

Relatório Anual Analítico da Ouvidoria - SLU

2017

RELATÓRIO ANUAL ANALÍTICO - 2018

Relatório Analítico do exercício de 2018 da Ouvidoria especializada
do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF





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

Ouvidor

Bruno Marques

Servidores de Apoio

Gildete de Sousa Cavalcante
Maria Valdete Malheira
Maria do Socorro Gomes Leitão
Rosimeire de Fátima B. da Silva

Estagiários

Éllen Lúcyra Lira da Rocha
Janaina Duarte de Sena

Este relatório utiliza a tecnologia de leitura de QR Code (Código  de  barra) para direcionamento a locais específicos no site do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF.

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. PREFÁCIO	7
3. CAPÍTULO I - ESTRUTURA	8
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.....	10
3.9. Plano Anual de Ação (planejamento)	10
3.11. Carta de Serviços aos Usuários	11
3.12. Perguntas e Respostas Frequentes (FAQ)	11
3.13. Pesquisa de Satisfação	11
4. CAPÍTULO II - GESTÃO DA OUVIDORIA	13
4.3. Ações de destaque em 2017	13
4.3. Prestação de contas do Plano Anual de Ação	16
4.3. Participação em concursos	17
4.3. Resultados (metas e indicadores)	18
5. CAPÍTULO III - GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	20
5.1. Sistemas de ouvidoria (OUV)	20
a. Dados quantitativo	21
5.2. Manifestações atendidas em 2017	21
5.3. Evolução das manifestações atendidas	22
5.4. Meios de entrada	23
5.5. Manifestações por serviço/produto	24
5.6. Quantidade de manifestações por cidade	25
5.7. Gênero dos usuários	26
5.8. Resolutividade – atendimento das manifestações	27
b. Dados qualitativos	29
5.10. Resolubilidade - Tratamento das manifestações	29
5.11. Resolubilidade - Qualificada	29
5.12. Satisfação	30
5.13. Recomendação	31
5.14. Prazos da resposta preliminar (1ª resposta)	32
5.15. Prazo de atendimento	34
5.16. Quantidade de manifestações atendidas por setor	35
5.17. Detalhamento das manifestações e prazos por gerência de limpeza	36
5.18. Manifestações por instância	37
5.2. Sistema de Acesso à Informação (SIC)	38
a. Dados quantitativos	
5.2.1. Quantidade de pedidos	38
5.2.2. Evolução dos pedidos	39

5.2.3. Prazo de atendimento	39
5.2.4. Pedidos por assunto	40
5.2.5. Pedidos de acesso à informação por setor	41
5.2.6. Tempo médio de resposta por setor	41
5.2.7. Motivos dos acessos negados	42
5.2.8. Atendimento por instância	43
5.2.9. Situação dos recursos.....	43
b. Dados qualitativos	
5.2.10. Resolutividade	44
5.2.11. Satisfação cidadã.....	45
5.2.12. Avaliação cidadão da Carta de Serviços	46
5.2.12. Monitoramento dos acessos às páginas da Ouvidoria	49
6. Considerações finais	50
7. Registros fotográficos	51
8. Mapa de calor dos serviços mais acionados	53

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.

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

“A ouvidoria do SLU é muito mais que um canal que soluciona os problemas e as questões dos usuários, pois além de ser um facilitador do processo de comunicação organizacional, ela contribui, estrategicamente, para o amadurecimento da instituição e de seus resultados.”

Lara Cristina
Ouvidora do Sebrae/DF

“Construir uma Ouvidoria de resultados efetivos é um grande desafio e a Equipe do SLU tem prestado um serviço de excelência nesse quesito. Parabéns a todos os envolvidos!”

Dra. Rose Meire Cyrillo
Ouvidora do MPDFT

“Nos orgulha ver o trabalho que a equipe de ouvidoria do SLU está realizando. Os dados constante deste relatório comprovam Isso. Parabéns pelo trabalho.”

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal

“Aguardando....”

Gilberto Waller Júnior
Ouvidor-Geral da União

“Temos orgulho da nossa equipe da ouvidoria, mas os bons resultados também são reflexos do apoio de toda a nossa equipe operacional. Parabéns!”

Heliana Kátia Tavares Campos
Diretora Presidente do SLU

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 principais serviços prestados pelo SLU.

Objetivos da Ouvidoria

O objetivo geral da ouvidoria do SLU na metodologia de gestão orientada por resultados é recomendar 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 - Disseminar o conceito e filosofia da Ouvidoria na autarquia;
- Objetivo 2 - Implementar planejamento da área, definir metas e indicadores;
- Objetivo 3 - Aumentar número de ferramentas e canais de informação aos usuários;
- Objetivo 4 - Melhorar a qualidade das respostas e informações prestadas.
- Objetivo 5 - 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 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	-	-	-
Estagiários	-	02	02
Total (Força de Trabalho)	01	05	06

Equipe de acordo com as atividades exercidas pelos servidores:

Bruno Marques (**Ouvidor**) - carreira de 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, 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.

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.

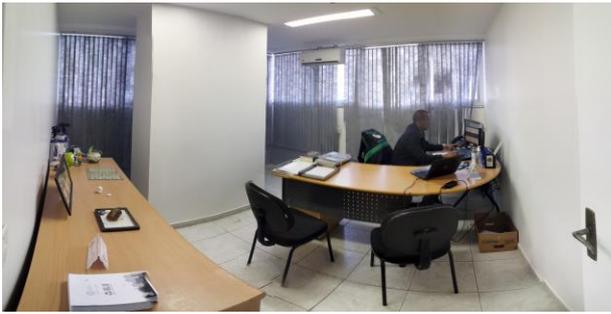
O Serviço de Limpeza Urbana – SLU oferece aos servidores, ciclo de palestras que tratam a respeito de diversos temas ao longo do ano pelo Programa “Vem Saber”. Cabe ainda lembrar, que ocorreu restrição orçamentária do Governo do Distrito Federal nas aquisições, contratações, capacitações e intercâmbios.

Segue quadro de demonstração das qualificações realizadas pela equipe em 2017:

CURSOS	CARGA HORÁRIA
Acesso à Informação	20h
Controle Social	20h
Ética e Serviço Público	20h
Gestão em Ouvidoria	20h
Introdução à Gestão de Processos	20h
X Congresso CONSAD de Gestão Pública	20h
Sistema Eletrônico de Informação - SEI	20h
Curso básico em mediação extrajudicial – OAB/DF	30h
Introdutório em mediação de conflitos (módulo I e II)	40h
Resolução de conflitos aplicada ao contexto da ouvidoria	20h
Mediação de conflitos em ambientes de ouvidoria	20h
Gestão de riscos com base na ISSO 31.000	20h
Reunião Geral das Ouvidorias 2017	8h
Avaliação Cidadã de Políticas e Serviços Públicos	8h
Oficina de aprendizagem em ouvidoria	4h
Carta de Serviços	2x 3h
Acompanhamento de serviços de ouvidoria - avançado	24h
Relatório de ouvidoria	???
Atendimento ao Cidadão	???
TOTAL	317h

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.

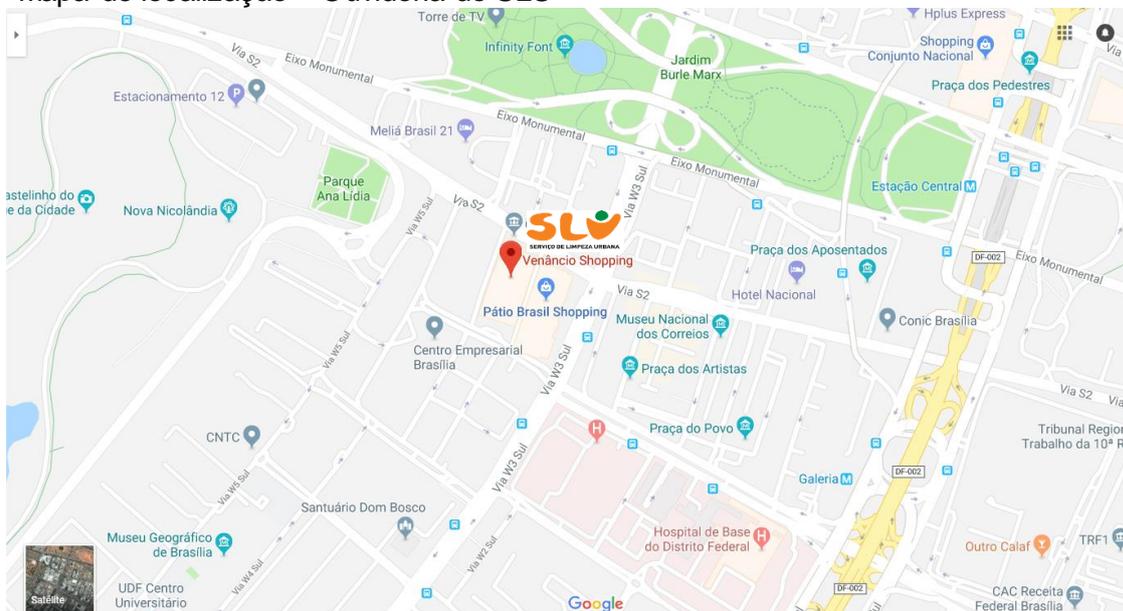


Localização da Ouvidoria do SLU

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>“Acessibilidade e preferência no atendimento garantidos”</p>	<p></p> <p>Acesse o site:</p> 

Mapa de localização – Ouvidoria do SLU



[Página da Ouvidoria do SLU](#)

Assim como todos os órgãos do Distrito Federal, o Serviço de Limpeza Urbana – SLU disponibiliza página exclusiva da Ouvidoria

Acesse:



em seu site. O intuito é facilitar o acesso aos usuários para que possam demandar a Ouvidoria e obter os acessos as informações.

Plano de Anual de Ação e Comunicação - PAAC

Em dezembro de 2016, a equipe da Ouvidoria foi organizada, com o objetivo de refletir a respeito da gestão durante 2017. 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 2017 está disponível no site da ouvidoria do SLU.

Acesse:



Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento que facilita o acesso aos serviços/produtos oferecidos pelo Serviço de Limpeza Urbana – 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 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 – 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 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:



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.

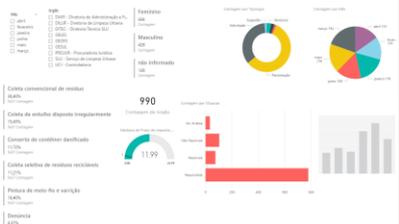
Acesse:



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 adotadas em 2017.

Ações de destaque:

Destaque	Documento	Ação	Prazo	Status
	<p>Plano Anual de ação e comunicação</p>	<p>Desenvolver o manual operacional da ouvidoria do SLU.</p>  <p>O presente manual contém técnicas para a atuação no que tange, principalmente, à realização de um serviço padronizado da Ouvidoria do SLU. Além disso o manual contempla as metodologias: plano de ação, boas práticas, gestão por processos, fluxogramas e procedimentos.</p>	<p>30.05.17</p>	<p>Cumprido</p>
	<p>Ação Extra</p>	<p>Produção e apresentação do BI (Business Intelligence) da Ouvidoria do SLU.</p>   <p>No “63º Vem Saber” o Ouvidor apresentou o Business Intelligence (BI) da Ouvidoria do SLU que é um conjunto de técnicas e ferramentas que permitem a coleta de informações, organização, compartilhamento e monitoramento, para análise e propostas de melhorias.</p>	<p>23.08.17</p>	<p>Cumprido</p>

Destaque	Documento	Ação	Prazo	Status
	Ação Extra	<p>Emissão de recomendação pela Ouvidoria para a melhoria dos processos/produtos/serviços do SLU.</p>  <p>No primeiro semestre foram emitidas 4 (quatro) súmulas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposta de inclusão cidadã no concerto de contêiner, - Padronização da estrutura de respostas à Ouvidoria. - Índices de satisfação, recomendação e resolubilidade da Ouvidoria do SLU. - Apresentação das avaliações cidadã manifestações "Não resolvidas". 	Trimestral	Cumprido
	Plano Anual de ação e comunicação	<p>Aquisição de monitor/TV para o monitoramento das demandas, resultados e indicadores.</p>  <p>Utilizado para o acompanhamento das manifestações (sistema OUV) e monitoramento pelo BI da Ouvidoria do SLU.</p>	30.06.17	Cumprido
	Ação Extra	<p>Certificação em Ouvidoria pela CGU</p>  <p>Ouvidor Geral da União (CGU), Dr. Gilberto Júnior, entrega ao Ouvidor do SLU a certificação em Ouvidorias do programa "Certificação em Ouvidoria", oferecido em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).</p>	23.08.17	Cumprido

Destaque	Documento	Ação	Prazo	Status
★	Plano Anual de ação e comunicação	<p>Participar de curso de mediação de conflitos.</p>  <p>O ouvidor do SLU completou mais de 100h de capacitação em Mediação de Conflitos, instituições (OAB/DF, CGDF e OGDF).</p>	30.10.17	Cumprido
★	Ação Extra	<p>Definição, em conjunto com o Ministério Público do Distrito Federal – MPDFT, do fluxo de recebimento, tratamento e envio das manifestações registradas no MPDFT.</p> 	16.02.17	Cumprido
★	Ação Extra	<p>Projeto finalista do Concurso Inova Brasília</p>  <p>O projeto "Gestão orientada por resultado em ouvidoria" do SLU foi um dos quatro finalistas na 1ª edição do Inova Brasília.</p>	26.10.17	Cumprido
★	Ação Extra	<p>Sistema OUV nas unidades operacionais do SLU.</p>  <p>Além das Diretorias - Implantamos e capacitamos os gestores e usuários das unidades operacionais do SLU no sistema OUV. O que tem colaborado com a triagem adequada, redução do prazo e melhoria da resposta.</p>	03.05.17	Cumprido

Prestação de contas das ações planejadas pela Ouvidoria do SLU para 2017:

Documento	Ação	Prazo	Status
Plano Anual de ação e comunicação	Ouvidoria Itinerante em 6 unidades. No SLU este projeto tem o nome de Ouvidoria Junto, em 2017 foram realizados 5(cinco) itinerantes: -Inauguração do Aterro Sanitário, -Inauguração do Papa-entulho da Ceilândia; -Inauguração do Papa-entulho de Brazlândia; -Pré-conferência do Meio-Ambiente em São Sebastião; -Ação Global no Sol Nascente;	15.12.17	Cumprido
Plano Anual de ação e comunicação	Aquisição de totem de autoatendimento	30.06.17	Em andamento ¹
Plano Anual de ação e comunicação	A atualização do sítio da Ouvidoria no novo portal do GDF.	31.06.17	Cumprido ²
Plano Anual de ação e comunicação	Elaborar e divulgar relatórios mensais, semestral e anual da Ouvidoria do SLU.	15.01.18	Cumprido
Plano Anual de ação e comunicação	Nomear Assistente da Ouvidoria do SLU	30.03.17	Cumprido ³
Plano Anual de ação e comunicação	Adquirir 5(cinco) livros para a Ouvidoria	30.04.17	Cumprido
Plano Anual de ação e comunicação	Implantar 1ª instancia de atendimento dos serviços prestados pelo SLU (Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU).	30.08.17	Pendente ⁴
Plano Anual de ação e comunicação	Produzir clip de divulgação da Carta de Serviços do SLU	30.03.17	Pendente ⁵
Plano Anual de ação e comunicação	Impressão de cartão de visita para a Ouvidoria	28.02.17	Cumprido
Plano Anual de ação e comunicação	Realizar 6 caravanas as unidades de limpeza e Administrações Regionais	15.12.17	Cumprido
Plano Anual de ação e comunicação	Participar de Congresso Nacional das Ouvidorias	15.12.17	Cumprido
Plano Anual de ação e comunicação	Atuar nas reuniões do Conselho de Limpeza Urbana - CONLURB	15.12.17	Cumprido
Ação Extra	Na busca pela transparência, a Ouvidoria do SLU, disponibilizou a partir de janeiro, a sua agenda no site do SLU. Pela agenda tanto os usuários, parceiros, áreas internas, órgão de apoio e órgão de regulação (OCDF e ADASA) conseguem visualizar as ações da Ouvidoria. Exemplos: intercâmbios de ouvidoria, itinerantes, restrições de atendimento (por conta de capacitação, eventos, planejamento, ou até mesmo conjuntura) entre outros.	Janeiro	Cumprido
Ação Extra	Publicação da Carta de Serviços online – (http://www.slu.df.gov.br/servicos-e-produtos-ofertados.html);	Janeiro	Cumprido
Ação Extra	Divulgação da Agenda da Ouvidoria do SLU – (http://www.slu.df.gov.br/agenda-ouvidoria.html)	Janeiro	Cumprido
Ação Extra	Publicação da Carta de Serviços resumida – (http://www.slu.df.gov.br/images/PDF/carta_versaoes2017.pdf)	Fevereiro	Cumprido
Ação Extra	Implantação do sistema de Ouvidoria nas Gerências de Limpeza, visando a tempestividades no recebimento, tratamento e envio das respostas	Março	Cumprido
Ação Extra	Implantação do checklist de verificação da transparência ativa do site do órgão	Abril	Cumprido
Ação Extra	Revisão do link destinado a Perguntas e Respostas Frequentes do SLU	Maior	Cumprido
Ação Extra	Em conformidade com o programa da Ouvidoria - Geral e de acordo com as ações previstas no Plano Anual de Ação a Ouvidoria do SLU planejou o Bate-papo com o Ouvidor no formato de apresentação das ações desempenhadas até o presente momento. O Bate-papo foi incluído no Programa Vem Saber/SLU que é um programa de formação continuada por meio de palestras quinzenais. Na ocasião o Ouvidor recebeu a certificação em ouvidoria e mediação de conflitos. Entregou o Manual Técnico Operacional, apresentou o BI do SLU e os resultados de 2017. Link do relatório do Programa Ouvindo os ouvidores.	Agosto	Cumprido

Documento	Ação	Prazo	Status
Ação Extra	A Ouvidoria do SLU continuou a realizar o benchmarking, que incluem visitas a outras ouvidorias do GDF, visando a troca de experiências e definição dos fluxos de trabalho para processos transversais. Foram 14 visitas, divididos da seguinte forma: 12 visitas – dentro da rede Sigo; 02 visitas – ouvidorias fora da rede; 01 visita – como anfitrião para dois órgãos; 13 visitas – como convidado.	- CAESB, 05.01 - SEBRAE/DF, 09.01 - Administração de Santa Maria, 27.01 - ADASA, 13.02 - MPDFT, 16.02 - NOVACAP, 20.02 - SEJUS, 10.03 - CODHAB/DF, 13.04 - AGEFIS, 18.04 - Administração do Lago Norte, 09.05 - Sinesp, 31.05 - Administração do Gama, 10.07 - TCB, 20.07 - SEPLAG, 03.08 - Sinesp, 03.08 - CAESB, 05.01 - NOVACAP, 03.08	Cumprido
Ação Extra	A Assessoria Especial da Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU em 2017 tem acompanhado os acessos das páginas sob sua supervisão (ouvidoria, acesso à informação, carta de serviços e pergunta/respostas frequentes - FAQ). A intenção é qualificar cada vez mais as páginas mais acessadas. Neste semestre a ouvidoria obteve mais de 10.000 acessos em suas páginas.	Janeiro a Dezembro	Cumprido

- 1 Aquisição de totem de autoatendimento – Projeto básico desenvolvido, orçamento empenhado e aguardando licitação;
- 2 Atualização do site da Ouvidoria no novo portal do GDF – Página da Ouvidoria concluída no site piloto;
- 3 Nomear Assistente da Ouvidoria do SLU – Pedido de nomeação encaminhado em dezembro, previsto para janeiro de 2018;
- 4 Implantar 1ª instância de atendimento dos serviços prestados pelo SLU (Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU) – Aguardando novo parecer técnico do Tribunal de Contas do Distrito Federal;
- 5 Produzir clip de divulgação da Carta de Serviços do SLU – Ação reagenda para 2018 em decorrência da inclusão de novos serviços.

Participação em concursos

CONCURSO	ORGANIZADOR	PROJETO(S)	RESULTADO
INOVABRASÍLIA 2017	SEPLAG	Gestão por resultado na Ouvidoria	Ficou entre os 4 (quatro) Projeto finalista.
1º Concurso de Boas Práticas (CGU)	CGU	Gestão por resultado em Ouvidoria	Projeto habilitado na pré-avaliação.
2º Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública do Distrito Federal	OGDF	- Gestão por resultado e relatório analítico da Ouvidoria do SLU - Implantação de recomendação (súmulas) - Alinhamento das Cartas de Serviço da Infraestrutura - Carta de Serviço Presencial	Projetos disponíveis no site da ouvidoria do SLU
2º Índice de transparência de órgão público do Distrito Federal	Controladoria-Geral	Transparência ativa.	PREMIADO



RESULTADOS

Indicadores Estratégicos

DESCRIÇÃO	META	RESULTADO
Índice de satisfação em pesquisa de opinião	80%	81%
Resolutividade das manifestações	50%	SIGO 45%
		Qualificada 51%
Índice de Transparência Ativa	100%	100%
Índice de cumprimento do Planejamento Estratégico da área	100%	74%

* Confira o modelo de cálculo na página 29.

Indicadores da Ouvidoria

Quantitativo

Nº	INDICADOR	SENTIDO	2015	2016	2017	2018
01	Quantidade de manifestações recebidas Fórmula: \sum das manifestações recebidas pela Ouvidoria do SLU		3.525	2.061	1.872	-
02	Percentual de manifestações atendidas Fórmula: $(\sum$ das manifestações tratadas x 100) / \sum das manifestações recebidas.		99%	100%	<u>Meta 100%</u> 100%	-
03	Resolubilidade - Percentual de manifestações cumpridas no prazo de até 20 dias Fórmula: $(\sum$ das manifestações cumpridas no prazo legal x 100) / \sum das manifestações recebidas		23%	66%	<u>Meta 85%</u> 88%	-

Qualitativo

Nº	INDICADOR	SENTIDO	2015	2016	2017	2018
04	Prazo médio de atendimento da Ouvidoria Fórmula: \sum dos prazos das manifestações tratadas / \sum das manifestações tratadas		36 dias	18 dias	<u>Meta 10 dias</u> 9 dias	-
05	Índice de satisfação		-	-	<u>Meta 60%</u> 48%	-
06	Índice de recomendação		-	-	<u>Meta 60%</u> 71%	-
07	Índice de satisfação da Carta de Serviço		-	-	<u>Meta 60%</u> 60%	-

Indicadores de Acesso à Informação

Quantitativo

Nº	INDICADOR	SENTIDO	2015	2016	2017	2018
01	Quantidade de pedidos de informações recebidas Fórmula: Σ dos pedidos recebidos pela Ouvidoria do SLU		46	36	53	-
02	Transparência Passiva Fórmula: $(\Sigma$ dos pedidos tratados x 100) / Σ dos pedidos recebidos.		100%	100%	Meta 100% 100%	-
03	Percentual de pedidos cumpridos no prazo de até 20 dias Fórmula: $(\Sigma$ dos pedidos cumpridos no prazo legal x 100) / Σ dos pedidos recebidos		70%	81%	Meta 85% 92%	-

Qualitativo

Nº	INDICADOR	SENTIDO	2015	2016	2017	2018
05	Prazo médio de atendimento da LAI Fórmula: Σ dos prazos dos pedidos tratados / Σ dos pedidos tratados		24 dias	12 dias	Meta 8 dias 9 dias	-

CAPÍTULO III

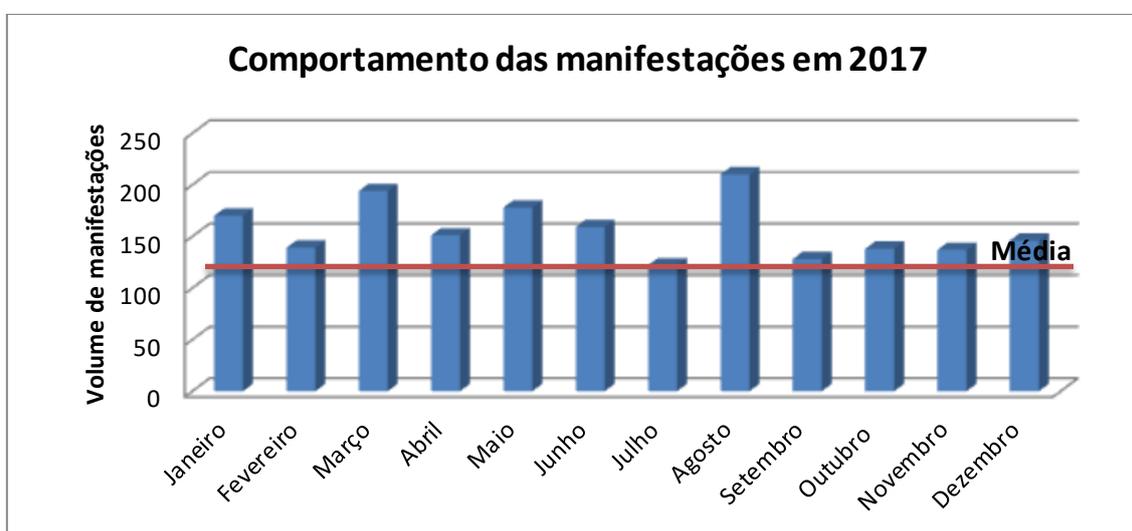
GESTÃO DA INFORMAÇÃO

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 5/09/2016. 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 2017:



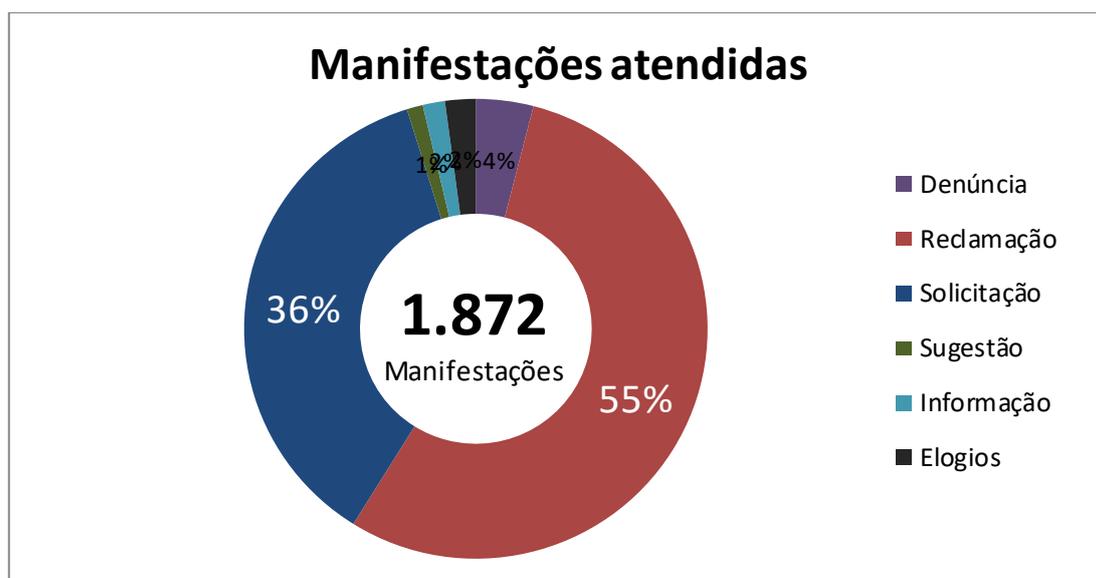
Destaca-se que o volume de manifestações vem se mantendo próximo a 150 manifestações mês, em média. Sendo assim, o SLU tem caminhado contra a tendência de aumento do número de manifestações, conforme o relatório da Ouvidoria-Geral do mês de agosto.

DADOS QUANTITATIVOS

Manifestações atendidas em 2017

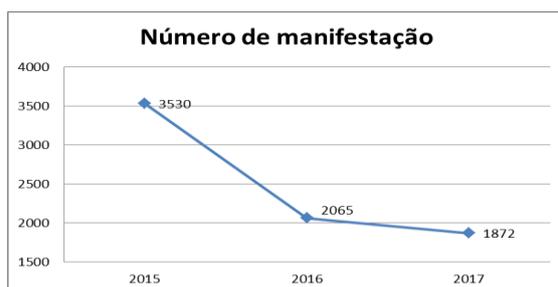
O total de manifestações atendidas em 2017 pelo sistema OUV são divididas em seis tipologias diferentes, conforme ilustra a tabela a seguir:

Tipologia	1.872
 Solicitação	680
 Reclamação	1.027
 Sugestão	21
 Elogio	40
 Denúncia	75
 Informação	29



As “reclamações” alcançam 55% (cinquenta e cinco por cento), contra 36% (trinta e seis por cento) número de “solicitações”.

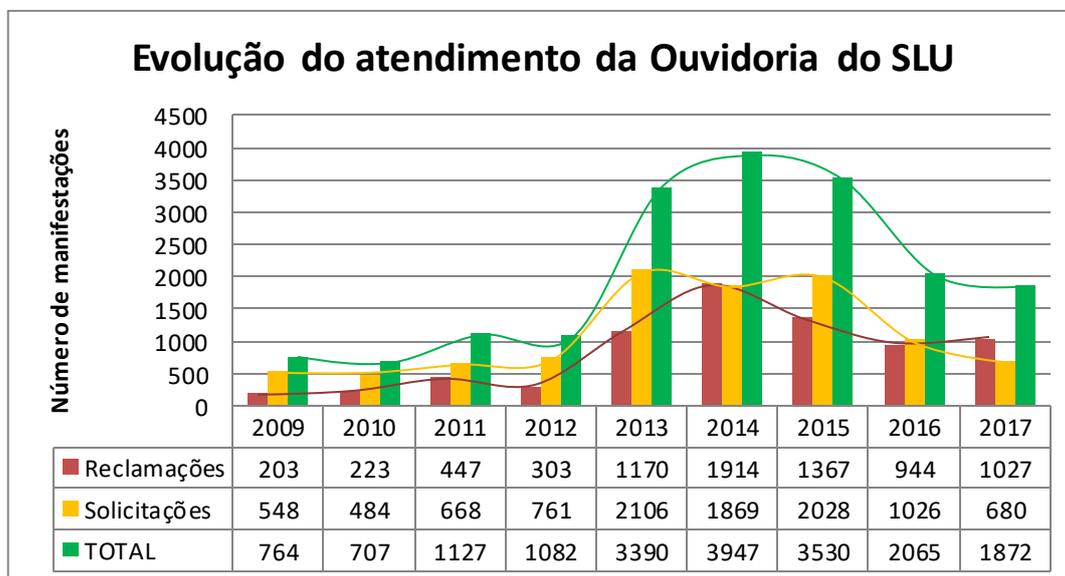
Indicador:



A intenção da Ouvidoria não é diminuir a quantidade de manifestações na Ouvidoria, mas a manutenção (site, FAQ, rotas de coleta) e a implantação de novas ferramentas (Carta de Serviços, Papa lixo entre outros) fez com que tenha ocorrido o decréscimo no número de manifestações para o SLU.

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.

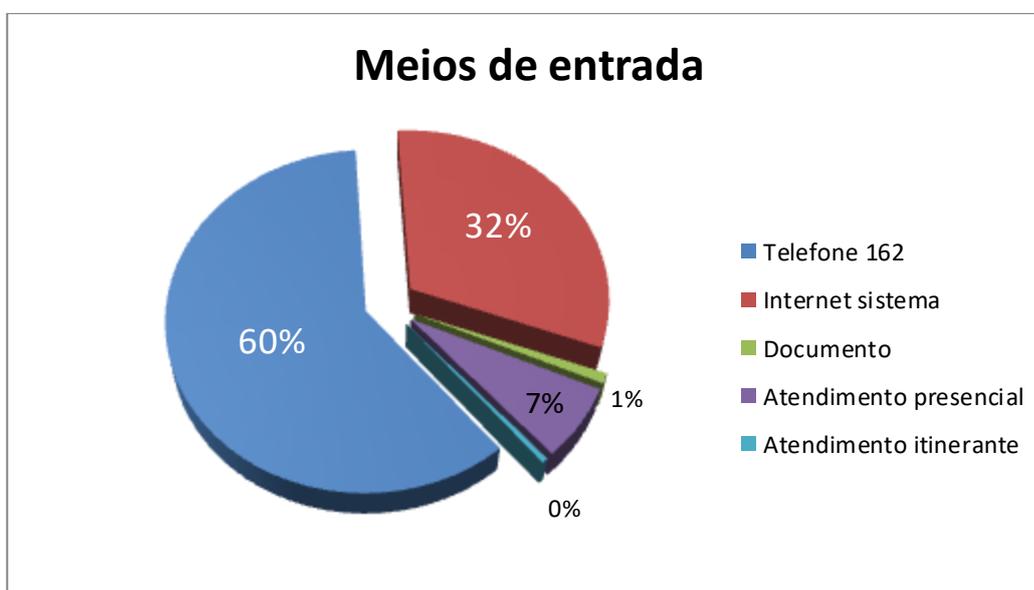
Fato interessante foi à redução de 33% do volume de solicitações em relação ao ano de 2016 e 66% em relação a 2015, que se deve a postura pró-ativa da Diretoria de Limpeza Urbana e seus prestadores de serviço, evitando assim o acionamento por parte do usuário. Mas o número de “reclamação” manteve-se na média.

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	1.872
Telefone (162)	1.126
Internet	590
Presencial (OUV)	129
Documentos	18
Outros	9



A ferramenta mais utilizada pelos usuários é o telefone 162 com 60% (sessenta por cento) de todo o atendimento ao SLU, seguido de 32% (trinta e dois por cento) Sistema OUV e 7% (sete por cento) de modo presencial.

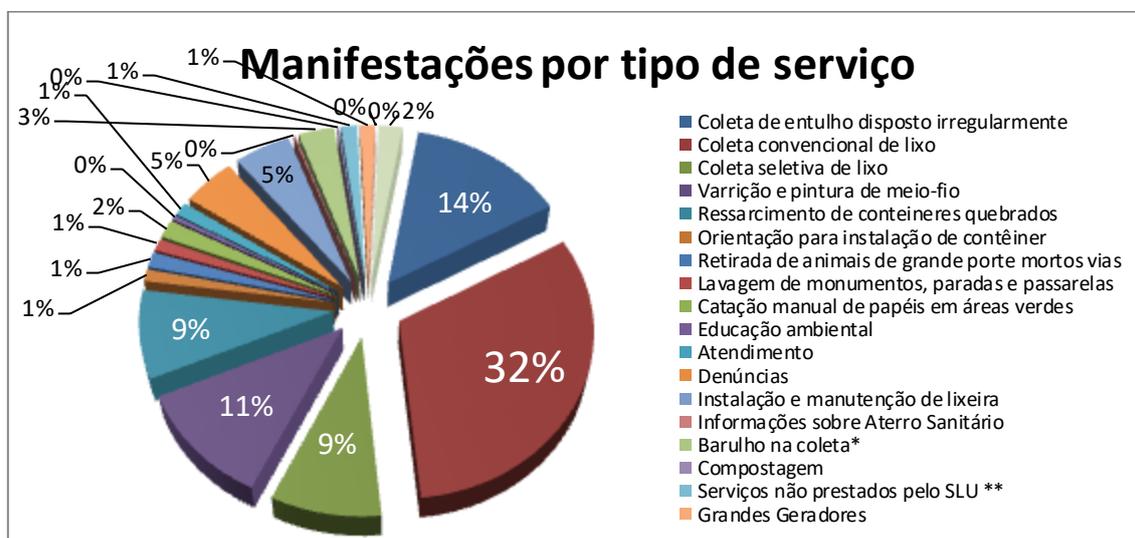
Cabe destacar que com a implantação do sistema OUV o número de manifestação via internet subiu 8% (oito por cento) em relação a 2016, em compensação o presencial caiu 5% (cinco por cento). Há uma pressão para abertura de novos canais como o Whatsapp e Facebook. O implemento desses canais não é possível no momento devido à carência de servidores que atendam às demandas dentro do prazo nestes canais.

Os canais não oficiais (e-mail, ofícios e outros) soma apenas 1% (um por cento) do total.

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
Coleta convencional de lixo	591
Coleta de entulho disposto irregularmente	264
Varrição e pintura de meios-fios	212
Coleta seletiva de lixo	163
Ressarcimento de contêineres quebrados	161
Instalação e manutenção de lixeira	95
Denúncias	90
Barulho na coleta	60
Atendimento	25
Catação manual de papéis	33
Retirada de animais mortos em vias públicas	28
Serviços fora da competência do SLU	27
Lavagem de monumentos, paradas e passarelas	22
Orientação para instalação de contêiner	22
Orientação ambiental	8
Compostagem	3
Elogios	40



Destaca-se a demanda de três serviços: coleta convencional de lixo com 32% (trinta e dois por cento), seguido por coleta de entulho disposto irregularmente com 14% (quatorze por cento) e serviço de varrição e pintura de meios-fios com 11% (onze por cento).

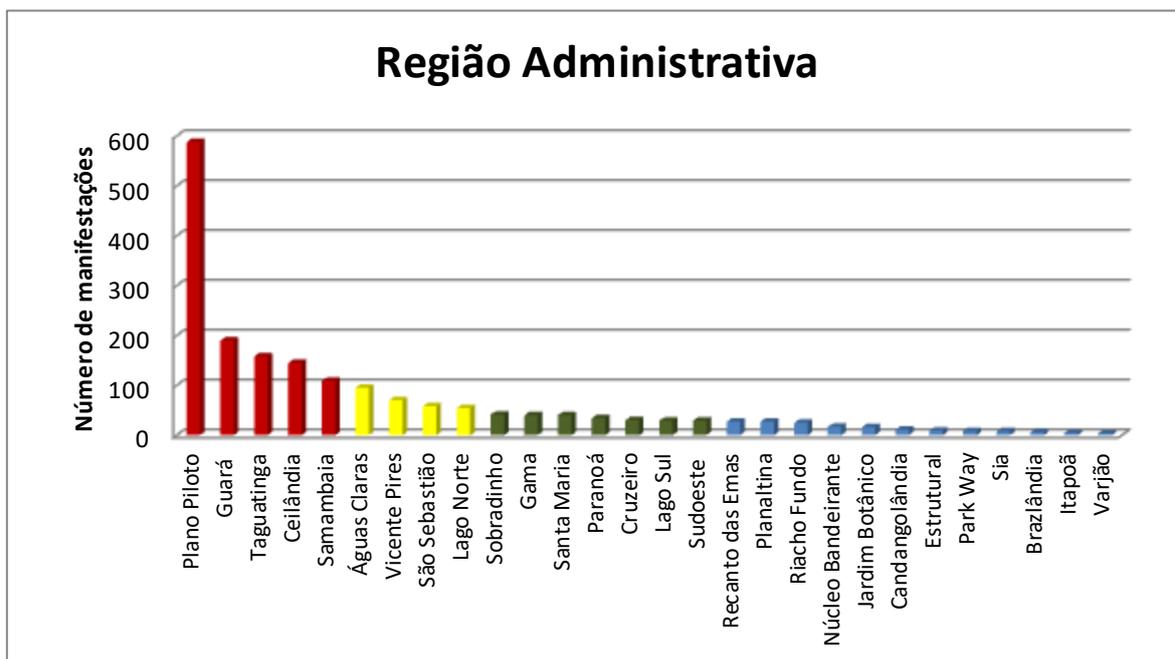
Ressarcimento de contêineres quebrados saltou da 7ª posição em 2016 para o 4º serviço mais acionado em 2017.

Na página 53 teremos os mapas de calor dos 6(seis) serviços mais acionados do Serviço de Limpeza Urbana.

Quantidade de manifestações por Cidade

Distribuição das demandas por cidade satélite.

Região Adm.	Nº		
Plano Piloto	588	Recanto das Emas	27
Guará	190	Lago Sul	29
Taguatinga	158	Planaltina	27
Ceilândia	145	Cruzeiro	30
Samambaia	109	Riacho Fundo	25
Águas Claras	95	Jardim Botânico	16
Lago Norte	54	Núcleo Bandeirante	17
São Sebastião	58	Park Way	8
Vicente Pires	70	Candangolândia	11
Paranoá	34	Estrutural/SCIA	9
Gama	40	Brazlândia	6
Sobradinho	41	SIA	8
Santa Maria	40	Itapoã	4
Sudoeste	29	Varjão	3



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	990
Mulheres	827
Homens	809
--	236*

* Pessoas Jurídicas + anônimos e outros.



44%
As mulheres



43%
Homens



13%
Anônimos/empresas

Em 2017 o volume de manifestações foram bem equilibradas entre os gêneros.

Resolubilidade – Atendimento das manifestações

Quadro de manifestações tratadas pelo SLU:

Status	1.872
Pendentes	0
Respondidas	1.872



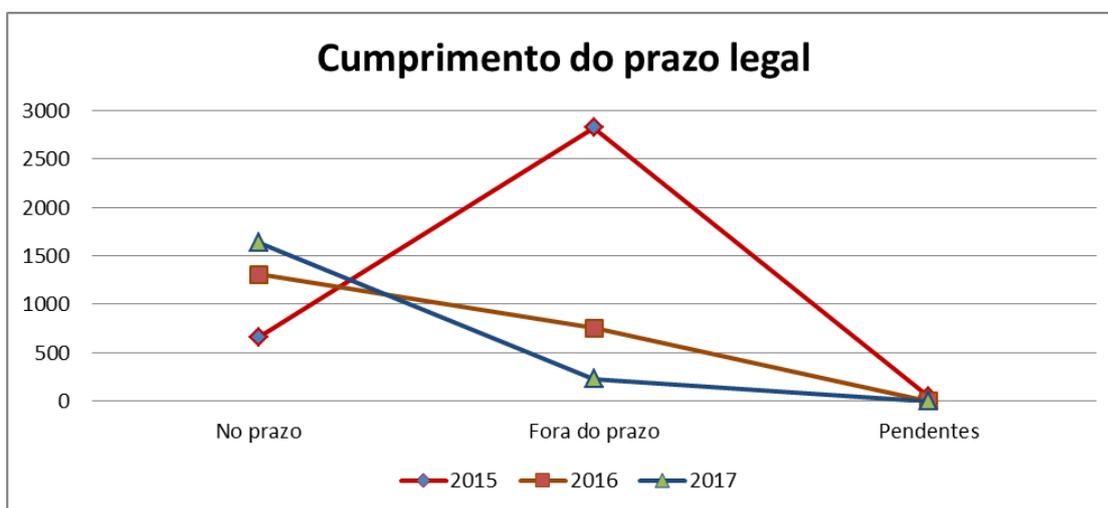
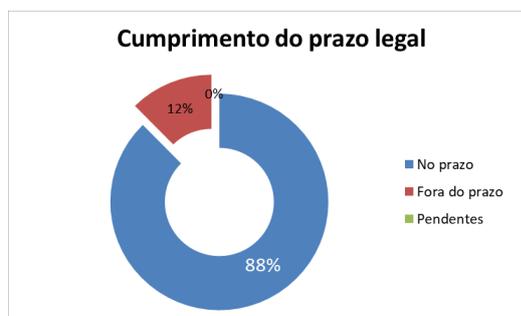
Os dados foram extraídos do sistema OUV em 08/01/2018 (antes do prazo de vencimento legal).

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	1.872
No prazo	1.640
Fora do prazo	232
Pendentes	00



Nesta análise é possível constatar que houve uma evolução no prazo das respostas. O Prazo estipulado pelo art. 5º da Lei nº 4.896/2012 é de até vinte dias. Cabe destacar que, o ideal é que nenhuma manifestação seja respondida fora do prazo legal.

Indicador:



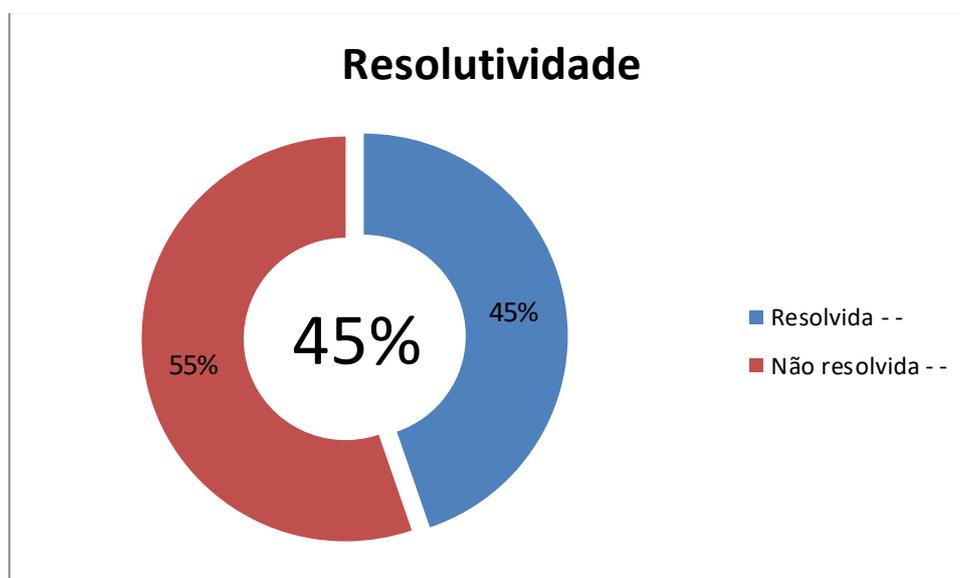
A meta para 2017 de 85% (oitenta e cinco por cento) das demandas respondidas dentro do prazo legal foi superada.

DADOS QUALITATIVOS

Resolutividade

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

Status	
Resolvida	166
Não Resolvida	205



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

Resolutividade Qualificada

Neste item é avaliado a tipologia da resposta:

Positiva (+) para quando a autarquia providenciou ou agendou o serviço, concedeu o acesso à informação entre outros.

Negativa (-), quando a autarquia justificou por impedimento legal, regimental, conjuntura, operacional ou até mesmo orçamentário:

Status	Resposta Positiva (+)	Resposta Negativa (-)
Resolvida*	137	29
Não Resolvida*	134	71



f_x : Somatório das respostas positivas e avaliadas como “Resolvidas” dividido pelo somatório das respostas positivas e avaliadas como “Resolvidas + não resolvidas”.

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:

Classificação	252	%
Muito Satisfeito	60	22%
Satisfeito	61	25%
Pouco Satisfeito	41	17%
Insatisfeito	90	36%

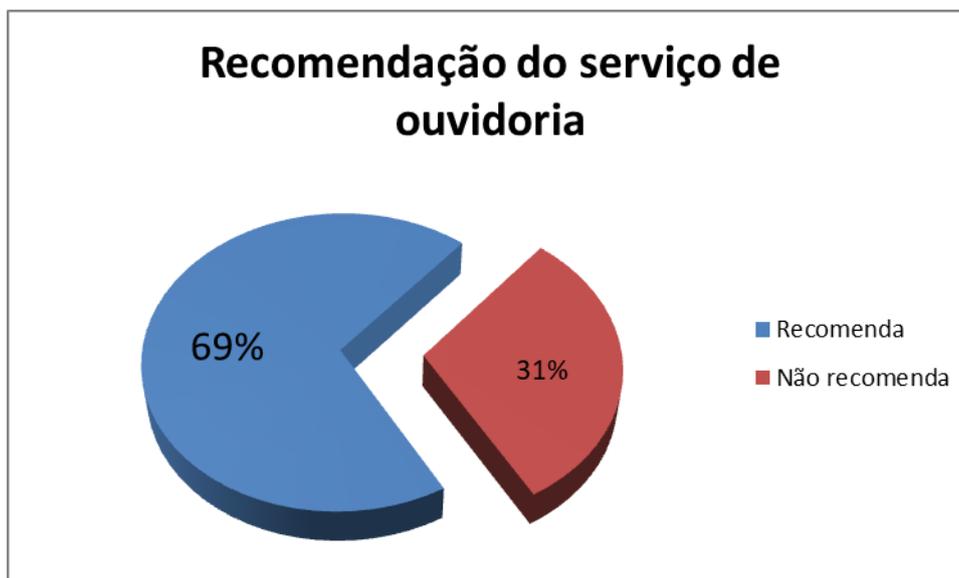
Classificação	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Total
Reclamação	41	24	35	26	132
Solicitação	39	12	19	22	92
Sugestão	2	-	-	3	5
Informação	2	2	1	3	6
Denúncia	2	3	2	1	8
Elogio	-	-	4	5	9

O grau de satisfação fica muito próximo da resolubilidade do órgão. Recomendamos o estudo dos motivos da insatisfação.

Recomendação do Serviço da Ouvidoria

Também é avaliado pelo sistema OUV se o usuário recomenda o serviço de Ouvidoria:

Classificação	244	%
Recomenda	173	69%
Não recomenda	71	31%



Observa-se dois aspectos neste item 1º que os usuários diferenciam o trabalho da ouvidoria e o 2º que apesar do grau de insatisfação (51%), os usuários continuam recomendando o serviço da ouvidoria.

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	1.872
No prazo	1.839
Fora do prazo	33
Pendentes	0



A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU toma providências, em média, em até 24 horas a partir do recebimento da manifestação, ou seja 100% (cem por cento) das manifestações do órgão são providenciadas dentro do prazo legal.

Serviços com avaliações negativas

A seguir é demonstrado no gráfico as manifestações declaradas como não resolvidas por assunto real (correto enquadramento do assunto em relação a manifestação):

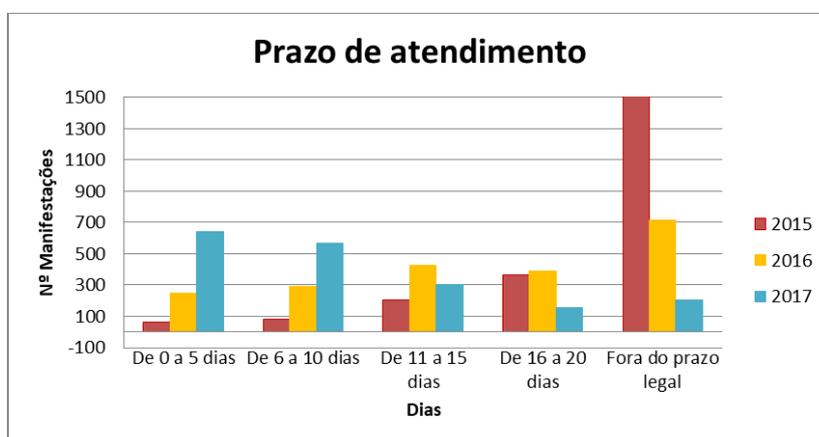


Conserto de contêiner danificado é o assunto campeão na avaliação negativa dos serviços prestados pelo SLU com 22% (vinte e dois por cento) das manifestações não atendidas, coleta convencional soma 21% (vinte e um por cento). Quatro serviços ficam com o resultado igual ou próximo a 11% (onze por cento) – Coleta seletiva, coleta de entulho disposto irregularmente, pintura de meio-fio/varrição e instalação e manutenção de lixeiras. Barulho na coleta campeão em 2016 não aparece entre os 6(seis) maiores.

Prazos de resposta definitiva

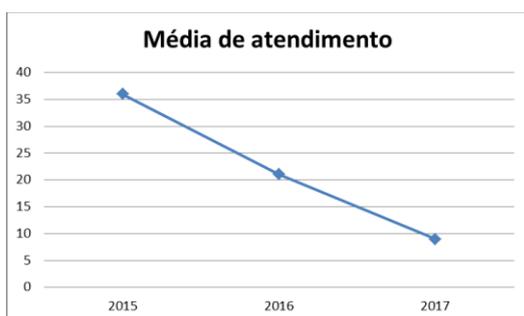
Para melhor avaliação, segue demonstração do atendimento segmentado em cinco dias:

Prazos	1.872
Até 5 dias	642
De 6 a 10 dias	565
De 11 a 15 dias	301
De 16 a 20 dias	157
Fora do prazo	207
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 9 (nove) dias em 2017.

Quantidade de manifestações atendidas por Setor

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

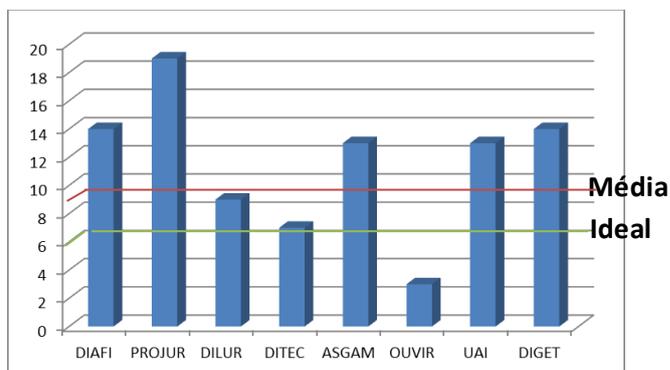
DIRETORIA	1.872
DIAFI – Diretoria de Administração e Finanças	18
PROJUR – Procuradoria Jurídica	02
DILUR – Diretoria de Limpeza Urbana	1.682
DITEC – Diretoria Técnica	98
ASGAM – Associação dos Gestores Ambientais do Distrito Federal	20
OUVIR - Ouvidoria	44
UAI – Unidade de Controle Interno	07
DIGET – Diretoria de Gestão de Tecnologia	01



Cabe destacar que a Diretoria de Limpeza – DILUR administrou 90% (noventa por cento) das manifestações do Serviço de Limpeza Urbana – SLU em 2016. Mas a participação das outras áreas do SLU vem evoluindo.

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

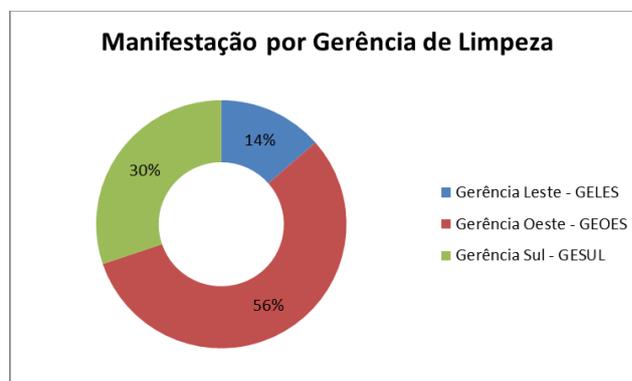
DIRETORIA	Prazo
DIAFI – Diretoria de Administração e Finanças	14
PROJUR – Procuradoria Jurídica	19
DILUR – Diretoria de Limpeza Urbana	9
DITEC – Diretoria Técnica	7
ASGAM – Associação dos Gestores Ambientais do Distrito Federal	13
OUVIR - Ouvidoria	03
UAI – Unidade de Controle Interno	13
DIGET – Diretoria de Gestão da Tecnologia	14



Detalhamento das manifestações por Gerência de Limpeza (operacional)

Neste detalhamento foi apresentada a distribuição das demandas:

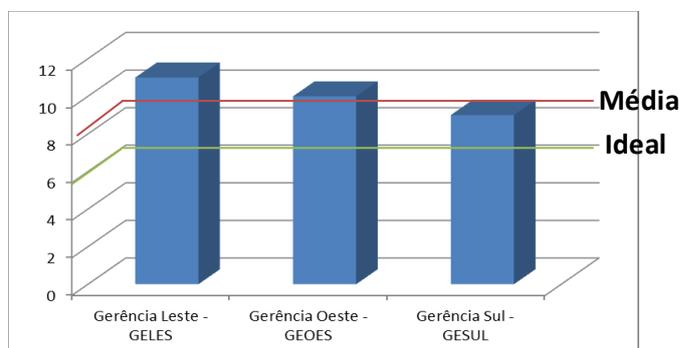
DIRETORIA	1.872
Gerência de Limpeza Norte – GENOR	-
Gerência de Limpeza Leste – GELES	228
Gerência de Limpeza Oeste – GEOES	946
Gerência de Limpeza Sul – GESUL	508



A maior demanda fica a cargo da Gerência Oeste – GEOES com 56% (cinquenta e seis por cento) das manifestações, seguido da Gerência Sul – GESUL com 30% (trinta por cento).

Prazos de atendimento por Gerência de Limpeza (operacional):

DIRETORIA	Prazo
Gerência de Limpeza Norte	-
Gerência de Limpeza Leste	11
Gerência de Limpeza Oeste	10
Gerência de Limpeza Sul	9

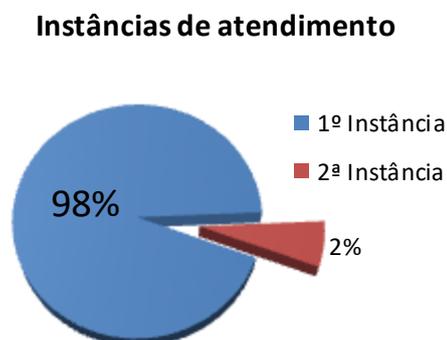


Quando se analisa o prazo médio de atendimento por Gerência, observa-se que duas Gerências merecem acompanhamento: Gerência de Limpeza Oeste – Geoes, campeã de demanda, e Gerência de Limpeza Leste – Geles que tem a maior média de resposta 11 (onze dias).

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 Serviço de Limpeza Urbana – SLU:

Instância	1.872
1º Instância	1.838
2ª Instância	28



O Serviço de Limpeza Urbana – 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.

Sistema de Acesso à Informação



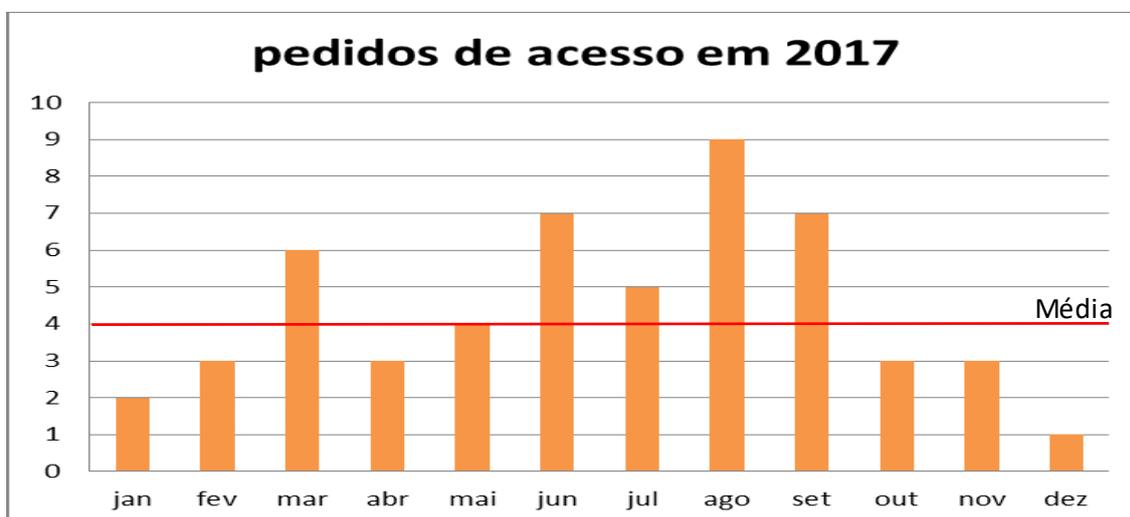
O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Usuário permite que pessoas (física ou jurídica) encaminhem seus pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública.

Acesse:



DADOS QUANTITATIVOS

Quantidade de pedidos



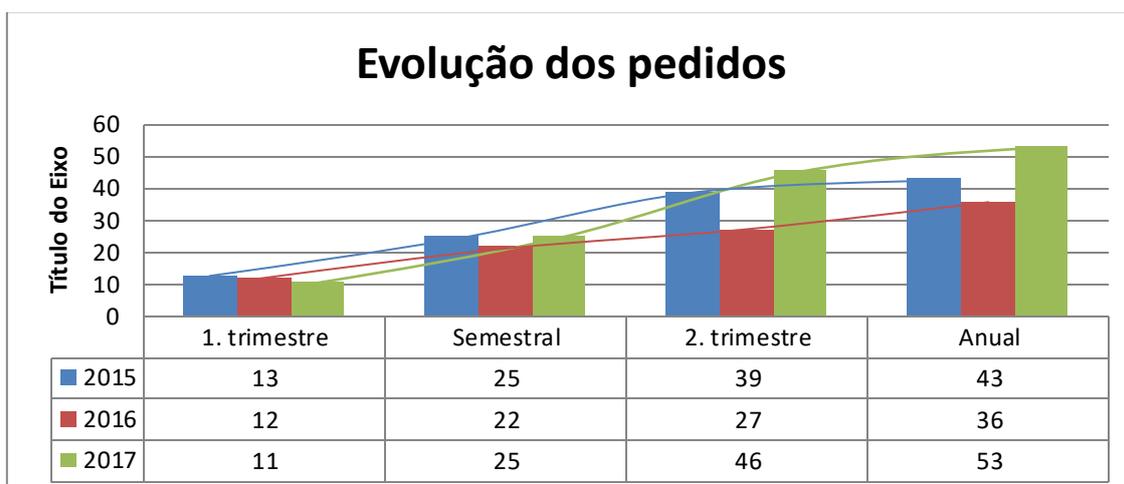
A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU atendeu um número muito pequeno de pedidos de acesso à Informação se comparado a outros órgão do Distrito Federal. Em 2017 foram atendidos 53 pedidos, um aumento de 47% em relação a 2016.

Indicador:



O SLU teve em média 4(quatro) pedidos de acesso à Informação por mês.

Evolução dos pedidos



O aumento do número de pedidos de informação em 2017 deve-se as licitações dos contratos de limpeza do Distrito Federal e a nova política aos grandes geradores de resíduos sólidos.

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	25
No prazo	92%
Fora do prazo	8%
Pendentes	0%



Em 2017 foram atendidos 92% (noventa e dois por cento) dos pedidos de informação dentro do prazo estipulado pelo art. 15º da Lei nº 4.990 de 2012.

Indicador



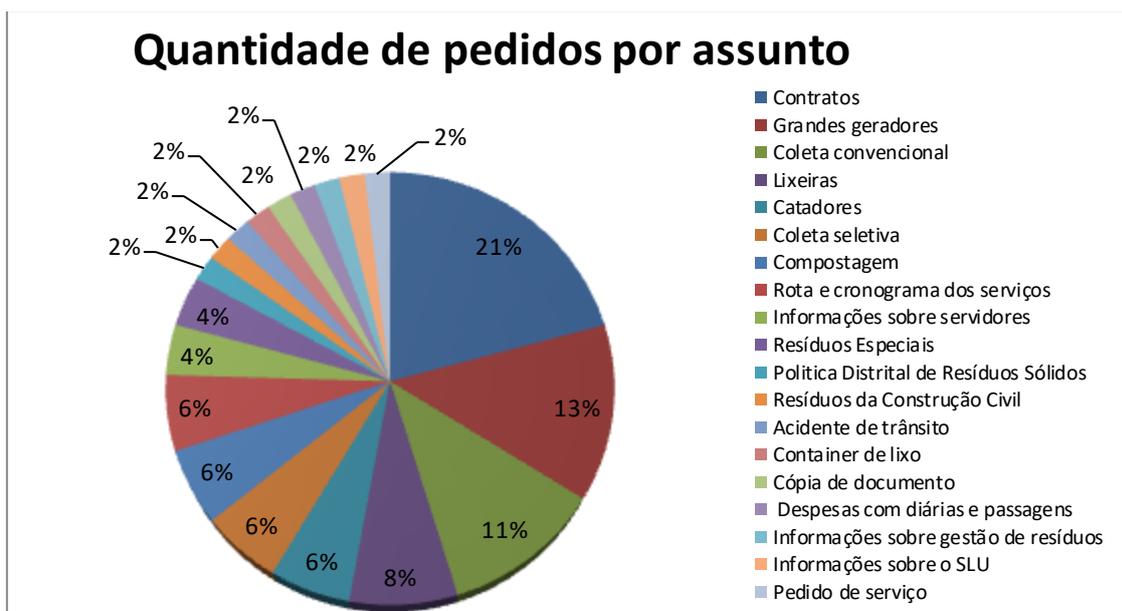
A Meta de 85% (oitenta e cinco por cento) dos pedidos de informação atendidos dentro do prazo legal para 2017 foi alcançada.

Pedidos por assunto

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

Assuntos	Qtd pedidos
Contratos	11
Grandes geradores	7
Coleta convencional	6
Lixeiras	4
Catadores	3
Coleta seletiva	3
Compostagem	3
Rota e cronograma dos serviços	3
Informações sobre servidores	2
Resíduos Especiais	2

Assuntos	Qtd pedidos
Política Distrital de Resíduos Sólidos	1
Resíduos da Construção Civil	1
Acidente de trânsito	1
Container de lixo	1
Cópia de documento	1
Despesas com diárias e passagens	1
Informações sobre gestão de resíduos	1
Informações sobre o SLU	1
Pedido de serviço	1



A presente informação identifica para a Diretoria Executiva quais os assuntos precisam de mais transparência ativa. Os assuntos mais demandados foram: Contratos, Grandes Geradores, Coleta Convencional e Lixeiras.

Pedido de acesso à informação por setor

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

DIRETORIA	53
Diretoria de Adm e Finanças – DIAFI	11
Procuradoria Jurídica – PROJU	01
Diretoria de Limpeza – DILUR	15
Diretoria Técnica – DITEC	14
Ouvidoria – OUVIR	11
Asses. de Gestão Ambiental – ASGAM	01

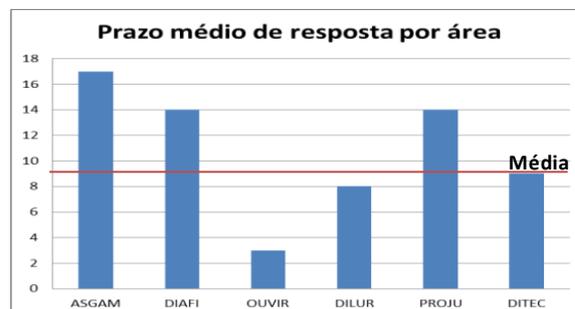


Diferentemente das manifestações, o pedido de acesso à informação é bem distribuído entre as áreas do Serviço de Limpeza Urbana – SLU. No pedido de Acesso à Informação, a DILUR detém 27% (vinte e sete por cento) divide com a DITEC também com 27% (vinte e sete por cento).

Tempo médio de resposta por setor

Tempo médio de atendimento de pedido de acesso à informação:

DIRETORIA	Prazo
Diretoria de Adm e Finanças – DIAFI	14
Procuradoria Jurídica – PROJU	14
Diretoria de Limpeza – DILUR	18
Diretoria Técnica – DITEC	09
Ouvidoria – OUVIR	03
Asses. de Gestão Ambiental – ASGAM	17



O Serviço de Limpeza Urbana – SLU em média demorou 9 (nove) dias para atender as manifestações. Ficaram acima da média as seguintes áreas: DIAFI, PROJU e ASGAM. Entretanto, todas obtiveram média inferior ao limite estabelecidos pela Lei da Ouvidoria.

Indicador

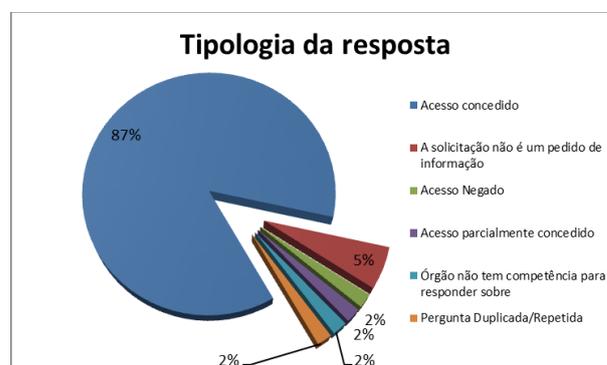


A meta de 2017 era de atendimento médio em 8(oito) dias dentro do prazo legal. O SLU não conseguiu atingir a meta estipulada pela Ouvidoria do SLU, mas ficou apenas um 1 (um) dia acima do planejado.

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	46
A solicitação não é um pedido de informação	3
Acesso Negado	1
Acesso parcialmente concedido	1
Órgão não tem competência para responder sobre	1
Pergunta Duplicada/Repetida	1



87% (oitenta e sete por cento) dos pedidos de acesso foram concedidos, 5% (cinco por cento) não eram pedidos de acesso à informação e o restante somam 8%.

Motivos dos acessos negados

Pedidos negados	Quantidade
Pedido genérico	01
Total	01

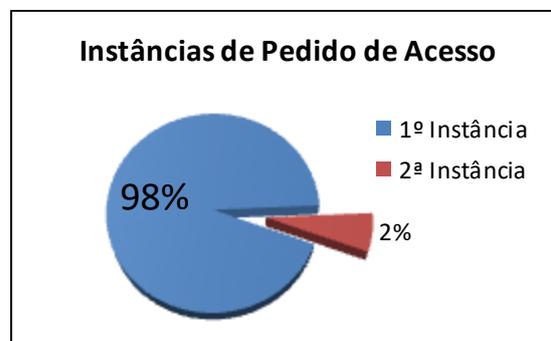


Em 2017 apenas 1(um) pedido de acesso foi negado por ter caráter genérico, conforme Decreto nº 34.276/2013 - Art. 14, inciso I.

Atendimento por instância

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

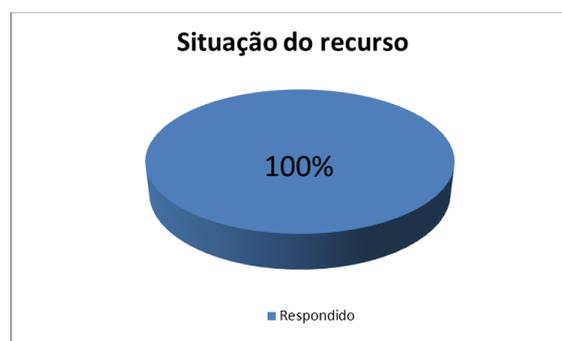
Instância	
1ª Instância	52
2ª Instância	01



Pode-se concluir que o Serviço de Limpeza Urbana – SLU atendeu 98% (noventa e oito por cento) dos pedidos de informação na 1ª instância. Sendo apenas 1(um) pedido em 2ª instância.

Situação do recurso

Situação do recurso	Quantidade
Respondido	1
Total	1



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
Total	1



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.

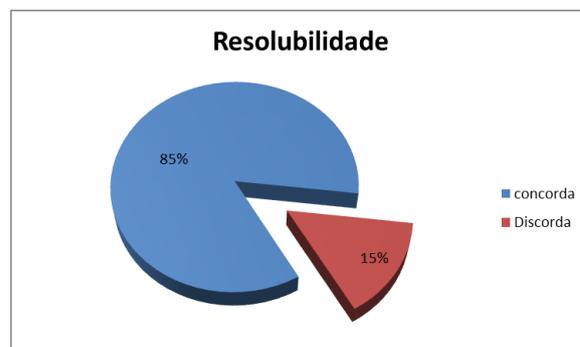
DADOS QUALITATIVO

Resolubilidade

Quadro de avaliação cidadã da resolução dos pedidos de informação:

Avaliação	
Concorda*	23
Discorda**	04

* Σ Concorda Totalmente + Concorda
** Σ 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 Serviço de Limpeza Urbana – SLU:

Avaliação dos pedidos	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
A resposta é de fácil compreensão?	-	-	3	6
A resposta atende às minhas expectativas?	3	-	3	3
O órgão foi prestativo e cordial na resposta?	-	1	3	5
TOTAL	3	1	9	14

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?	-	-	-	-
A justificativa para a negativa do acesso foi satisfatória?	-	-	-	-
A justificativa para a negativa do acesso é de fácil compreensão?	-	-	-	-
TOTAL	0	0	0	0

Carta de Serviços ao Usuário



CARTA DE
SERVIÇOS

Acesse:

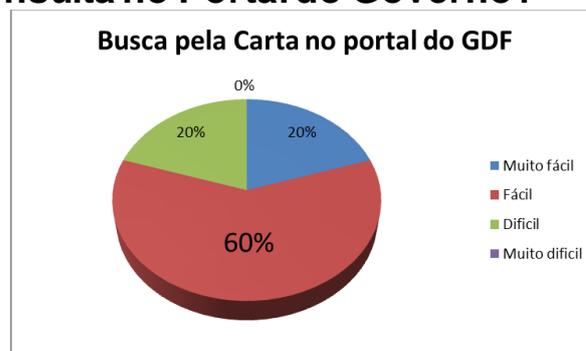
Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade Distrital. Bem informado, você poderá avaliar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

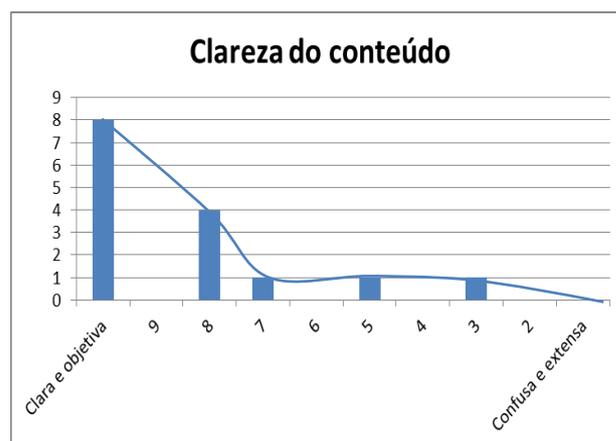
Foi fácil encontrar a Carta para consulta no Portal do Governo?

Avaliação	Resultado
Muito fácil	3
Fácil	9
Difícil	3
Muito difícil	-



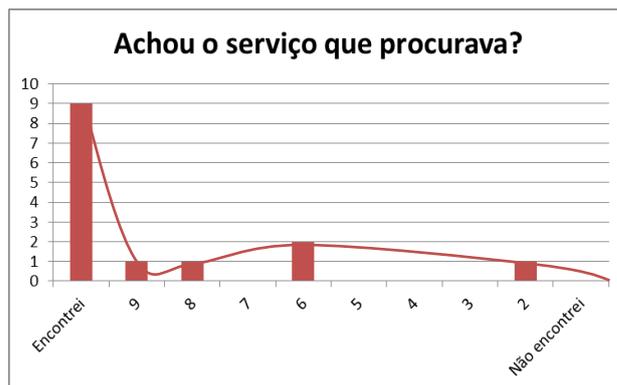
O conteúdo da Carta está claro e objetivo?

Conceitos	Resultado
Clara e objetiva	8
9	0
8	4
7	1
6	0
5	1
4	0
3	1
2	0
Confusa e extensa	0



Você achou o serviço que procurava?

Conceito	Resultado
Encontrei	9
9	1
8	1
7	0
6	2
5	0
4	0
3	0
2	1
Não encontrei	0



Qual serviço não encontrado?

Serviço	Quantidade	Observação
Lixeiras	1	Será adequada na versão 2018
Placas de proibido jogar lixo	1	Será adequada na versão 2018
Galhada	1	Presente na página 07 e 08
Limpeza de boca de lobo	1	Presente na página 06

Foi fácil encontrar a Carta para consulta site do órgão?

Conceito	Resultado
Fácil	2
Difícil	1
Não procurei	1
Não respondido	11



Foi fácil encontrar a Carta para consulta no órgão?

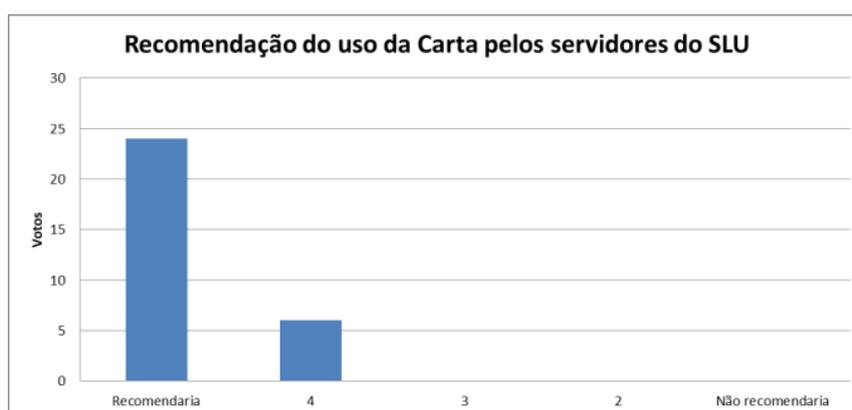
Conceito	Resultado
Fácil	3
Difícil	0
Não procurei	6
Não respondido	7



AVALIAÇÃO DOS SERVIDORES DO SLU

Recomendaria a leitura da Carta de Serviços ao Usuário?

Conceito	Resultado
Recomendaria	24
4	6
3	0
2	0
Não recomendaria	0



80% (oitenta por cento) dos servidores do SLU recomendam totalmente a leitura da Carta de Serviços.

Comentários sobre a Carta de Serviço do SLU

Conceito
A carta de serviço se apresenta como um grande cardápio de informações a disposição do cidadão e vem ao encontro dos anseios antigos da sociedade que sempre buscou o acesso confiável as informações e serviços oferecidos pelo poder público.
Grande feito de nova gestão, melhora e divulga o conhecimento a população e servidores.
Preocupação em esclarecer a sociedade a respeito dos serviços dos órgãos.
Ela é ampla e parece contemplar todas as atribuições pertinentes ao órgão.
Consta os principais serviços prestados.
A Carta de Serviços do SLU é de grande utilidade para o Órgão quanto para o usuários dos serviços de limpeza pública, em razão de direcionar o usuário para os procedimentos a serem adotados para a prestação do serviço solicitado.
É um documento que orienta e norteia as ações do órgão.
Carta de Serviços muito bem feita e de fácil leitura.
Informação de qualidade sempre são bem vindas.
Esclarece o órgão faz de verdade.
Parabéns SLU.

Monitoramento dos acessos às páginas da Ouvidoria

Neste item é apresentado o volume de acesso às páginas administradas pela Ouvidoria do SLU:

N	Ouvidoria	Total	Média mensal
1º	Carta de Serviços Online	18.369	1.531
2º	Carta de Serviços	3.055	255
3º	Lei de acesso à Informação	4.961	413
4º	Canais de Atendimento	2.618	218
5º	Ouvidoria	2.069	172
6º	Perguntas Respostas e Frequentes - FAQ	1.572	131
	TOTAL	32.641	2.720

Entre as 20(vinte) páginas mais acessadas do site do SLU, a ouvidoria possui 5(cinco). A busca por serviços no site do SLU totalizam 21.454, uma média diária de 60 acessos dia. Já o site da Ouvidoria do SLU tem em média 6 acessos por dia contra 14 da lei de acesso à informação. Fonte: relatório DIGET (Analytics Serviço de Limpeza Urbana)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal vem trabalhando com várias metodologias administrativas. A principal é a Gestão por Resultados, modelo muito utilizado ultimamente pelo setor público no Brasil. Esta metodologia visa priorizar os resultados (transparência e a qualidade dos serviços aos usuários) e a elevação do desempenho da área (metas, indicadores e o reconhecimento interno/externo).

A característica chave para a Gestão de Resultado da Ouvidoria do SLU é:



Os destaques da Ouvidoria do SLU no 1º semestre de 2017 são:

- I. A implantação das “Súmulas” ferramenta de controle para a recomendação de ajustes e melhorias nos processos/produtos e serviços do SLU. Prova disso, foram os resultados obtidos com as implementações feitas nos caminhões coletores (abafadores) fez com que as reclamações sobre barulho na coleta caíssem drasticamente. Vide tipologia da resposta definitiva;
- II. Instalação do sistema OUV nas unidades operacionais que permitiu a aproximação dos nossos técnicos com os usuários. Dependendo da complexidade da manifestação os servidores da limpeza estão entrando em contato para esclarecimento entre as partes; e
- III. Outro destaque foi à disponibilidade da Carta de Serviço online. No site do SLU o usuário consegue orientações e solicitar os serviços previstos na Carta de Serviço. A solicitação é incluída no sistema OUV (oficialmente) para o devido tratamento. Cabe informar que essa inovação obteve quase 5.500 acessos neste 1º semestre.

Ferramentas simples de gestão e o envolvimento de todos geram resultados poderosos aos usuários conforme comprovado pelos indicadores, metas e resultados deste relatório. O custo-benefício é total, pois sem o dispêndio de recursos financeiros, apenas utilizando os recursos materiais e humanos disponíveis, conseguimos mudar em curto prazo a filosofia de transparência, controle e tratamento das demandas dos usuários no Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal.

A Diretoria de Limpeza Urbana – DILUR/SLU tem grande contribuição com os resultados e com o atendimento das demandas da Ouvidoria. Mas o sucesso da metodologia está no envolvimento do triângulo do sucesso: Direção, ouvidoria e áreas técnicas.

Ouvidoria do SLU

Registros fotográficos

Visitas a outras ouvidorias:



SINESP



NOVACAP



SEPLAG



SLU



AGEFIS



SANTA MARIA

a) Itinerantes

Inauguração do Aterro Sanitário:



Inauguração do Papa-entulho da Ceilândia:



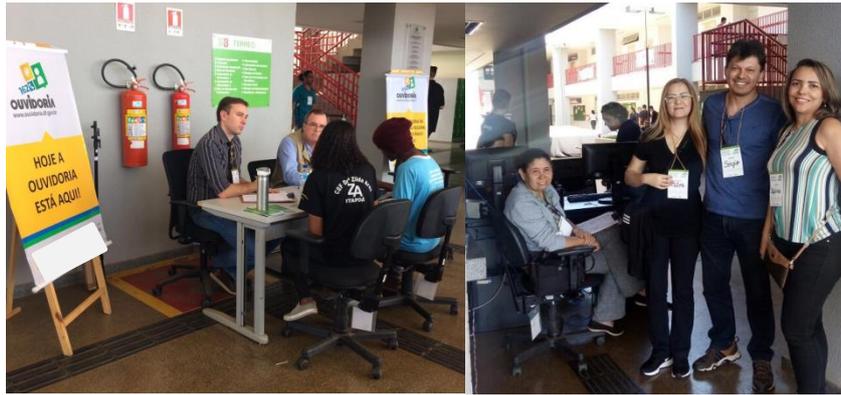
Ação Global Ceilândia:



Inauguração do Papa-Entulho de Brazlândia:



Pré-conferência do Meio-Ambiente em São Sebastião:



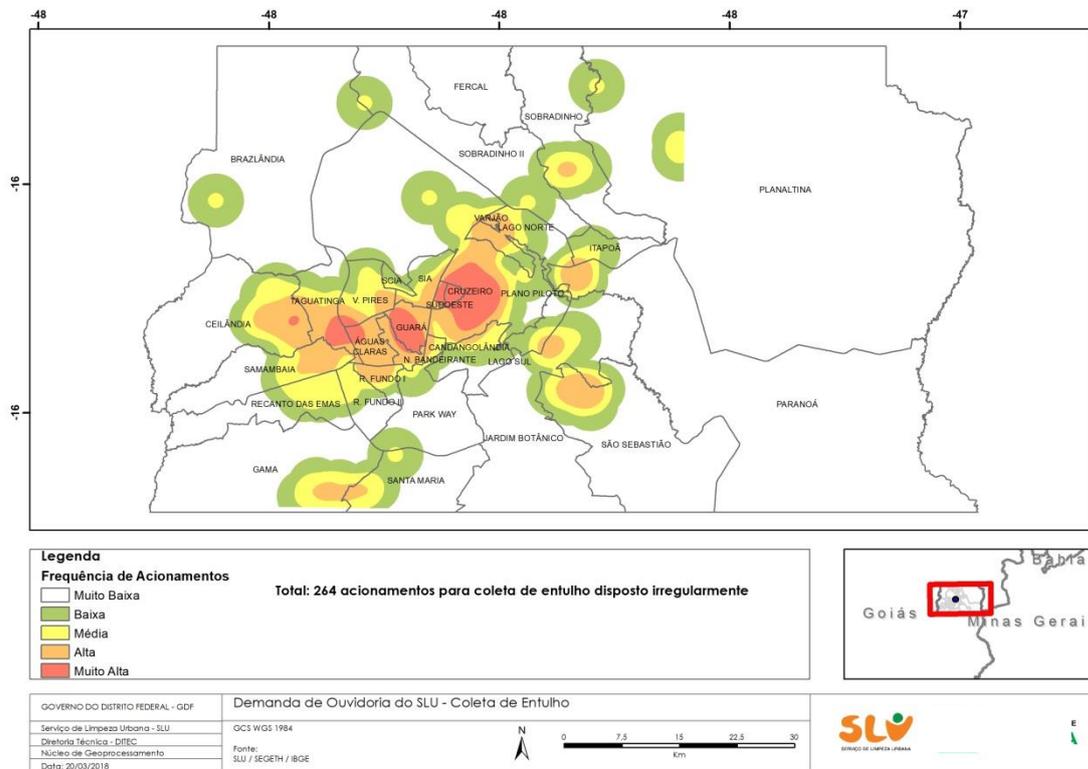
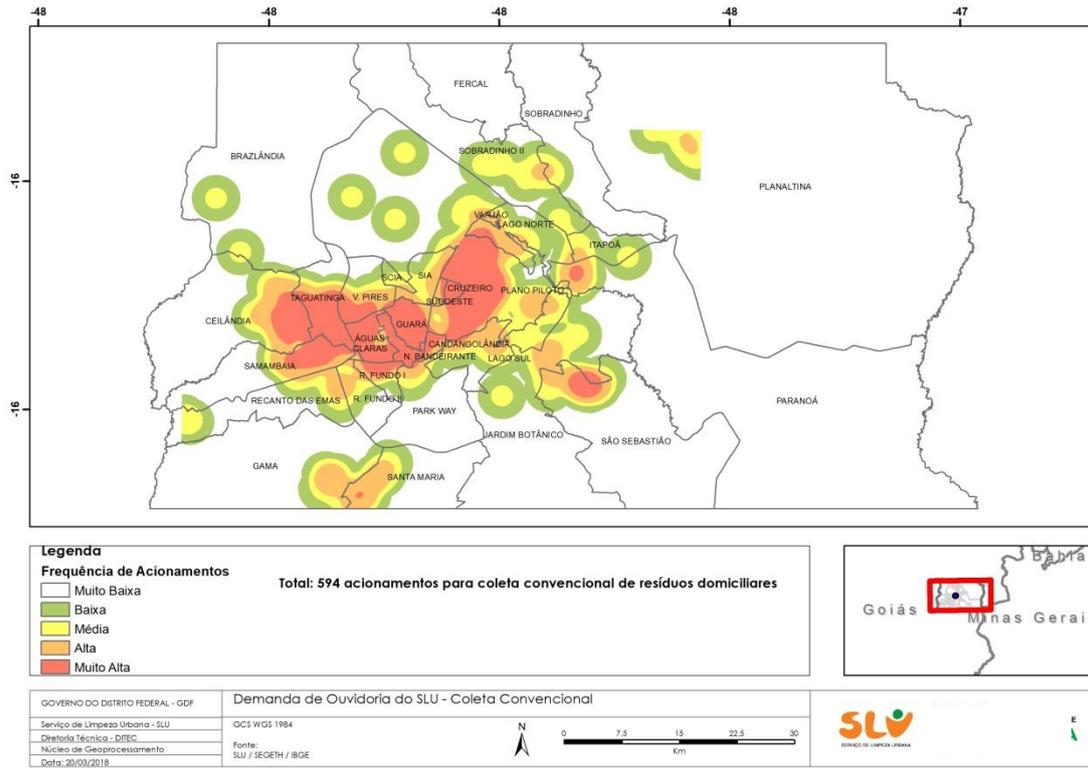
Virado do cerrado – Parque da Cidade, Brasília:

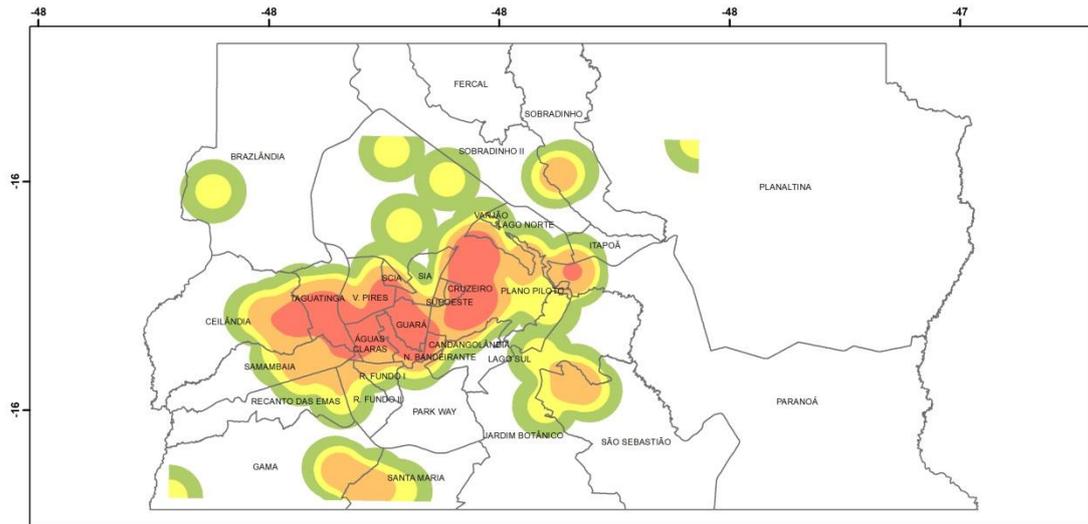


Registros fotográficos



Mapa de calor dos serviços mais acionados:





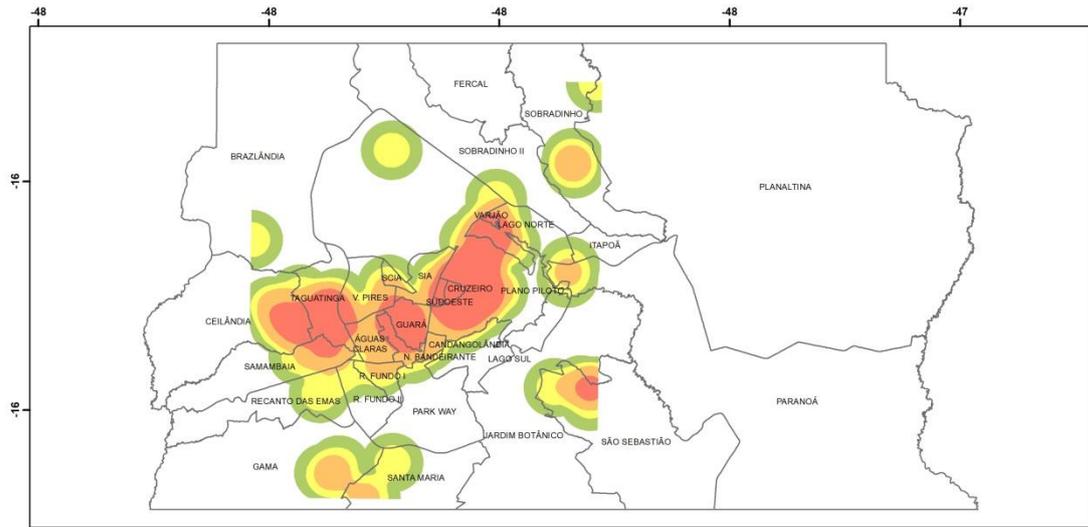
Legenda
Frequência de Acionamentos

- Muito Baixa
- Baixa
- Média
- Alta
- Muito Alta

Total: 161 acionamentos para conserto de contêiner quebrado pela operação



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL - GDF	Demanda de Ouvidoria do SLU - Contêiner Quebrado
Serviço de Limpeza Urbana - SLU	GC5 WGS 1984
Diretoria Técnica - DITEC	Fonte: SLU / SEGETH / IBGE
Núcleo de Geoprocessamento	
Data: 20/03/2018	



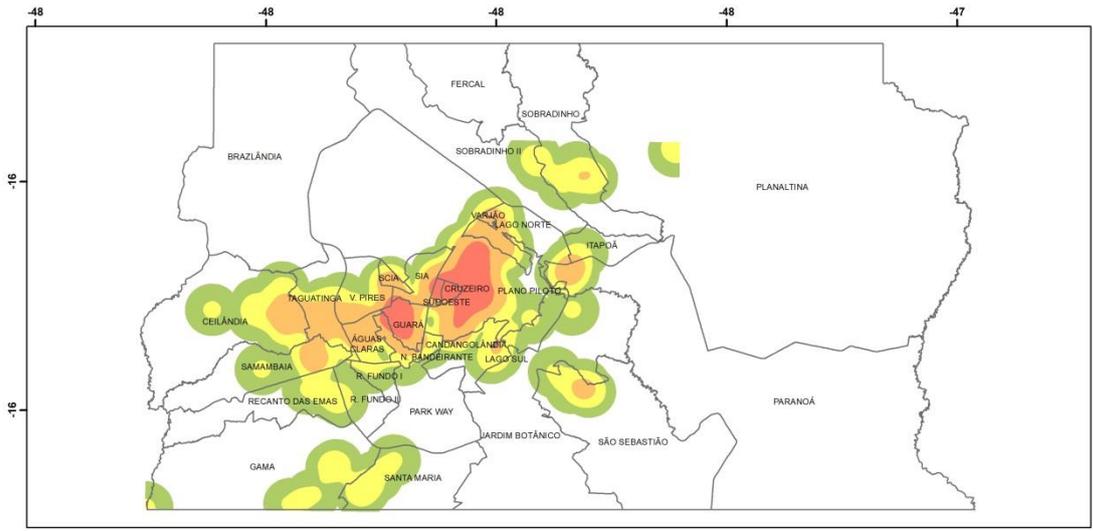
Legenda
Frequência de Acionamentos

- Muito Baixa
- Baixa
- Média
- Alta
- Muito Alta

Total: 165 acionamentos para coleta seletiva de resíduos recicláveis



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL - GDF	Demanda de Ouvidoria do SLU - Coleta Seletiva
Serviço de Limpeza Urbana - SLU	GC5 WGS 1984
Diretoria Técnica - DITEC	Fonte: SLU / SEGETH / IBGE
Núcleo de Geoprocessamento	
Data: 20/03/2018	



Legenda
Frequência de Acionamentos

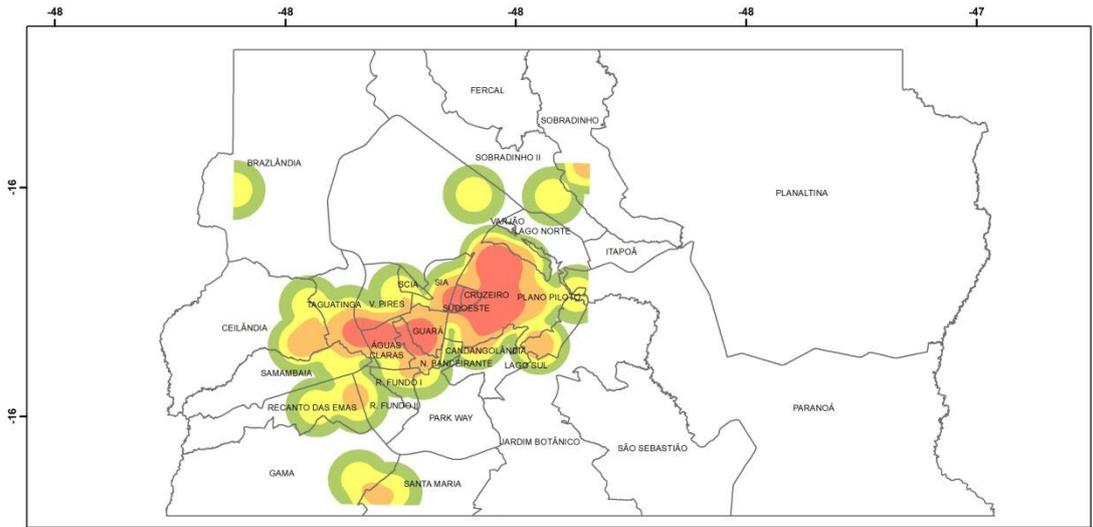
- Muito Baixa
- Baixa
- Média
- Alta
- Muito Alta

Total: 219 acionamentos para pintura de meios-fios e varrição



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL - GDF	Demanda de Ouvidoria do SLU - Pintura de Meios-Fios e Varrição
Serviço de Limpeza Urbana - SLU	OC5 WGS 1984
Diretoria Técnica - DITEC	Fonte: SLU / SEGETH / IBGE
Núcleo de Geoprocessamento	
Data: 20/03/2018	

N
 0 7,5 15 22,5 30
 Km



Legenda
Frequência de Acionamentos

- Muito Baixa
- Baixa
- Média
- Alta
- Muito Alta

Total: 95 acionamentos para orientação para instalação de contêiner



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL - GDF	Demanda de Ouvidoria do SLU - Instalação de Lixeiras
Serviço de Limpeza Urbana - SLU	OC5 WGS 1984
Diretoria Técnica - DITEC	Fonte: SLU / SEGETH / IBGE
Núcleo de Geoprocessamento	
Data: 20/03/2018	

N
 0 7,5 15 22,5 30
 Km