

Relatório da Ouvidoria do SLU

1º Semestre 2020



Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

Número:



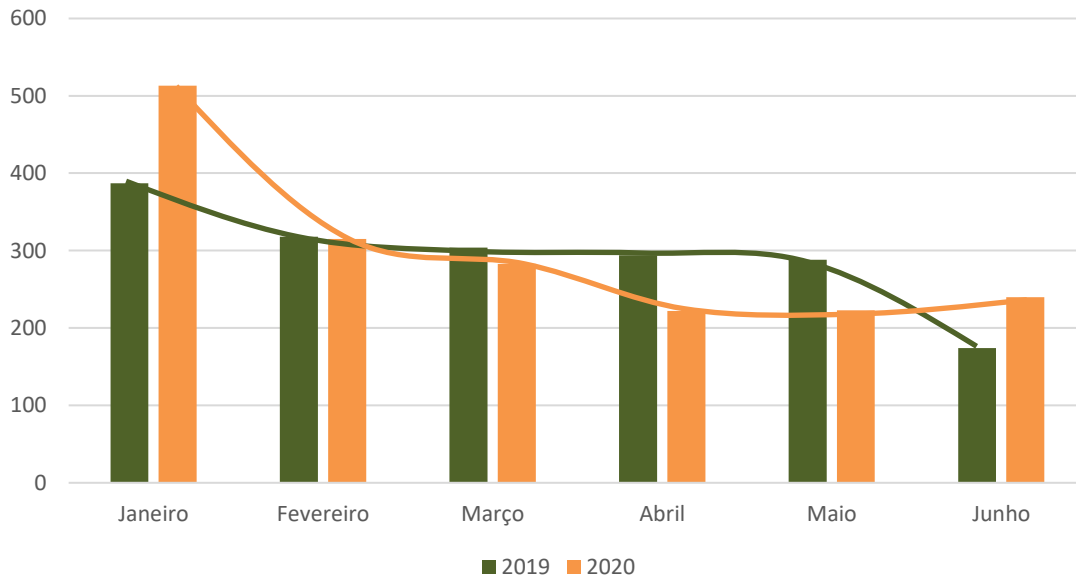
Nº

1 7 9 7

Número de
manifestações atendidas
pela ouvidoria do SLU no
1º semestre de 2020.

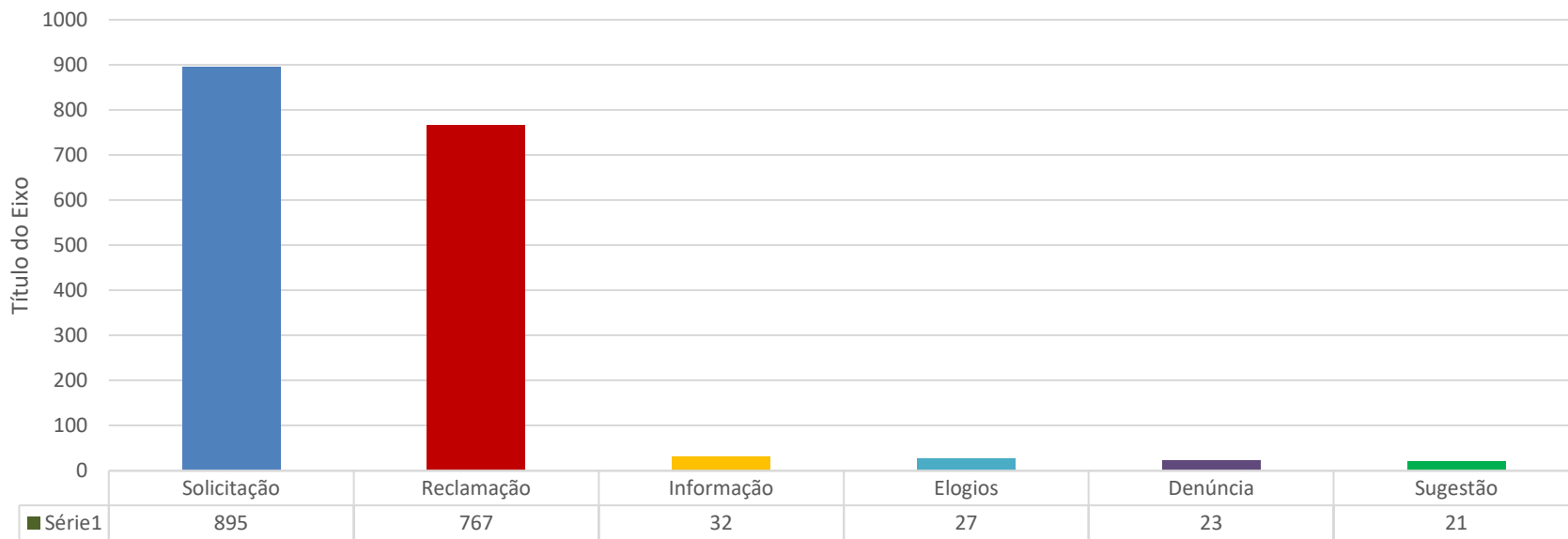
Informação: Número de
manifestações tratadas no
Serviço de Limpeza Urbana.

Volume manifestação/mês



Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

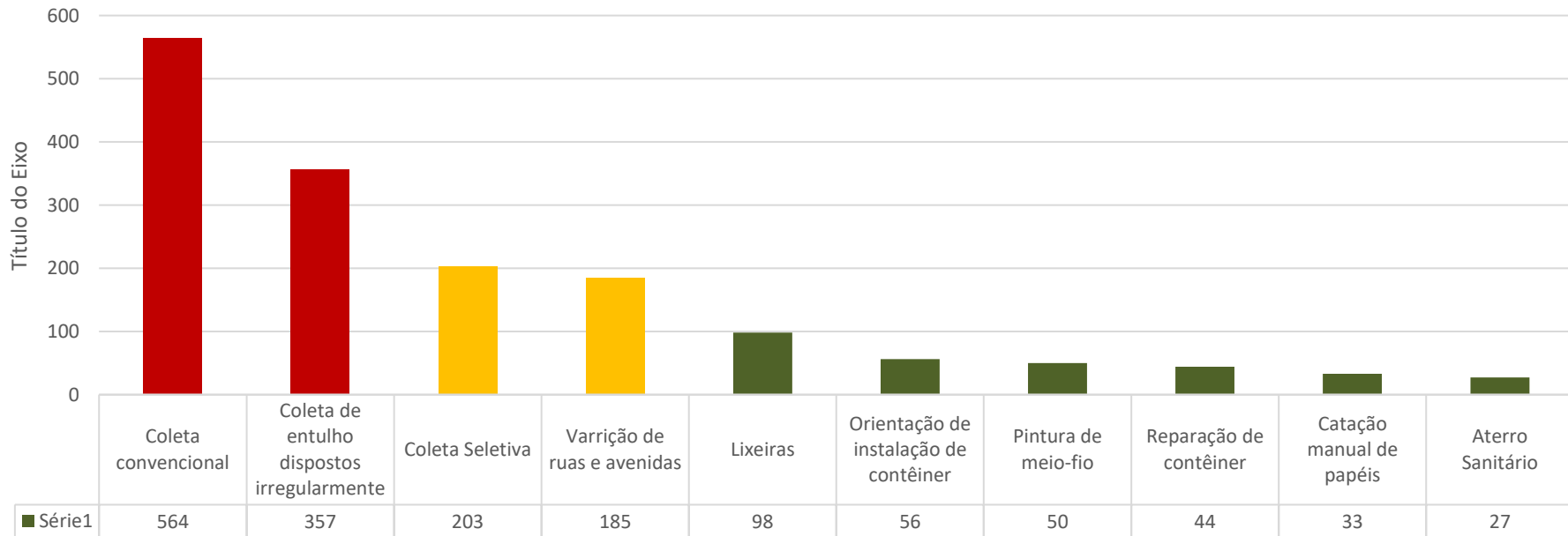
Tipologia das demandas



Informação: Quantidade de manifestações, por tipologia.

Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

Volume por tipo de serviço



Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

Resolutividade:

Em 2019:

57% índice de resolutividade

Em 2020:

62% índice de resolutividade

Meta 2020:

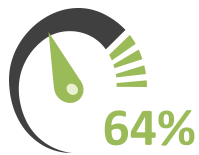
60% índice de resolutividade



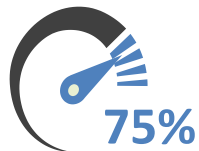
Índice geral de resolutividade do SLU em 2020 - Avaliação cidadã.

Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Avaliação cidadã



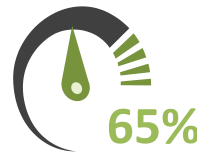
- Coleta convencional



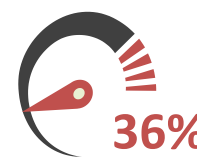
- Coleta de Entulho dispostos irregularmente



- Coleta seletiva



- Varrição de ruas e avenidas



- Instalação de lixeiras



- Orientação de instalação de contêiner

Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

Prazo médio:

Em 2019:

7 dias

Em 2020:

6 dias

Meta 2020:

7 dias

Informação: Prazo médio de atendimento das manifestações.





Avaliação cidadã 62%



Serviços mais acionados (TOP 10)

Coleta Convencional	564
Coleta de entulho dispostos irregularmente	357
Coleta Seletiva	203
Varrição	185
Lixeiras	98
Orient. de inst. Contêiner	56
Pintura de meio-fio	50
Reparação de contêiner	44
Catação papéis	33
Aterro Sanitário	27

RELATÓRIO TRANSPARÊNCIA

1º SEMESTRE - 2020

Resultado do tratamento da transparência passiva

Números:

Em 2019:

60 Pedidos de Acesso à Informação

Em 2020: ↓

38 Pedidos de Acesso à Informação

Informação: Número de pedidos de acesso à informação.



Resultado do tratamento da transparência passiva

Prazo médio:

Em 2019:

7 dias

Em 2020:

7 dias

Meta:

7 dias

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



Projetos e destaques 2020

DESTAQUES 2020

Destques:

- Aumento no índice de resolubilidade do órgão (Avaliação cidadã);
- Redução do prazo médio de atendimento;
- Aumento na qualidade da resposta;
- Manutenção da transparência do órgão.

Projetos:

- Comemoração do dia do Ouvidor (ação na intranet do órgão);
- Os troféus do projeto Amigos da Ouvidoria (unidades internas com melhor desempenho na resposta ao usuário) já foram adquiridos (suspensão por conta da pandemia);
- Ouvidora substituta com Certificação pela CGU (160 horas de capacitação);
- Atendimento especial (continuidade do curso de libras – suspensão por conta da pandemia);
- Emissão e acompanhamento das recomendações de ouvidoria;
- Revisão da Carta de Serviços com a colaboração dos parceiros (Ouvidores das Administrações Regionais, Agência Reguladora e Ouvidorias da Infraestrutura);
- Ouvidoria do SLU adquiriu tablets para o atendimento dos itinerantes da instituição.





Obrigado!
www.slu.df.gov.br

