

# Relatório da Ouvidoria do SLU

1º Trimestre 2021



# Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

Número:



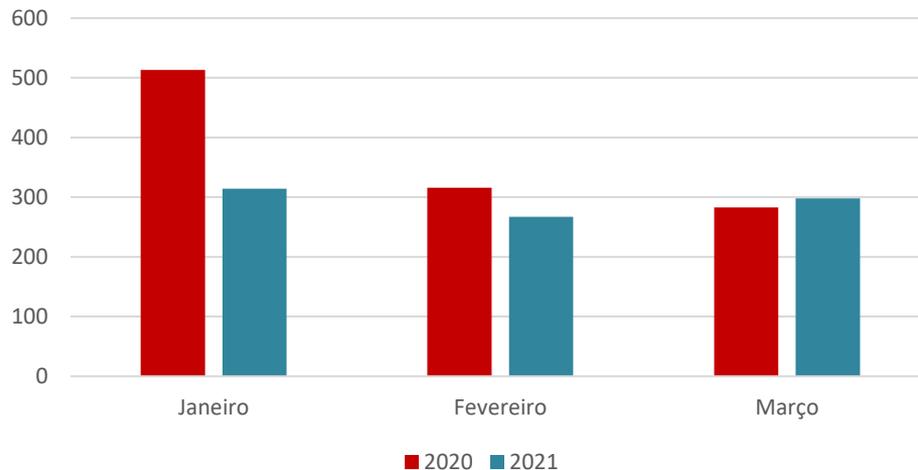
Nº

0 8 7 9

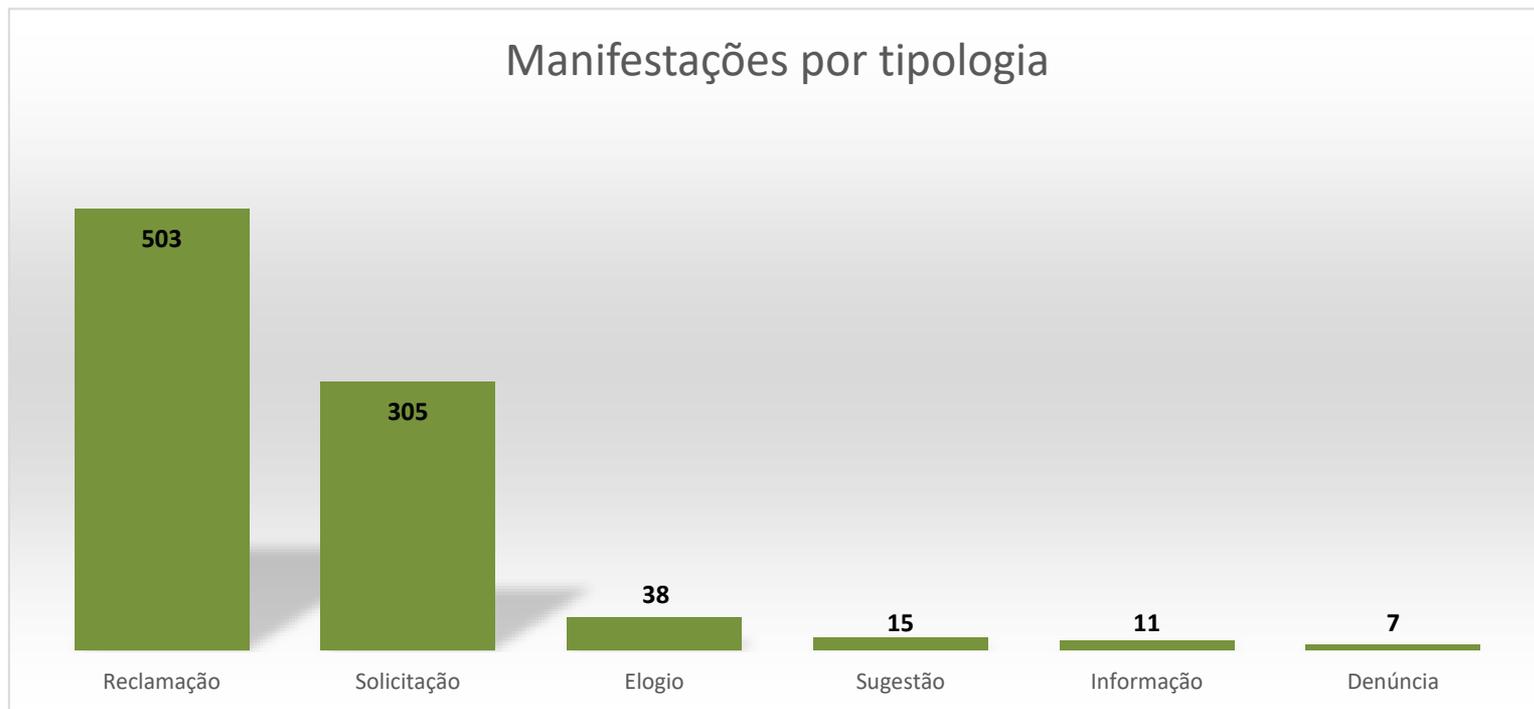
Número de manifestações atendidas pela ouvidoria do SLU no 1º trimestre de 2021.

Informação: Número de manifestações tratadas no Serviço de Limpeza Urbana até 31/03/2021.

Evolução das Manifestações



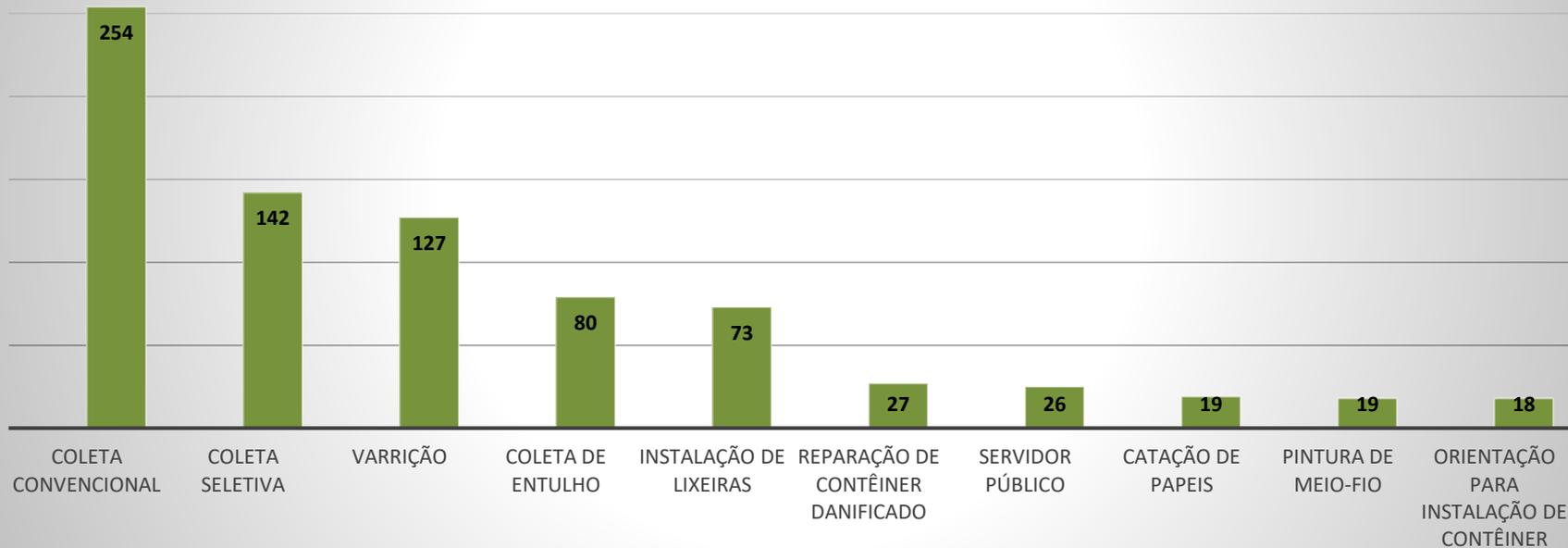
# Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria



**Informação**: Quantidade de manifestações, por tipologia.

# Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

## Os 10 serviços mais acionados



# Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

## Resolutividade:

### 1º trimestre de 2020:

64% índice de resolutividade

### 1º trimestre de 2021:

65% índice de resolutividade

### Meta 2021:

65% índice de resolutividade



Índice geral de  
resolutividade do SLU em  
2021 - Avaliação cidadã.

# Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

## Avaliação cidadã



- Coleta convencional



- Coleta de Entulho disposto irregularmente



- Coleta seletiva



- Instalação de lixeiras



- Varrição de ruas e avenidas



- Reparação de contêiner danificado

Acima da média definida no  
PAGA 2021 – 65%

Abaixo da média definida no  
PAGA 2021 – 65%

# Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

## Prazo médio:

**Em 2020:**

7 dias

**Em 2021:**

6 dias

**Meta 2021:**

6 dias

**Informação:** Prazo médio de atendimento das manifestações.

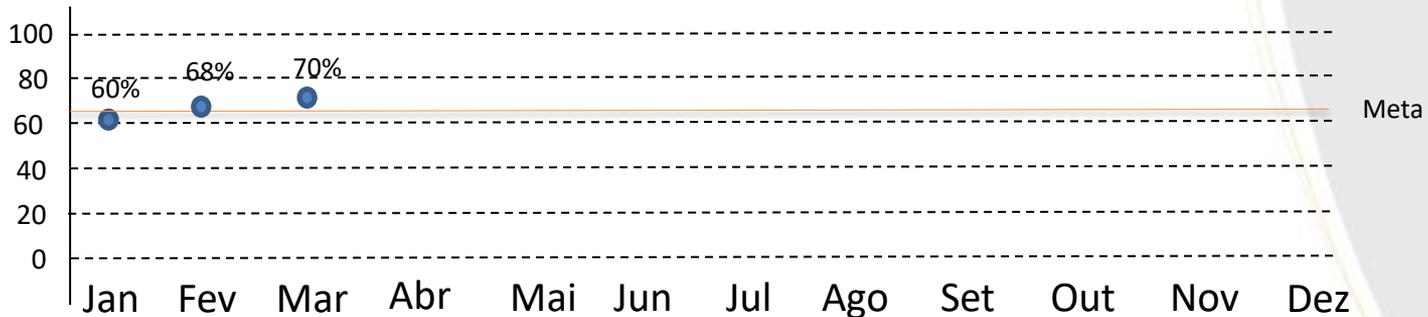


# Painel de acompanhamento da ouvidoria

## 1º Trimestre de 2021



Avaliação cidadã **65%**



**Serviços mais acionados (TOP 10)**

- Col. Convencional -----
- Col. Seletiva -----
- Varição -----
- Col. Entulho -----
- Lixeiras -----
- Rep. Contêiner -----
- Serv. público -----
- Catação papéis -----
- Pintura meio-fio -----
- Orient. contêiner -----

# RELATÓRIO TRANSPARÊNCIA

## 1º TRIMESTRE - 2021

# Resultado do tratamento da transparência passiva

## Números:

**1º trimestre de 2020:**

20 Pedidos de Acesso à Informação

**1º trimestre de 2021:** ↓

9 Pedidos de Acesso à Informação

**Informação:** Número de pedidos de acesso à informação.



## Resultado do tratamento da transparência passiva

### Prazo médio:

**1º trimestre de 2020 :**

8 dias

**1º trimestre de 2021 :**

6 dias

**Meta 2021:**

6 dias

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



# Projetos e destaques 2021

## Destques:

- Redução da quantidade de manifestações recebidas;
- Aumento da resolutividade (Avaliação cidadã);
- Resolutividade e prazo médio de atendimento dentro da meta estipulada no PAGA 2021;
- Manutenção da transparência do órgão.

## Projetos:

- Comemoração do dia do Ouvidor (publicação na intranet do órgão);
- Mais uma servidora da Ouvidoria com Certificação pela CGU (160 horas de capacitação);
- Emissão e acompanhamento das recomendações de ouvidoria;
- Atualização do site do SLU, de acordo com as informações contidas na nova Carta de Serviços.





**Obrigada!**  
[www.slu.df.gov.br](http://www.slu.df.gov.br)

