



SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

RELATÓRIO ANALÍTICO DA OUVIDORIA DO SLU - 2019

Janeiro a outubro





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

Equipe de ouvidoria

Camila de Medeiros Escobar
Gildete de Sousa Cavalcante
Maria do Socorro Gomes Leitão
Rosimeire de Fátima B. da Silva



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF segue a metodologia de gestão orientada por resultados, visando assegurar a qualidade das informações prestadas, a busca pela resolutividade e a uniformidade no tratamento das demandas dos usuários.

Nossa ouvidoria desempenha papel relevante na gestão, pois, além da atribuição por atender, também tem em seu cerne a busca contínua por melhorias dos produtos e serviços prestados pela autarquia aos usuários dos serviços de limpeza urbana do Distrito Federal.

Bruno Marques
Ouvidor do SLU



CAPÍTULO I

Estrutura

Ouvidoria do SLU

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana é uma das ouvidorias especializadas 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

Os objetivos da ouvidoria do SLU na metodologia de gestão orientada por resultados são: Comprometimento com o atendimento universal e de referência para facilitar o diálogo entre o usuário e o SLU/DF; Aproximação com os parceiros, visando o atendimento pontual e qualificação dos serviços prestados; Análise das demandas e proposição de melhorias contínuas aos produtos e serviços de limpeza urbana do Distrito Federal; Dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições, forma de acesso, inclusive aos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços; Criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção.

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;

CAPÍTULO I

Estrutura

Equipe

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU dispõe de uma equipe de 4 (quatro) 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	-	01	01
Estagiários	-	01	01
Total (Força de Trabalho)	01	05	06

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 2019:

CURSOS	CARGA HORÁRIA
Certificação em ouvidoria (ABO)	20h
Libras – módulo básico	60h
Certificação em ouvidoria (CGU)	240h
Auditor líder ISSO 9001:2015 (IRCA)	40h
TOTAL	360h

CAPÍTULO I

Estrutura

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

Os atendimentos presenciais aos usuários do serviço de limpeza urbana são realizados no seguinte endereço:

SCS Qd. 08, Edifício, Venâncio 2000, Bl. B, 6º andar, Sala 632.
de segunda a sexta-feira, das 8h às 12 e de 14h às 18h.



[Página da Ouvidoria do SLU:](#)

Assim como todos os órgãos do Distrito Federal, o Serviço de Limpeza Urbana – SLU disponibiliza página exclusiva da Ouvidoria em seu site. O intuito é facilitar o acesso aos usuários para que possam demandar a Ouvidoria e obter os acessos as informações.

Acesse:



Acesse:



Plano Anual de Gestão e Ação - PAGA

Em outubro de 2018, foram estabelecidas as prioridades e a programação para 2019. As propostas estão no Plano Anual de Gestão e Ação (PAGA) proposto à Presidência e a Ouvidoria-Geral. O Plano está disponível no site da ouvidoria do SLU.

CAPÍTULO I

Estrutura

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). 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:



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.

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 destaques adotadas em 2019:

UNIDADES AMIGAS DA OUVIDORIA TAP(001)

21.03.2019



A ouvidoria realizou pelo segundo ano consecutivo o Prêmio “[Unidades Amigas da Ouvidoria](#)”. A homenagem contou com um bate-papo com a ouvidora Danielle Ventura que também é presidente da Associação Brasileira de Ouvidores da Seccional do DF falando um pouco do papel do ouvidor. “A Ouvidoria, em muitas instituições, é a arte do convencimento de demonstrar o quanto é importante a fala do cidadão. Que bom que essa área está sendo acolhida aqui no SLU”, disse.



A Gerência de Limpeza Sul, Diretoria de Finanças (DIAFI) e a Diretoria Técnica do SLU (DITEC) tiveram as melhores avaliações nos critérios de resolubilidade, agilidade e resolutividade. Dessa forma foram as que mais colaboraram com os bons resultados da Ouvidoria.



CAPÍTULO II

Gestão da ouvidoria

TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Após a constatação do volume de pedidos de acesso sobre o concurso público do Serviço de Limpeza Urbana a Ouvidoria recomendou o desenvolvimento de página exclusiva sobre o assunto no sítio do SLU.

[Concurso público](#)



14.02.2019

DADOS ABERTOS



01.04.2019

Por determinação legal e incentivo da Ouvidoria, o Serviço de Limpeza Urbana iniciou em 2019 a publicação de seus dados abertos.

[Dados Abertos.](#)

CONSELHO DE USUÁRIOS DO SLU

Visando a regularização da Lei nº 13.460/2018 o Serviço de Limpeza Urbana propôs ao Governador a delegação da competência de conselho de usuário ao Conselho de Limpeza Urbana do Distrito Federal - CONLURB.

[Decreto nº 39.871/2019](#)



06.06.2019

CAPÍTULO II

Gestão da ouvidoria

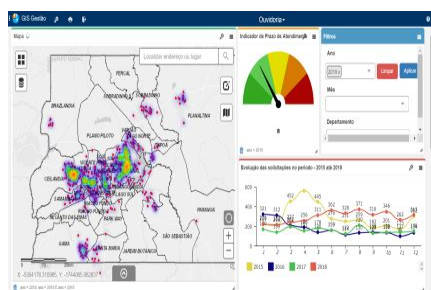
POLÍTICA INTERNA DE OUVIDORIA

Também por determinação legal e com o incentivo da Ouvidoria o Serviço de Limpeza Urbana instituiu a Política Interna da Ouvidoria para todo o SLU. A política tem como intuito de definir os compromissos com o atendimento, prioridade no tratamento, procedimentos internos e o horário de atendimento da Ouvidoria do SLU/DF.



[Instrução Normativa SLU nº 001/2019](#)

BUSINESS INTELLIGENCE (BI)



01.03.2019

Todos os dados do sistema OUV são consolidados em um banco que alimenta o *Business Intelligence* (BI) do SLU, ferramenta de inteligência que facilita a interpretação dos dados e identifica as áreas que merecem atenção. A ferramenta é de uso exclusivamente interno da autarquia.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Anualmente o Serviço de Limpeza Urbana revisa sua Carta de Serviços aos Usuários da limpeza urbana. A edição 2019 tem 6 novos serviços. Conheça, use e avalie



21.01.2019

[Carta de Serviços aos Usuários](#)

CAPÍTULO II

Gestão da ouvidoria

TRANSPARÊNCIA ATIVA TAP(010)

Visando a manutenção da transparência ativa do órgão a ouvidoria propôs ainda a política interna de transparência ativa do SLU.



02.01.2019

[Instrução Normativa SLU nº 20/18](#)

CERTIFICAÇÃO NACIONAL EM OUVIDORIA TAP(002)



O ouvidor do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal obteve em maio a Certificação da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO.

31.05.2019

UNIVERSALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO TAP(008)

O ouvidor do SLU concluiu o módulo básico do curso LIBRAS – Língua Brasileira de Sinal, com o objetivo de universalizar o atendimento dos usuários da limpeza urbana do Distrito Federal.



30.05.2019

CAPÍTULO II

Gestão da ouvidoria

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Ação	Status	Observação
Itinerante as administração regionais que mais acionam a ouvidoria do SLU, para apresentação da Carta de Serviços ao Usuário.	Em andamento	TAP(005)
Revisão da Carta de Serviço do SLU	Aguardando	TAP(004)
Ouvidores agindo	Aguardando	TAP(006)
Aquisição de tablets para a ouvidoria do SLU	Em andamento	
Visitação as Gerências de Limpeza Urbana	Em andamento	TAP(003)
Colaboração com a pesquisa de opinião	Em andamento	Prevista para o segundo semestre TAP(009)
Confecção de material de divulgação	Em andamento	TAP(007)

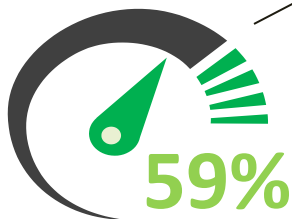
AÇÕES ADMINISTRATIVAS RELEVANTES

Ação	Status	Observação
Atualização das páginas vinculadas a ouvidoria: Carta de Serviços, Ouvidoria, Lei de Acesso à Informação e FAQ.	Em andamento	
Matérias sobre a Ouvidoria na intranet e internet do SLU	Em andamento	
Controle de acesso as páginas da ouvidoria	Aguardando	

CAPÍTULO II

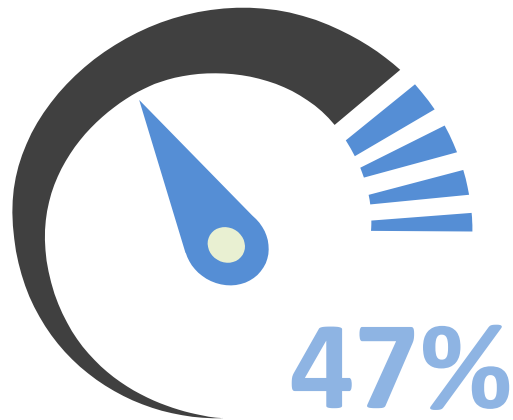
Gestão da ouvidoria

INDICADORES DE OUVIDORIA



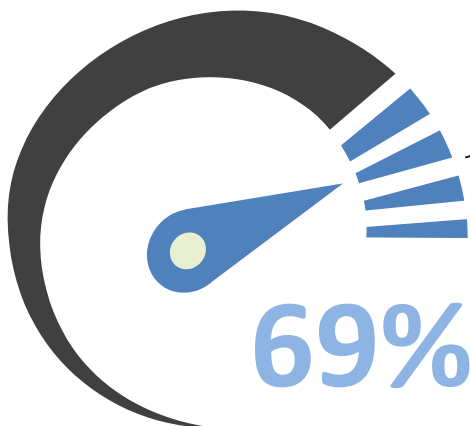
SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

Índice de satisfação com o serviço da ouvidoria do SLU.



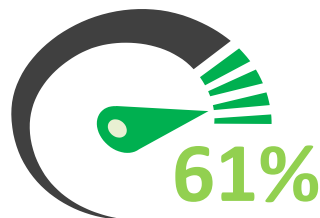
RESOLUTIVIDADE

Índice geral resolatividade do SLU em 2019 - Avaliação cidadã.



RECOMENDAÇÃO

Índice de recomendação do serviço da ouvidoria.



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

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



Nº 4 3 6 8

Número de manifestação atendidas pela ouvidoria do SLU em 2019.

CAPÍTULO II

Gestão da ouvidoria

INDICADORES DE OUVIDORIA



PRAZO

O prazo médio de atendimento do Serviço de Limpeza Urbana no 1º semestre de 2019 foi de 7 dias.



94%

Percentual de manifestações cumpridas no prazo de 20 dias

21%

Índice de manifestações avaliadas pelo usuário

12%

Índice de manifestações anônimas

2%

Índice de manifestações vinculadas

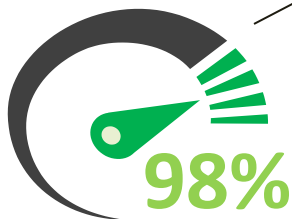
39%

Índice de satisfação com a resposta

CAPÍTULO II

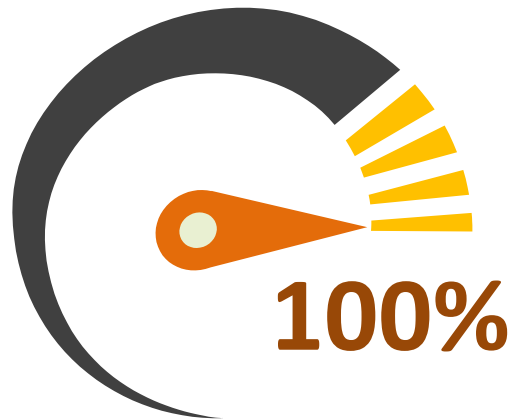
Gestão da ouvidoria

INDICADORES DE TRANSPARÊNCIA

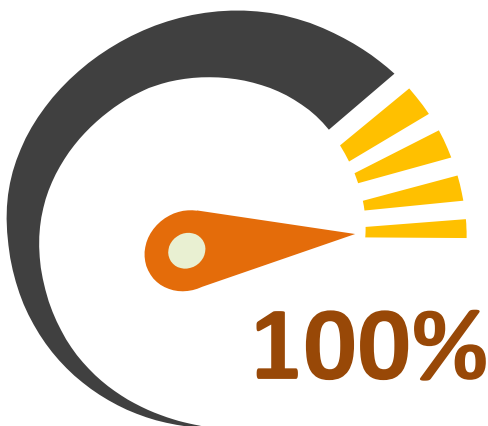


ÍNDICE DE ACESSOS CONCEDIDOS

Índice de acessos concedidos pelo SLU com base nos parâmetros previstos na Lei nº 4.990/12.



TRANSPARÊNCIA ATIVA
Índice de informações divulgadas no sítio do SLU – ranking 2018.



TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Índice pedidos de acesso à informação respondidos via canal de atendimento e-SIC.



ÍNDICE DE ACESSOS NEGADOS

Índice de pedidos de acessos negados pelo SLU com base nos parâmetros da Lei nº 4.990/12.



Nº

0 7 6

Número de pedidos de acesso à informação do SLU em 2019.

CAPÍTULO II

Gestão da ouvidoria

INDICADORES DE TRANSPARÊNCIA



PRAZO

O prazo médio de atendimento do Serviço de Limpeza Urbana no 1º semestre de 2019 foi de 7 dias.



98%

Percentual de pedidos cumpridos no prazo de 20 dias

6%

Índice de recursos

100%

Índice de recursos respondidos

90%

Índice de resolatividade

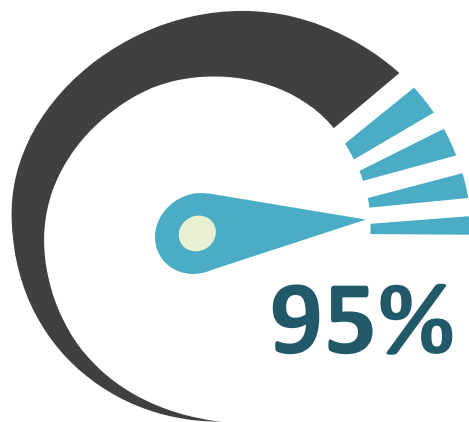
CAPÍTULO II

Gestão da ouvidoria

INDICADORES DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

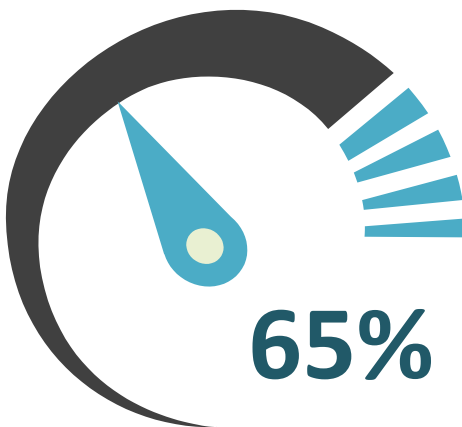


**CARTA DE
SERVIÇOS**



ÍNDICE DE CLAREZA DA CARTA DE SERVIÇOS

Índice de usuários que julgam facilidade no entendimento da Carta de Serviços do SLU.



CONHECIMENTO DA CARTA

Índice de usuários que relataram conhecer a Carta de Serviços do SLU.

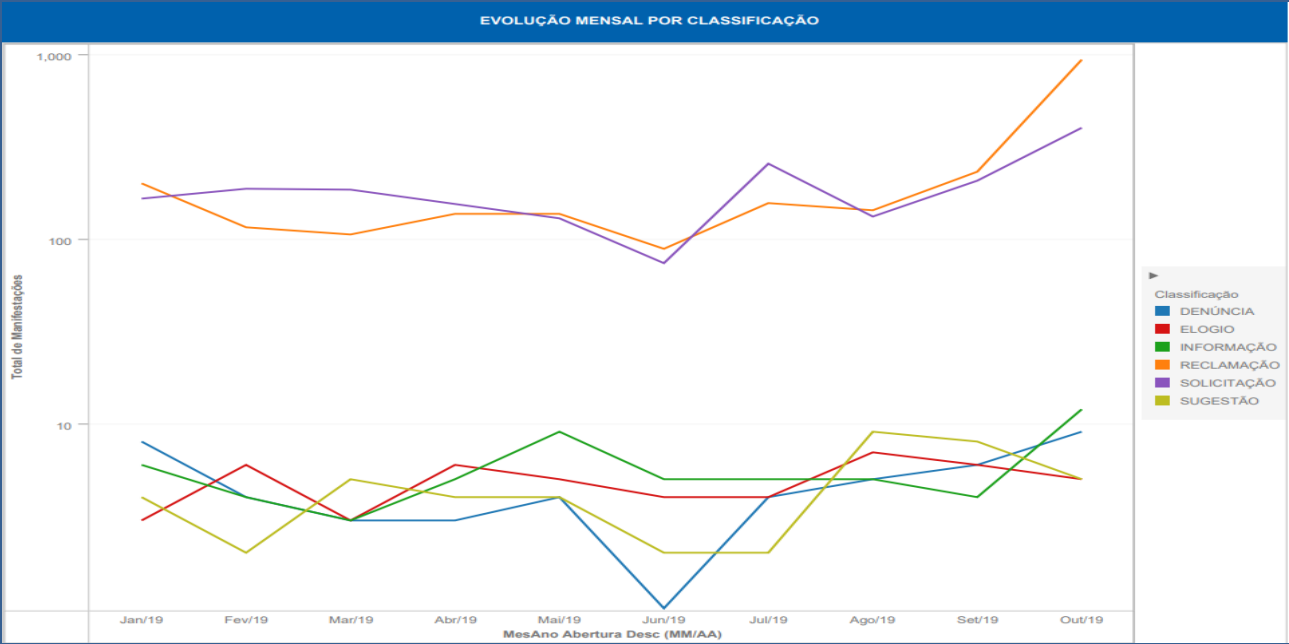
CAPÍTULO III

Gestão da informação

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 sistema OUV-DF. 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 da evolução das manifestações em 2019:



O SLU manteve o volume de manifestações próximo a 300 manifestações mês, em média.

CAPÍTULO III

Gestão da informação

Manifestações atendidas em 2019

O total de manifestações atendidas em 2019 pelo sistema OUV é dividido em seis tipologias diferentes, conforme ilustra a tabela a seguir:



O número de solicitações aumentou em 2019 e inverteu de posição com a tipologia de reclamações.

CAPÍTULO III

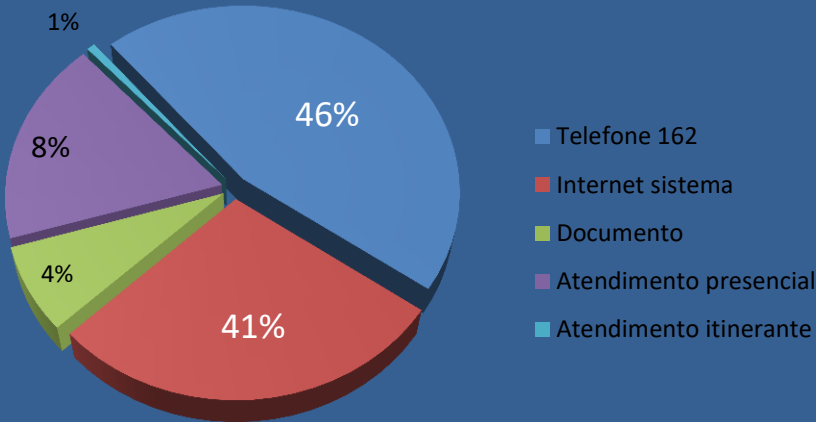
Gestão da informação

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	
Telefone (162)	1.997
Internet	1.783
Presencial (OUV)	356
Documentos	190
Outros	11

Meios de entrada



CAPÍTULO III

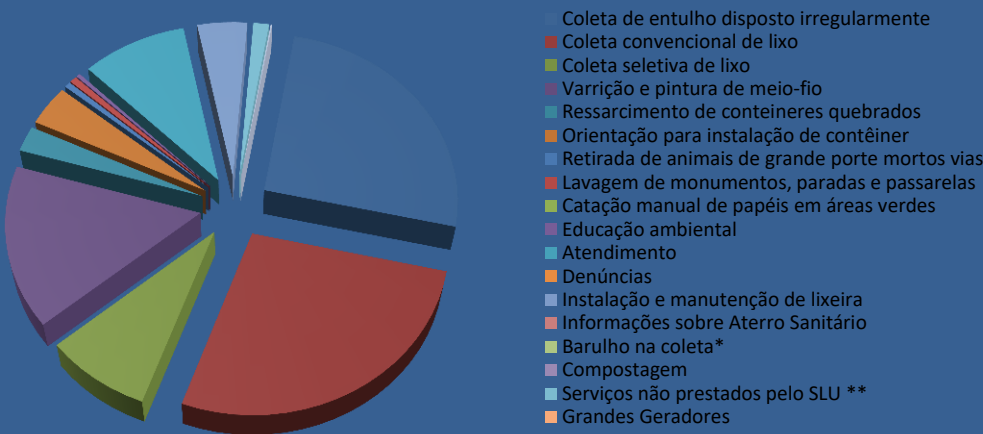
Gestão da informação

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	1451
Coleta de entulho disposto irregularmente	956
Varrição de vias e logradouros públicos	194
Coleta seletiva de lixo	534
Ressarcimento de contêineres quebrados	77
Instalação e manutenção de lixeira	308
Denúncias	47
Barulho na coleta	
Atendimento	
Catação manual de papéis	49
Retirada de animais mortos em vias públicas	37
Serviços fora da competência do SLU	
Lavagem de monumentos, paradas e passarelas	36
Orientação para instalação de contêiner	87
Orientação ambiental	0
Compostagem	4
Pintura de meio fio	312
Outros	

Manifestações por tipo de serviço



CAPÍTULO III

Gestão da informação

Quantidade de manifestações por Cidade
Distribuição das demandas por cidade satélite.:

Região Adm.	Nº
Plano Piloto	1.118
Guará	358
Taguatinga	397
Ceilândia	526
Samambaia	205
Águas Claras	190
Lago Norte	112
São Sebastião	93
Vicente Pires	263
Paranoá	159
Gama	293
Sobradinho	254
Santa Maria	217
Sudoeste	210

Recanto das Emas	112
Lago Sul	168
Planaltina	198
Cruzeiro	124
Riacho Fundo	120
Jardim Botânico	105
Núcleo Bandeirante	75
Park Way	64
Candangolândia	40
Estrutural/SCIA	119
Brazlândia	98
SIA	69
Itapoã	50
Varjão	

Maior índice de solicitações:  Cidades intermediárias:  Cidades pouco
acionadas: 

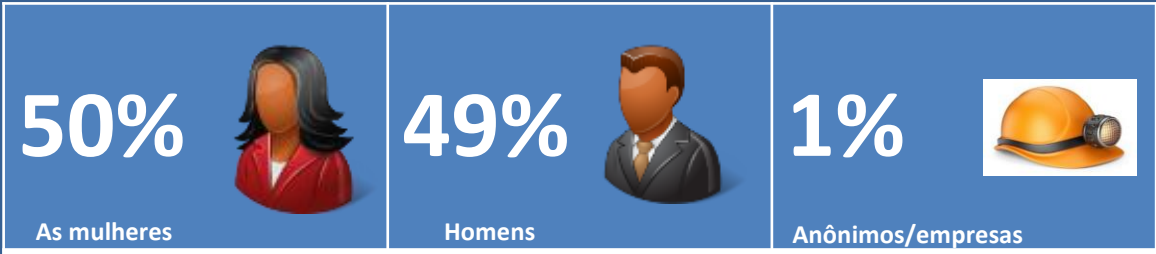
CAPÍTULO III

Gestão da informação

Gênero dos usuários

Gênero dos usuários que acionam a Ouvidoria do SLU:

Gênero	
Mulheres	1742
Homens	1676
Outros	12



Em 2018 o volume de manifestações foram bem equilibradas entre os gêneros.

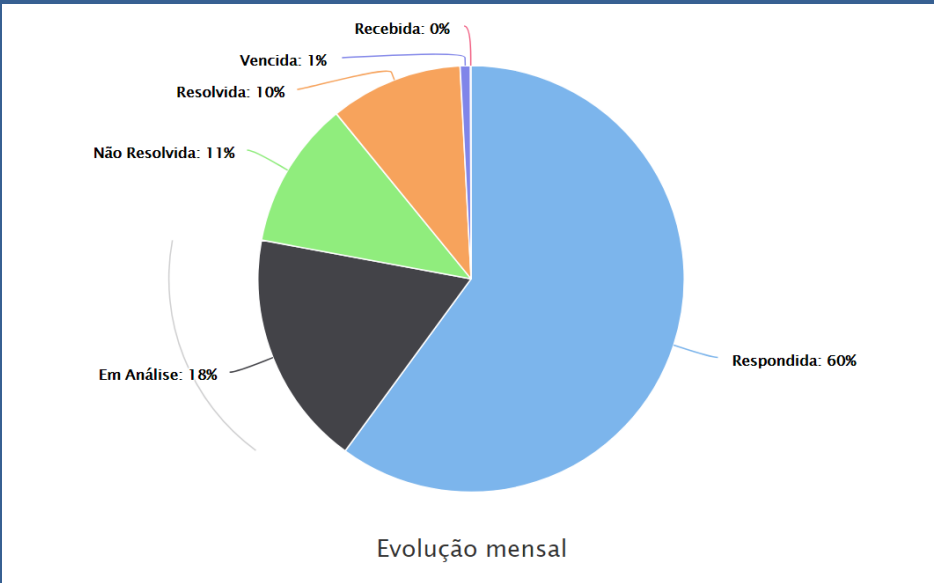
CAPÍTULO III

Gestão da informação

Resolubilidade – Atendimento das manifestações

Quadro de manifestações tratadas pelo SLU:

Status	
Pendentes	752
Respondidas	3575



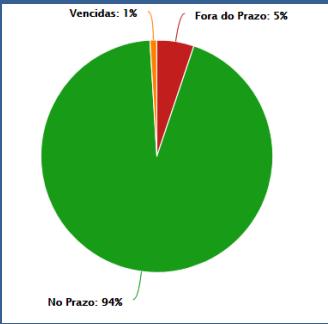
CAPÍTULO III

Gestão da informação

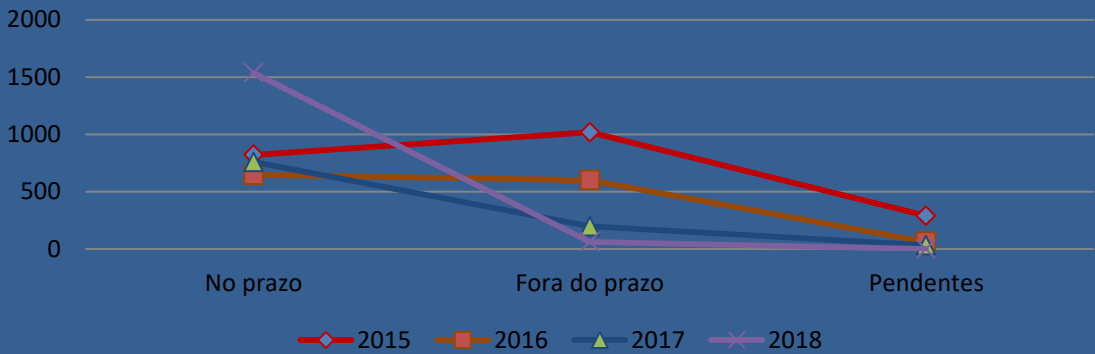
Prazo de atendimento

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:

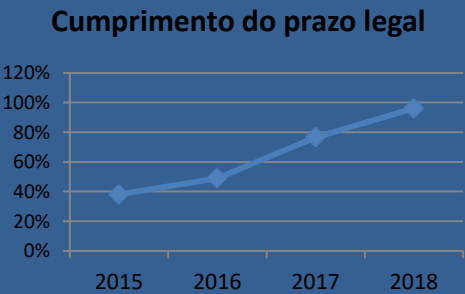
PRAZOS	
No prazo	3360
Fora do prazo	214
Pendentes	752



Cumprimento do prazo legal



Indicador:



CAPÍTULO III

Gestão da informação

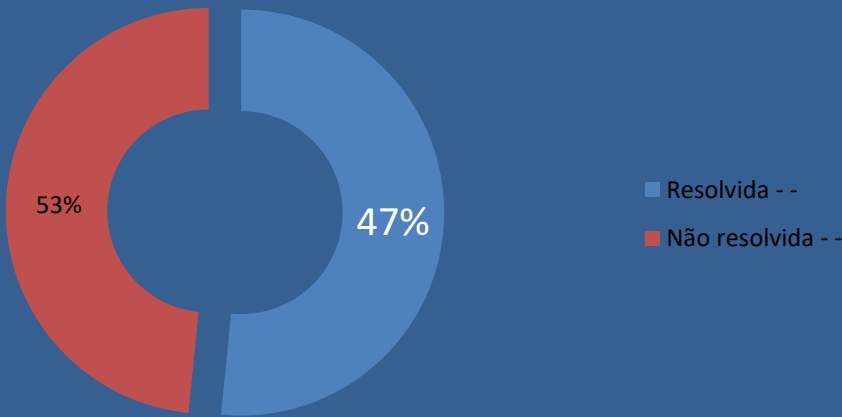
DADOS QUALITATIVOS

Resolutividade

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

Status	
Resolvida	435
Não Resolvida	356

Resolubilidade



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