

Relatório da Ouvidoria do SLU

1º Trimestre 2020



Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Número:



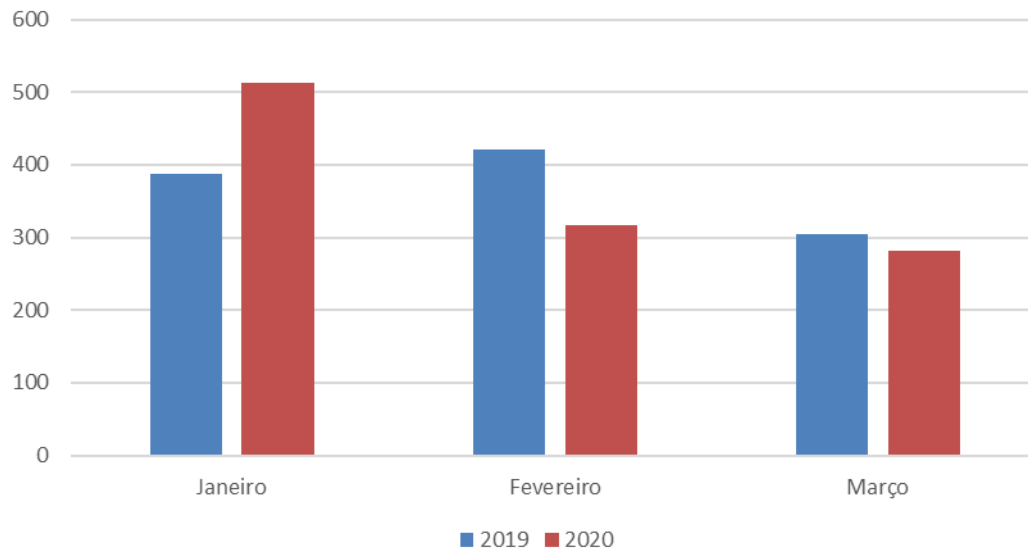
Nº

1 1 1 1

Número de manifestações atendidas pela ouvidoria do SLU em 2020.

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

Evolução das manifestações



Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Classificação das manifestações:

Solicitação: 432

Reclamação: 630

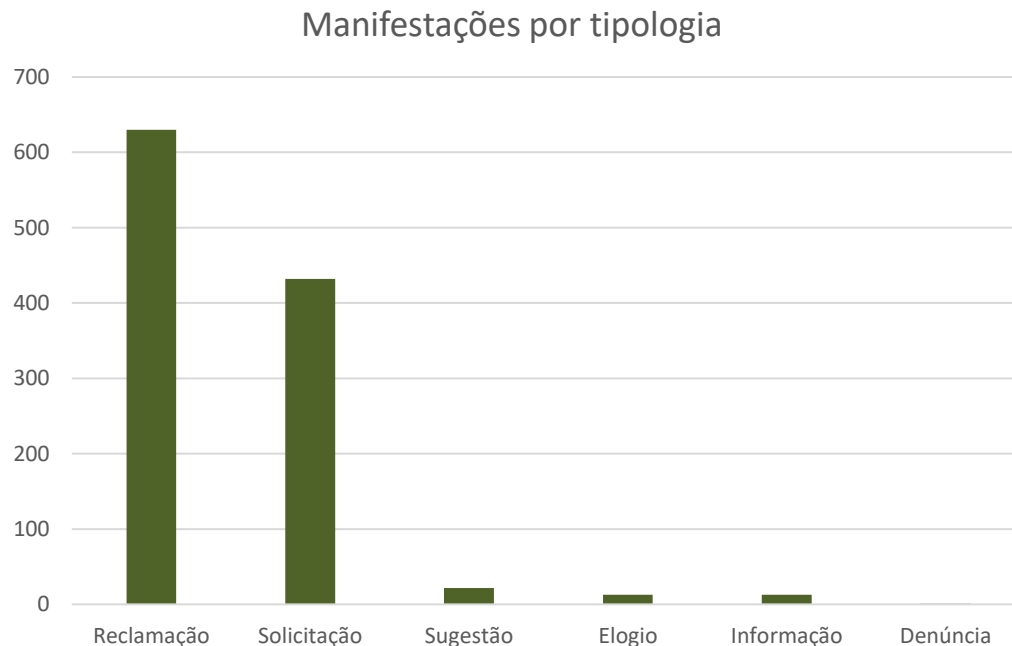
Sugestão: 22

Elogio: 13

Informação: 13

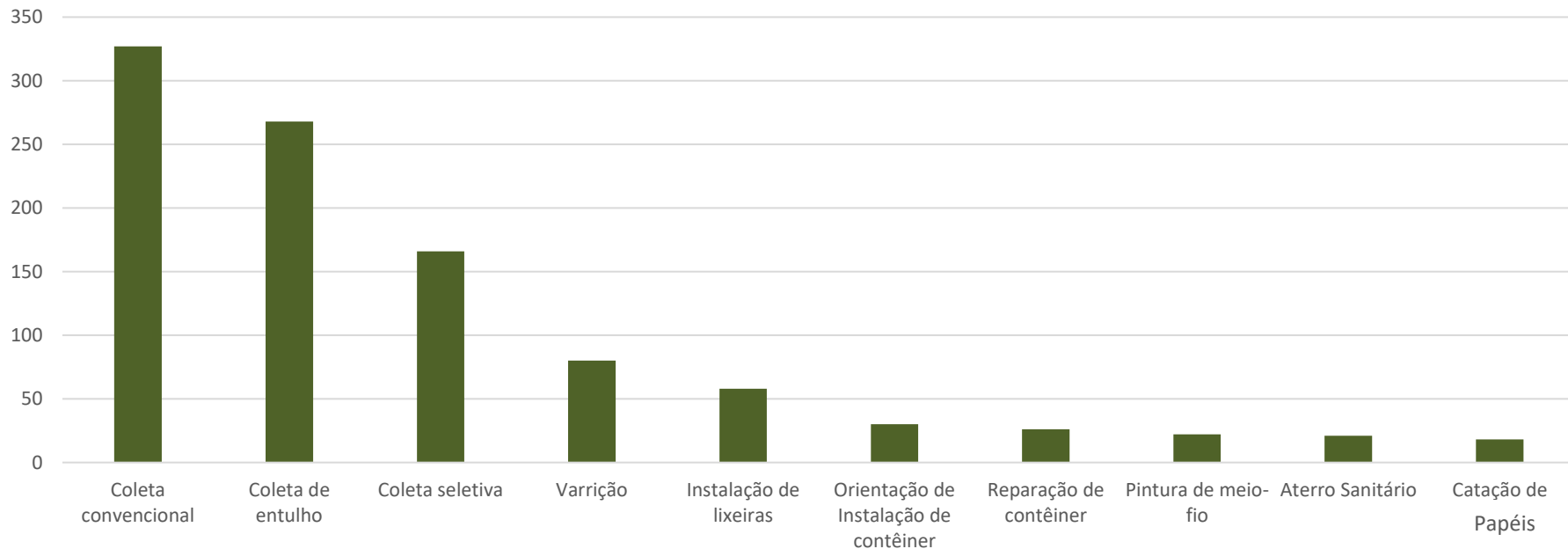
Denúncia: 1

Informação: Quantidade de manifestações por tipologia.



Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Os 10 serviços mais acionados



Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Resolutividade:

Em 2019:

56% índice de resolutividade

Em 2020:

64% índice de resolutividade

Meta 2020:

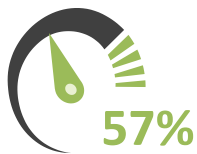
60% índice de resolutividade



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

Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

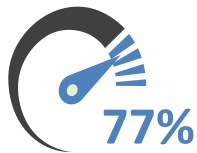
Avaliação cidadã



- Coleta convencional

Resolvido: 38

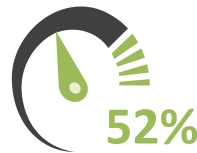
Não resolvido: 28



- Coleta de Entulho dispostos irregularmente

Resolvido: 62

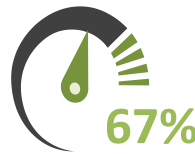
Não resolvido: 19



- Coleta seletiva

Resolvido: 16

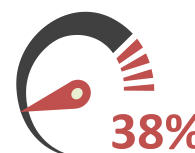
Não resolvido: 15



- Varrição de ruas e avenidas

Resolvido: 10

Não resolvido: 5



- Instalação de lixeiras

Resolvido: 08

Não resolvido: 13

Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Prazo médio:

Em 2019:

10 dias

Em 2020:

7 dias

Meta 2020:

7 dias

Informação: Prazo médio de atendimento das manifestações.



Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Satisfação com a resposta:

Em 2019:

50%

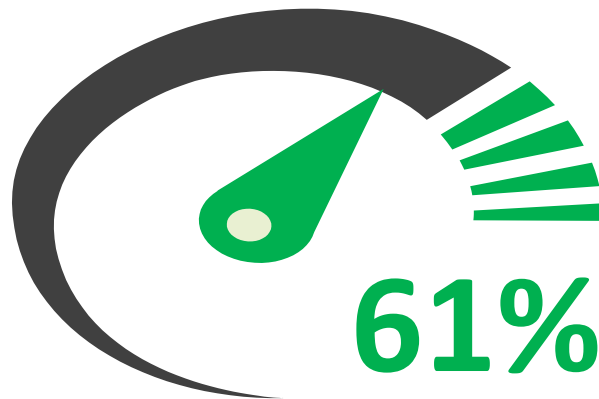
Em 2020:

61%

Meta 2020:

60%

Informação: Índice de satisfação com a resposta emitida.



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA
Índice de satisfação com a resposta emitida.

Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Satisfação com o atendimento:

Em 2019:

83%

Em 2020:

83%

Meta 2020:

75%

Informação: Índice de satisfação com o atendimento (total).



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

Índice de satisfação com o atendimento prestado durante todo o atendimento da manifestação.

Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Satisfação com a Ouvidoria:

Em 2019:

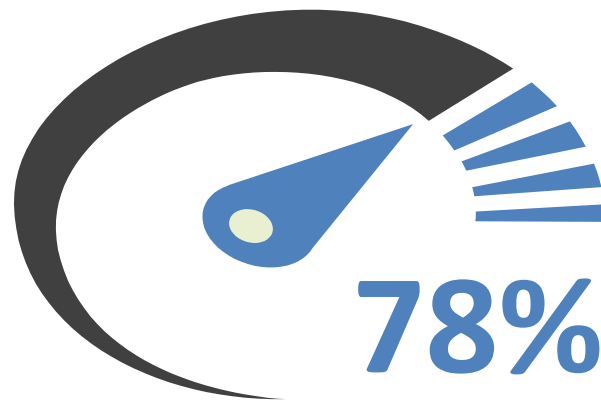
72%

Em 2020:

78%

Meta 2020:

75%



SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

Índice de satisfação com o serviço da ouvidoria do SLU.

Informação: Índice de satisfação com o serviço da ouvidoria.

Resultado no tratamento das demandas de Ouvidoria

Índice de Recomendação da Ouvidoria:

Em 2019:

83%

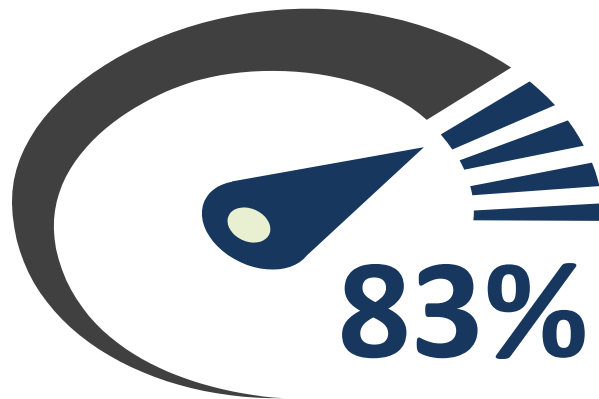
Em 2020:

83%

Meta 2020:

90%

Informação: Índice de satisfação com o serviço da ouvidoria.



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA
Índice de recomendação do serviço da ouvidoria.

DESTAQUES OUVIDORIA 2020

DESTAQUES OPERACIONAIS 2020



- Aumento de 10% no volume de manifestações no 1º trimestre de 2020 em relação 2019 e queda de 61% em relação ao 4º trimestre 2019.
- Aumento no índice de resolatividade do órgão;
- Diminuição do prazo médio de atendimento;
- Aumento na qualidade da resposta;

RELATÓRIO TRANSPARÊNCIA

1º TRIMESTRE - 2020

Resultado no tratamento da transparência passiva

Número:

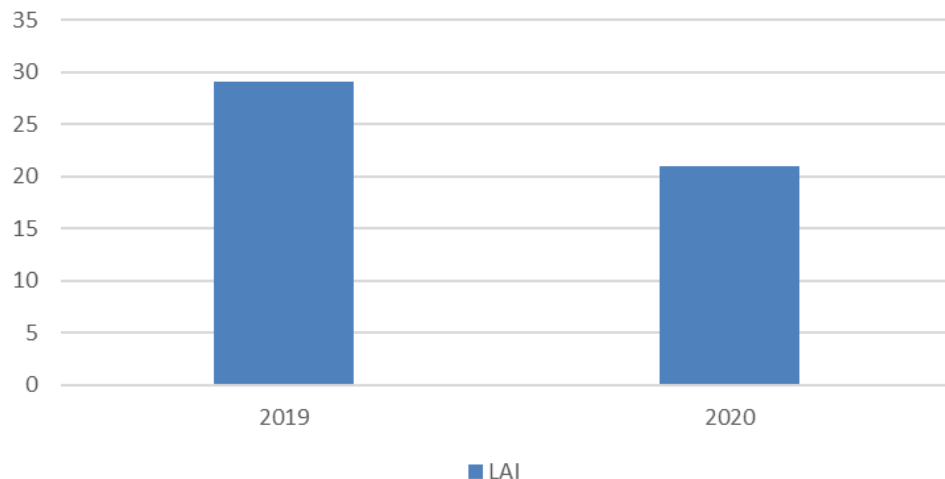
Em 2019:

29 Pedidos de Acesso à Informação

Em 2020: ↑

21 Pedidos de Acesso à Informação

Evolução dos Pedidos de Acesso à Informação



Informação: Número de pedidos de acesso à informação.

Resultado no tratamento da transparência passiva

Prazo médio:

Em 2019:

6 dias

Em 2020:

8 dias

Meta:

7 dias

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



PAINEL GERAL

2020

Número de manifestações

Nº 1111

Prazo médio de atendimento



Recomendação da ouvidoria

83%
Recomendação

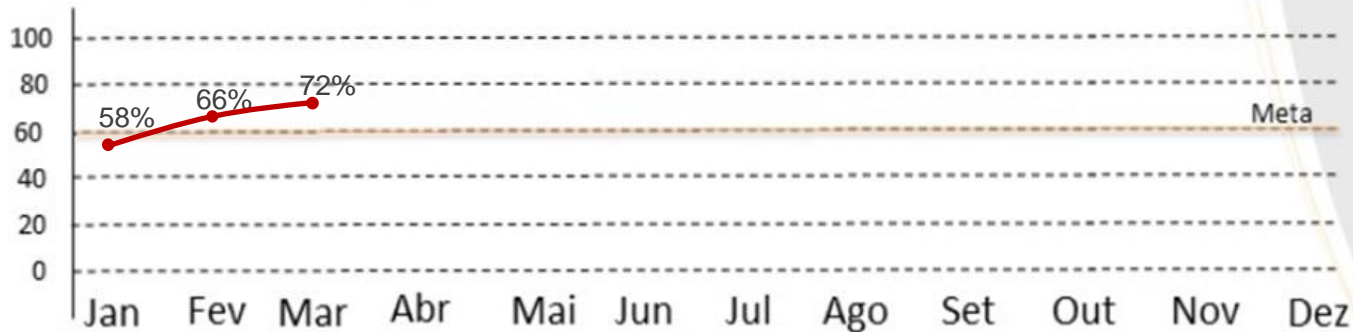
Satisfação com a ouvidoria

78%
Satisfação

Satisfação com o atendimento

83%
Atendimento

Avaliação cidadã 64%



Satisfação com a resposta

61%
Resposta

Índice de transparência

100%
Transparência



Obrigado!

www.slu.df.gov.br

(61) 3213-0153

