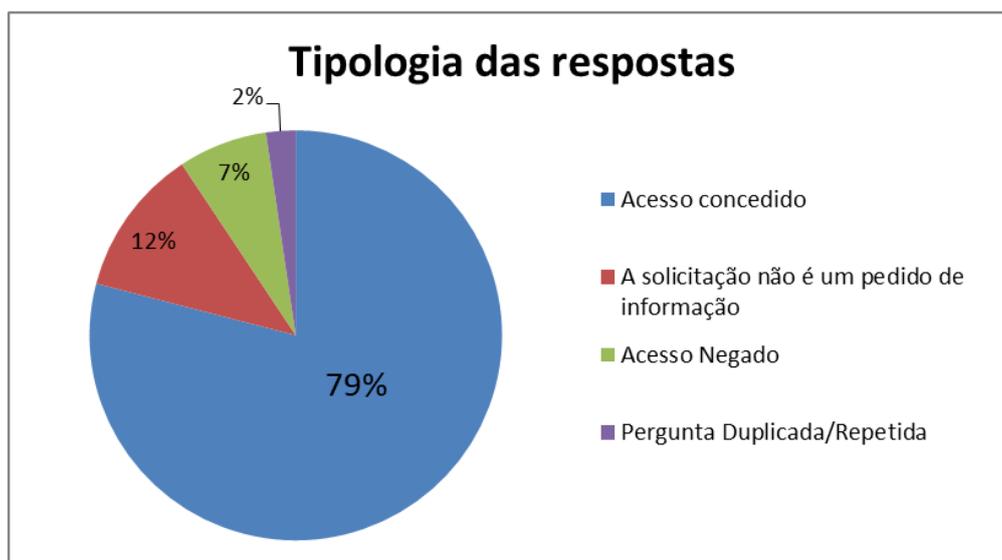


A meta de 2018 era de atendimento médio em 7 (sete) dias dentro do prazo legal. O SLU superou as expectativas e atende demandas passivas em 5 (cinco) dias.

## 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	34
A solicitação não é um pedido de informação	5
Acesso Negado	3
Pergunta Duplicada/Repetida	1



79% (setenta e nove por cento) dos pedidos de acesso foram concedidos, 7% (sete por cento) foram negados, 12% (treze por cento) não eram pedidos de acesso à informação.

## Motivos dos acessos negados

Pedidos negados	Quantidade
Dados pessoais	01
Processo decisório	01
Pedido incompreensível	01
<b>Total</b>	<b>03</b>

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 SLU:

Instância	
1ª Instância	40
2ª Instância	01
3ª Instância	01

Pode-se concluir que o SLU atendeu 95% (noventa e cinco 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
<b>Total</b>	<b>1</b>

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
<b>Total</b>	<b>1</b>

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

\*  $\Sigma$  Concorda Totalmente + Concorda

\*\*  $\Sigma$  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 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
<b>TOTAL</b>	-	-	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	-	-
<b>TOTAL</b>	3	3	0	0

## Carta de Serviços ao Usuário



CARTA DE  
SERVIÇOS

Acesse:

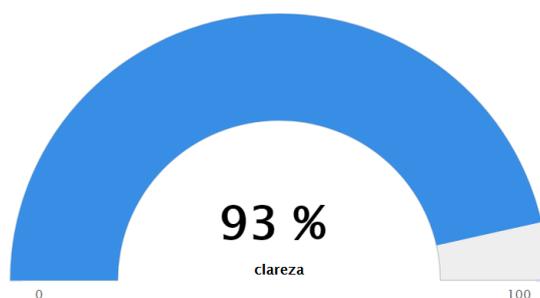


Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade Distrital. Bem informado, você poderá avaliar 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 RH 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 DE ACESSO ÀS PÁGINAS DA OUVIDORIA**  
**Pendente.**

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Encerramos o ciclo de gestão da Ouvidoria do SLU (2016-2018). Idealizamos uma proposta de “Gestão por Resultados” e os resultados vieram com o reconhecimento nacional (Assemæe) e vários estaduais (Ouvidoria-Geral, Controladoria-Geral, Tribunal de Contas do DF e como finalista do concurso InovaBrasília). Mais do que prêmios e certificações acreditamos que deixamos um legado técnico para a equipe, organização das ações, valorização interna e principalmente a satisfação dos usuários que acionam o Serviço de Limpeza Urbana neste período.



O ciclo proposto pela equipe (diagnóstico, planejamento, treinamento, relatórios, até mesmo propostas de melhoria) geraram melhorias na qualidade do atendimento, melhora nos prazos das respostas, avaliação cidadã positiva.

Um dos momentos mais importante para a nossa ouvidoria foi a apresentação (pitch) na final do concurso InovaBrasilia. Esse foi o momento que chancelou o trabalho como “Inovador”. Por fim, gostaríamos de agradecer aos colaboradores: Paulo Henrique, Barbara, Mayara, Ellen, Jessica, Janaina, Ester, Maria Senhora, Tânia, Marlúcia, Carlos e Maria Socorro.

A Diretoria de Limpeza Urbana (Dilur/SLU) teve 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.