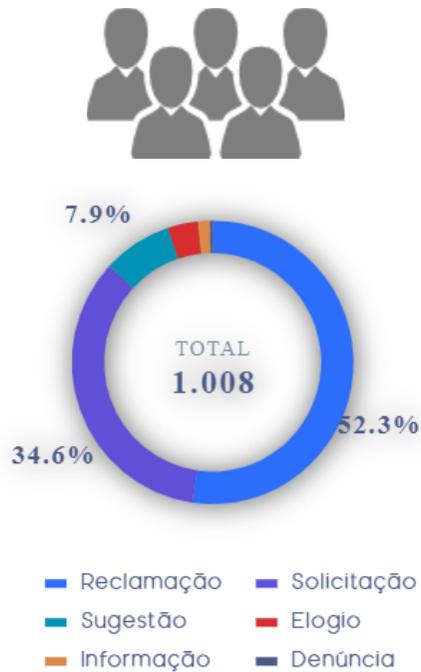


**Relatório da
Ouvidoria do SLU
2º Trimestre de 2021**

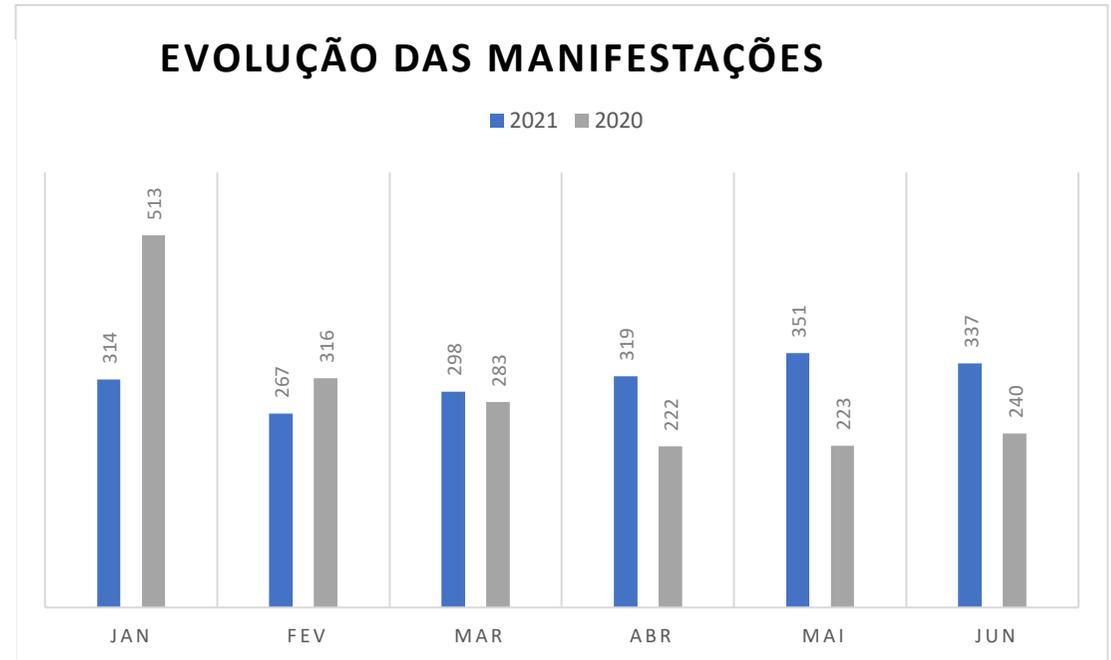


Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

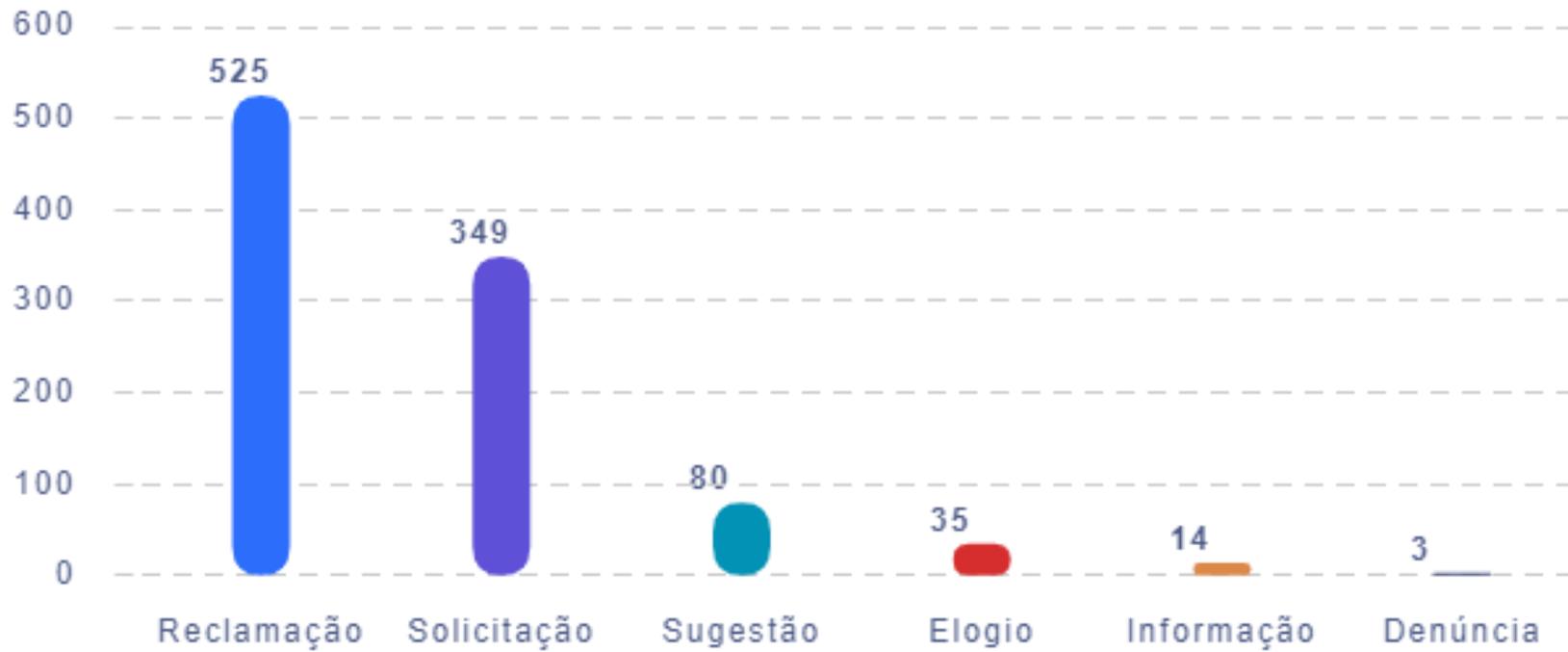
Números do 2º Trimestre



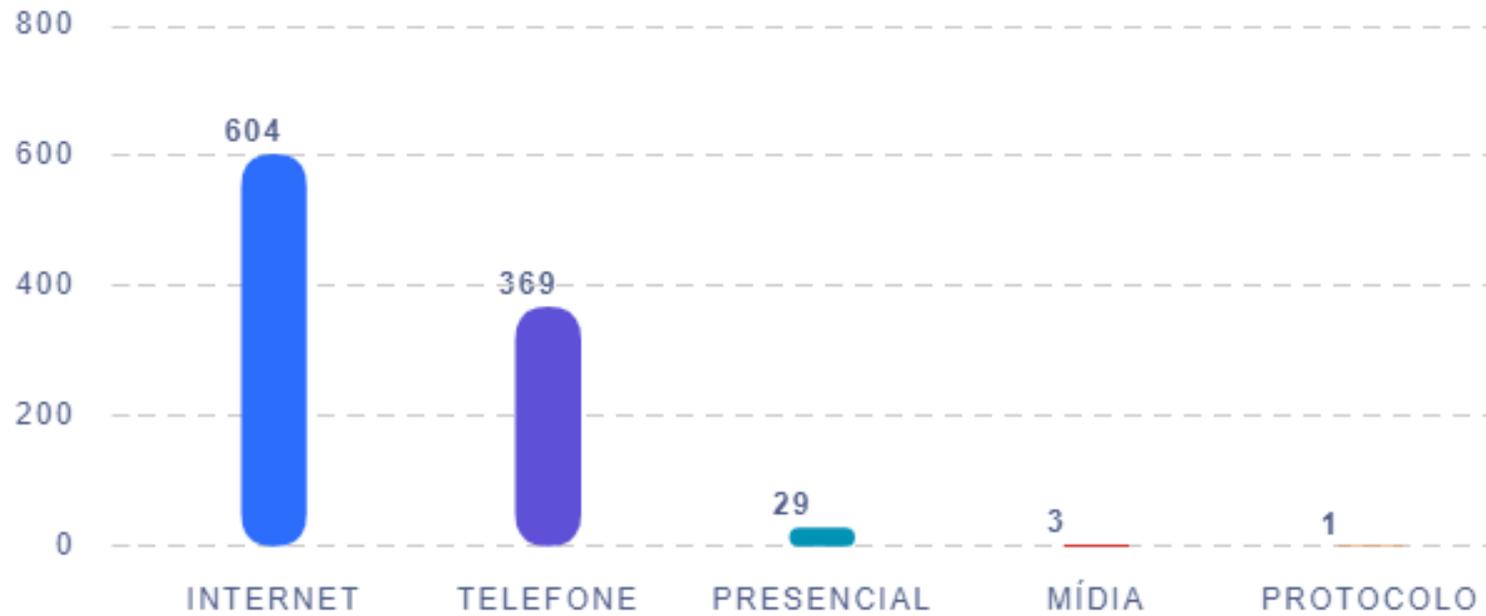
Informação: Número de manifestações tratadas no Serviço de Limpeza Urbana no período de 01/04/2021 a 30/06/2021



Quantidade de Manifestações por Tipologia



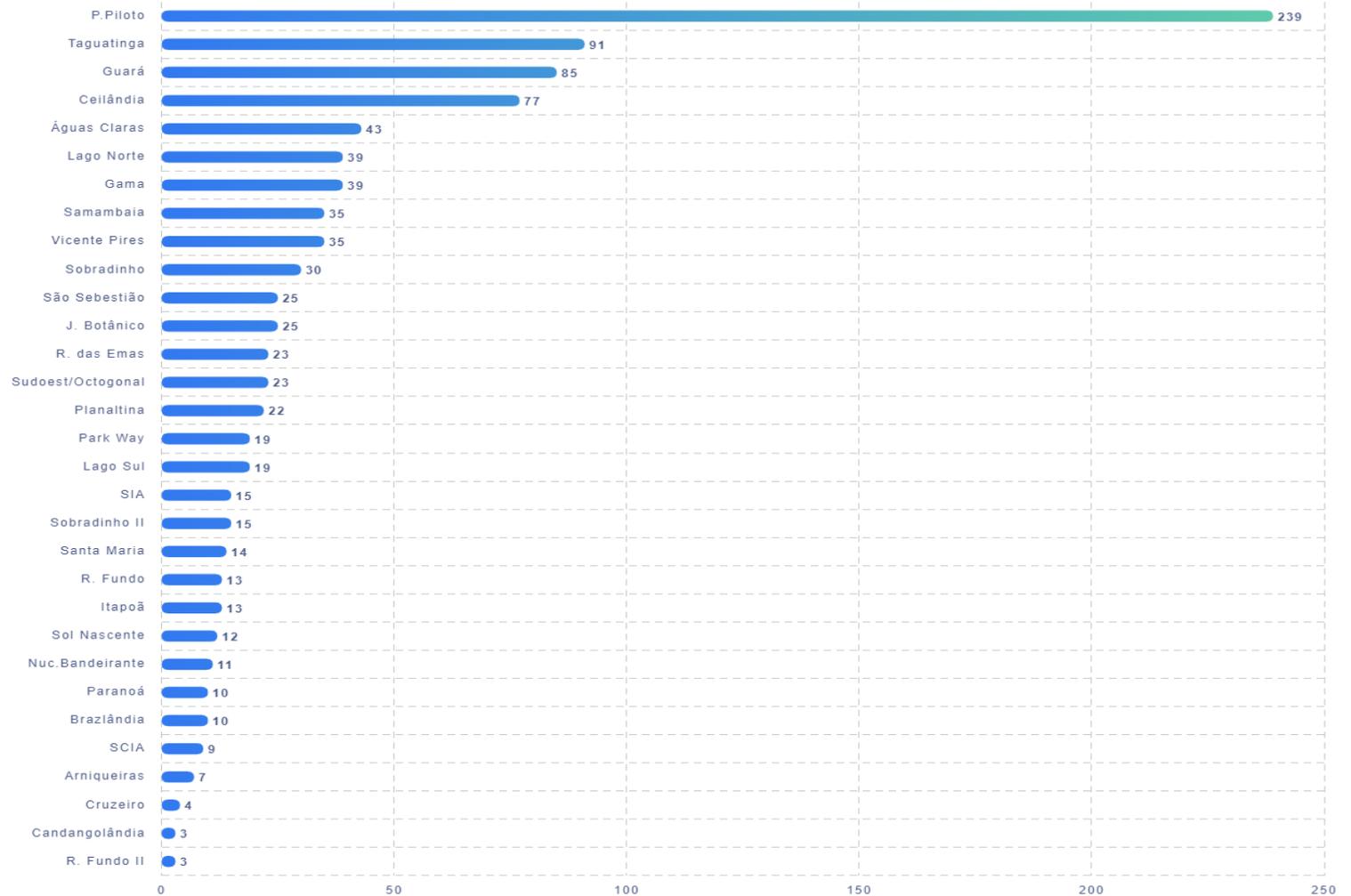
Formas de Entrada da Demanda



Entrada Por Regiões Administrativas

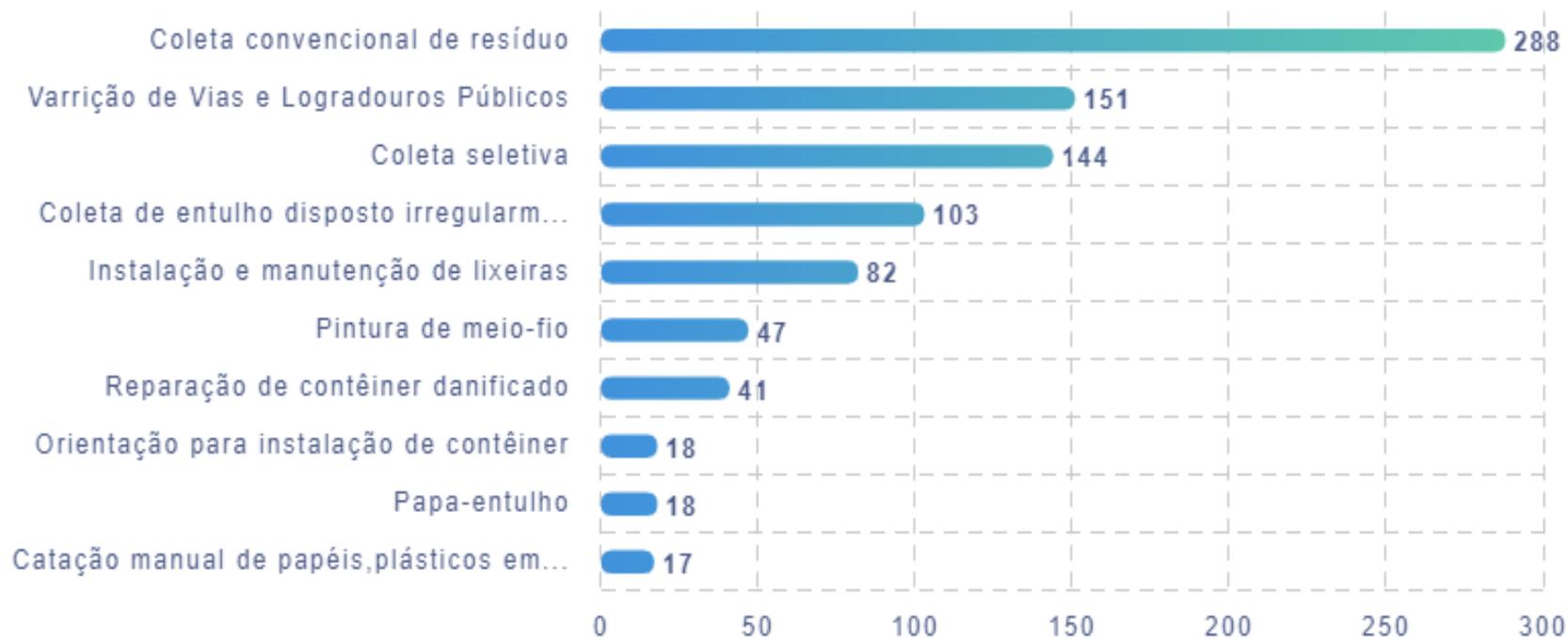
Número de manifestações por Região

REGIÕES ADMINISTRATIVAS



Os 10 Serviços Mais Acionados

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Resolutividade das Demandas

Índices:

1º trimestre de 2021:

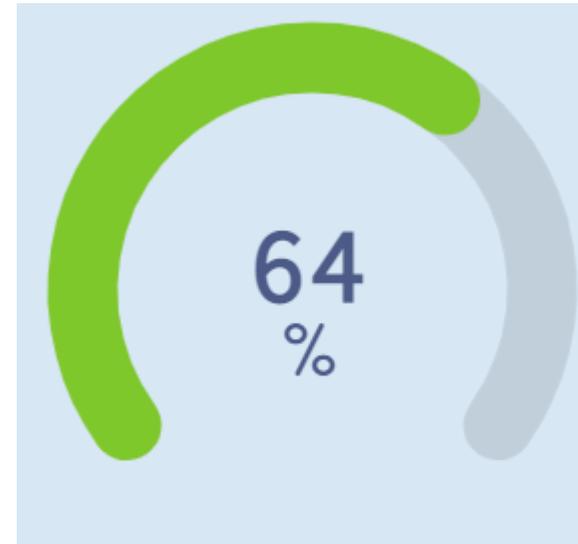
65% índice de resolutividade

2º trimestre de 2021:

64% índice de resolutividade

Meta 2021:

65% índice de resolutividade



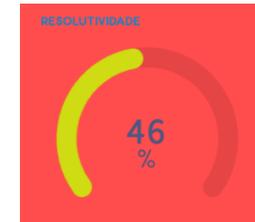
Índice geral de resolutividade do SLU em 2021 - Avaliação cidadã.

Avaliação Cidadã de Resolutividade

Coleta Convencional



Varição de Ruas e Avenidas



Coleta Seletiva



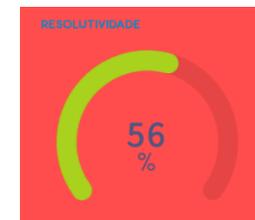
Coleta de Entulho Disposto Irregularmente



Instalação de Lixeiras



Pintura de Meio-Fio



Acima da média definida no PAGA 2021 – 65%

Abaixo da média definida no PAGA 2021 – 65%

Evolução de Prazos

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



7.7

DIAS

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



Prazo Médio:

Em 2020:

7 dias

Em 2021:

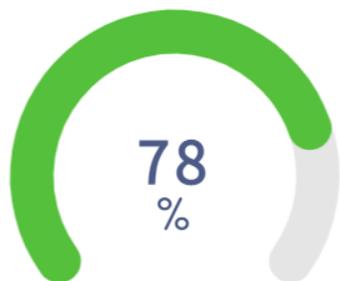
7 dias

Meta 2021:

6 dias

Índices de Avaliação Geral

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM
O SERVIÇO DE OUVIDORIA



SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM
O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM
O SISTEMA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

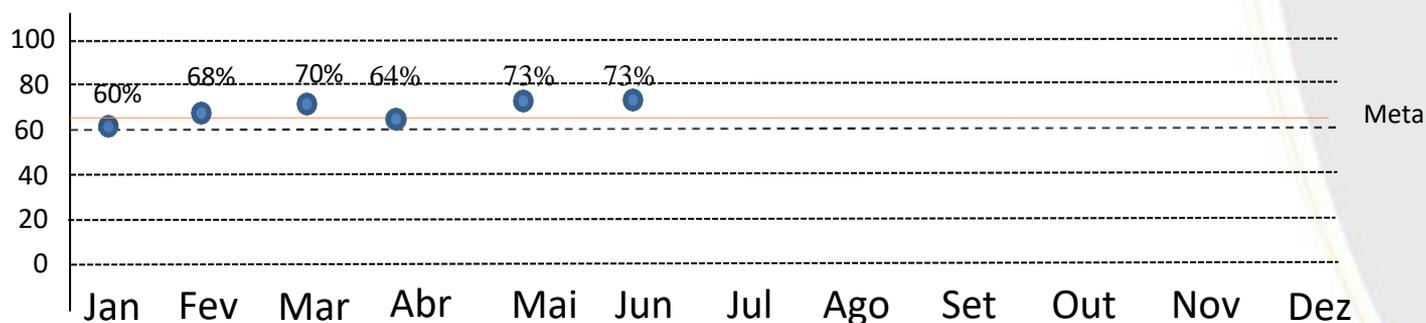


Painel de acompanhamento da ouvidoria

2º Trimestre de 2021



Avaliação cidadã 64%



Serviços mais acionados (TOP 10)

Col. Convencional	288
Varrição	151
Col. Seletiva	144
Col. Entulho	103
Lixeiras	82
Pintura meio-fio	47
Rep. Contêiner	41
Orient. Contêiner	18
Papa-entulho	18
Catação papéis	17

RELATÓRIO TRANSPARÊNCIA

2º TRIMESTRE - 2021

Resultado do Tratamento da Transparência Passiva

Números:

1º trimestre de 2021:

9 Pedidos de Acesso à Informação

2º trimestre de 2021: ↑

25 Pedidos de Acesso à Informação

Informação: Número de pedidos de acesso à informação.



Prazos de Transparência Passiva

Prazo médio:

1º trimestre de 2021 :

6 dias

2º trimestre de 2021 :

10 dias

Meta 2021:

6 dias

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



Projetos e destaques 2021

Destques:

- Aumento da quantidade de manifestações recebidas;
- Diminuição da resolutividade (Avaliação cidadã);
- Resolutividade e prazo médio de atendimento ainda dentro da meta estipulada no PAGA2021;
- Manutenção da transparência do órgão.



Projetos:

- Realização de Evento “Bate-papo e treinamento sobre os Sistemas de Ouvidoria e os Mecanismos de Aprimoramento da Qualidade de Serviços”;
- Mais um servidor da Ouvidoria com Certificação E G O V (45 horas de capacitação);
- Emissão e acompanhamento das recomendações de ouvidoria;
- Participação em projetos especiais das áreas técnicas.





Obrigada!
www.slu.df.gov.br

