Relatório da Ouvidoria do SLU

1º Semestre de 2023

Apresentação do Relatório de Ouvidoria do 1º Semestre

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – OUVIR/SLU-DF, é unidade especializada seccional de Ouvidoria, conforme previsto no Art. 2º, inciso III da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, cujas atribuições e competências encontram-se dispostas nos Decretos nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e nº 35.972, de 04 de novembro de 2014, vem apresentar o Relatório de Ouvidoria do 1º Semestre de 2023.

Neste relatório constam informações sintéticas e comparativas das manifestações registradas e tratadas na OUVIR/SLU, no **período compreendido entre 01 de janeiro a 30 de junho de 2023.**

A primeira parte concentra dados quantitativos gerais do trimestre em comparação com períodos anteriores. A segunda parte incorpora elementos qualitativos, obtidos a partir da avaliação cidadã, efetuada diretamente pelos usuários do serviço de ouvidoria. Em seguida são apresentados os dados de monitoramento de assuntos específicos, além de recomendações e avanços alcançados no período.

Na oportunidade, ressaltamos que as manifestações registradas na Ouvidoria indicam demandas da sociedade, que devem ser consideradas para subsidiar a ação pública. Cada cidadão, em sua individualidade, contribui para que suas demandas, analisadas de forma agregada, se constituam em informação relevante para o planejamento estratégico e a tomada de decisão do Órgão. Assim, monitorar o volume de demandas e os principais assuntos pode fornecer importantes subsídios à estratégia de governança e gestão de riscos do SLU/DF.

Da análise quantitativa de dados de Ouvidoria

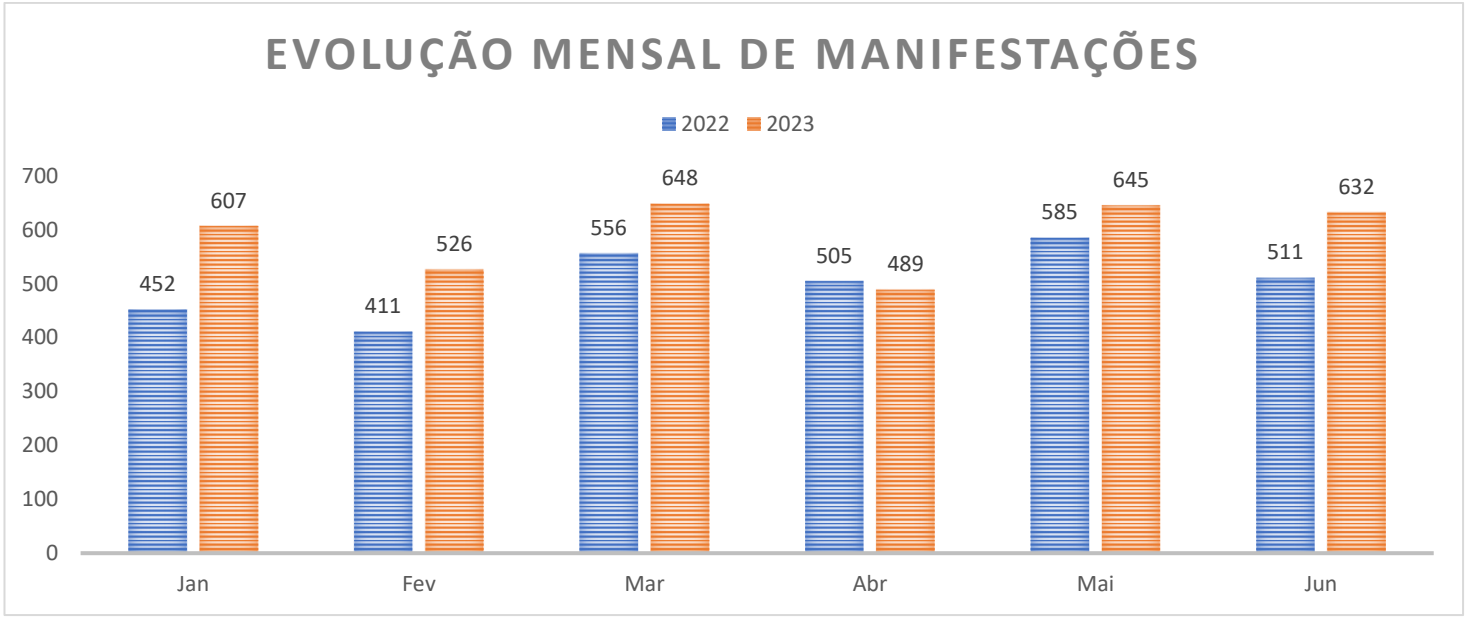
Este relatório compreende informações quantitativas gerais do 1º Semestre, em comparação com períodos anteriores. Os dados aqui apresentados encontram-se disponíveis para consulta e parametrização no Painel da Ouvidoria do Distrito Federal, no endereço http://www.painel.ouv.df.gov.br.

Importante destacar, que os dados quantitativos são estáticos, ou seja, não se alteram ao longo do tempo. São essencialmente relacionados à quantidade de manifestações registradas, colocadas sobre diversos aspectos, tais como: volume total no trimestre, média mensal, tipologia (reclamação, solicitação, etc...) e canal de atendimento (central 162, sistema, presencial).

Ouvidoria.

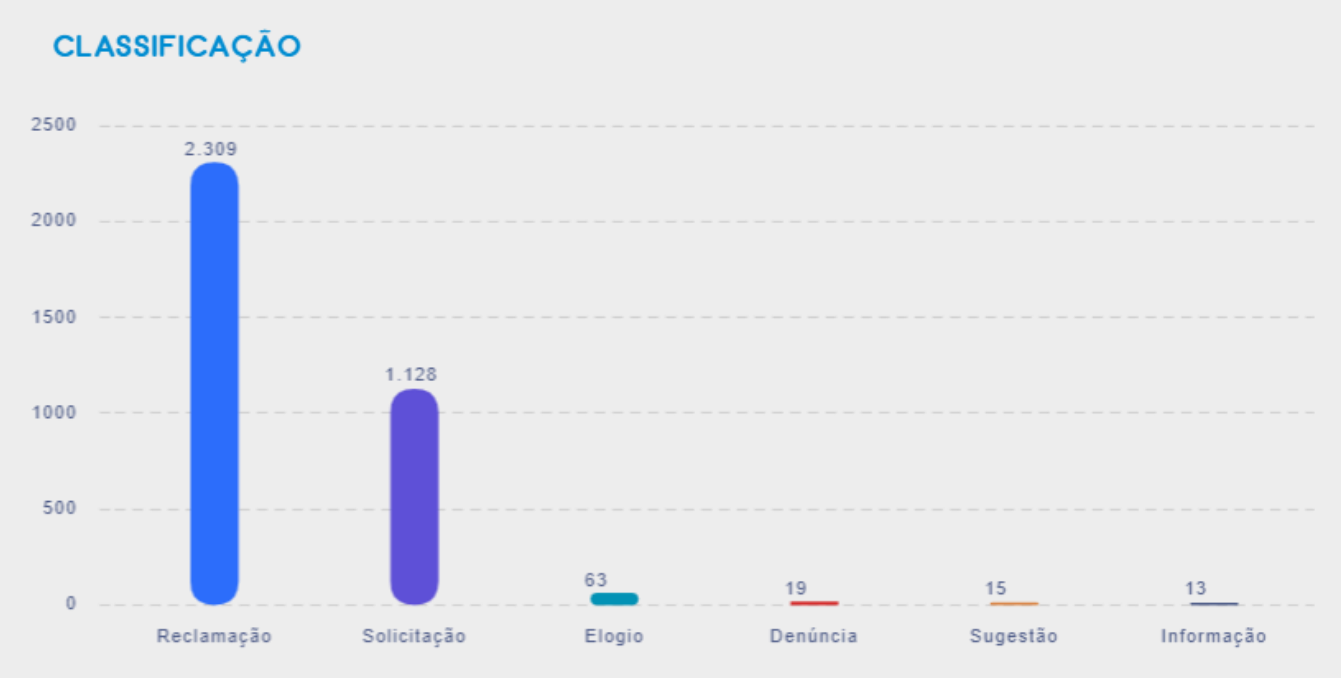
Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

Números do 1º Semestre



Informação: Número de manifestações tratadas no Serviço de Limpeza Urbana no período de 01/01/2023 a 30/06/2023

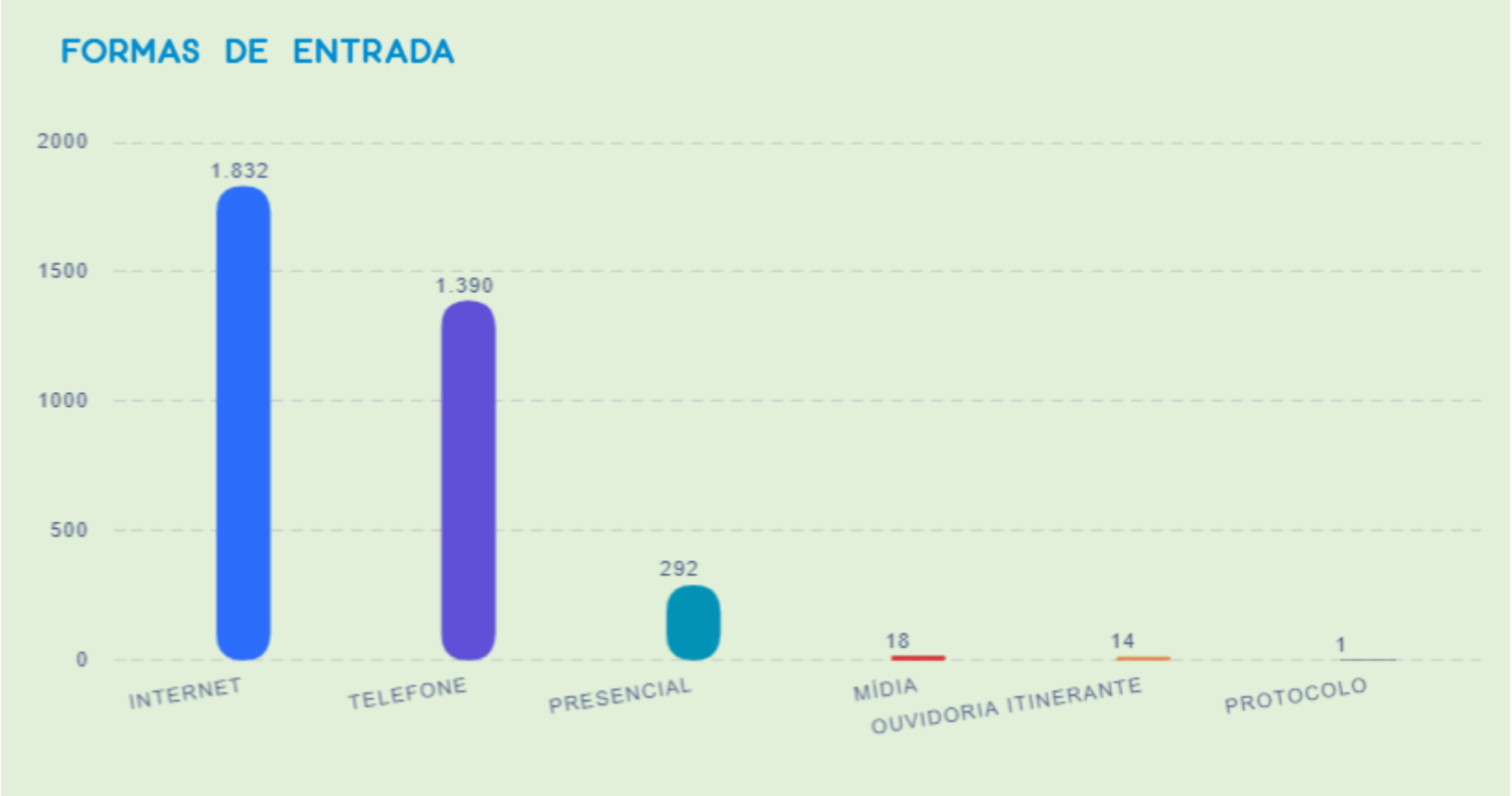
Quantidade de Manifestações por Tipologia



No periódo acumulado do 1º semestre foram recebidos 63 Elogios, superando o total de Denúncias 19, indicando o reconhecimento da sociedade na qualidade dos serviços prestados.

Nesse sentido, cabe-nos destacar, que a Ouvidoria é um dos instrumentos de maior importância para a consolidação de um ambiente de Integridade e Governança de Serviços. Ao atuar como Canal de Manifestações de ELOGIOS ou DENÚNCIAS oferece a TODOS os usuários (inclusive aos servidores públicos) a oportunidade de manifestação de forma segura.

Formas de Entrada da Demanda



Entrada Por Regiões Administrativas

Número de Manifestações por Região Administrativa

REGIÕES ADMINISTRATIVAS	VOLUME DE MANIFESTAÇÕES	PERCENTUAL	SubCoordenação
Guará	225	6%	SUBSUL
Gama	184	5%	
Águas Claras	101	3%	
Jardim Botânico	57	2%	
Santa Maria	43	1%	
Recanto das Emas	92	3%	
Vicente Pires	54	2%	
Riacho Fundo II	54	2%	
Lago Sul	57	2%	
Park Way	39	1%	
Núcleo Bandeirante	72	2%	
Riacho Fundo	66	2%	
SCIA	23	1%	
Arniqueiras	42	1%	
SIA	21	1%	
Candangolândia	24	1%	
Plano Piloto	834	24%	SUBNOR
Planaltina	80	2%	
Sobradinho	72	2%	
Itapoã	39	1%	
São Sebastião	62	2%	
Sudoeste / Octogonal	70	2%	
Paranoá	54	2%	
Lago Norte	62	2%	
Cruzeiro	39	1%	
Sobradinho II	23	1%	
Varjão	17	0%	
Fercal	13	0%	
Taguatinga	369	10%	SUBOES
Ceilândia	295	8%	
Samambaia	242	7%	
Sol Nascente / Por do Sol	63	2%	
Brazlândia	59	2%	
TOTAL DE OUVIDORIAS	3547	100%	

Os 10 Serviços Mais Acionados

Percentual de Manifestações por Assunto Mais Solicitados

Assunto	Volume	Percentual
Coleta Convencional de Resíduos (lixo orgânico)	860	28%
Coleta de Entulho (restos de obras)	704	23%
Varrição de Via e Logradouros Públicos	341	11%
Coleta Seletiva (matérias recicláveis)	318	10%
Recolhimento de Animais Mortos em Via Pública	267	9%
Instalação e Manutenção de Lixeiras	183	6%
Pintura meio-fio	119	4%
Papa -Lixo (contêiner semienterrado)	112	3,70%
Orientação para Instalação de Contêiner	88	2,90%
Catação de Matérias em Grandes Áreas	66	2,20%

Resolutividade Geral das Demandas do SLU

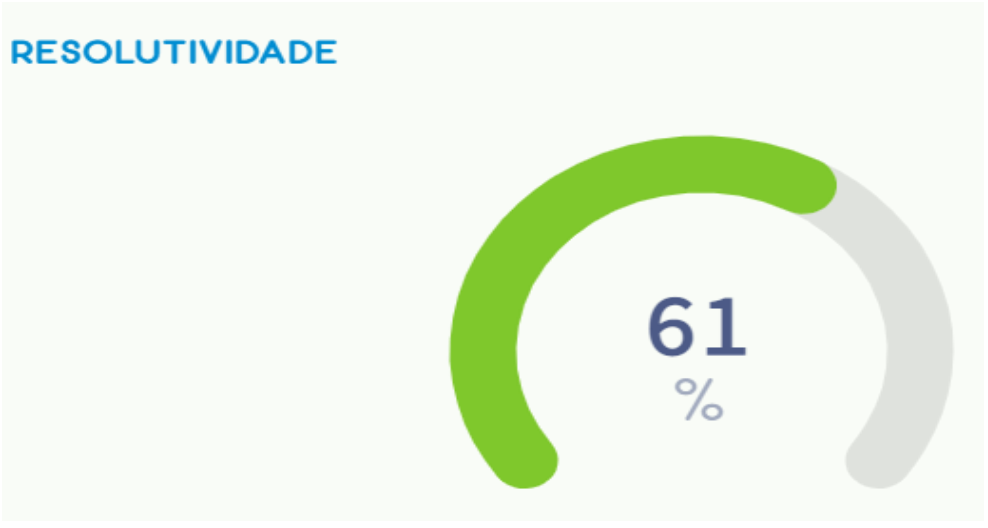
Índices:

1º trimestre de 2023:
61% índice de resolutividade

2º trimestre de 2023:
62% índice de resolutividade

Meta 2023:
65% índice de resolutividade

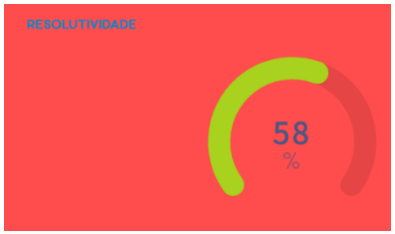
Observação: O índice está abaixo da meta estipulada, com tendência de melhoria.



Índice geral de resolutividade do SLU em 2023 - Avaliação cidadã.

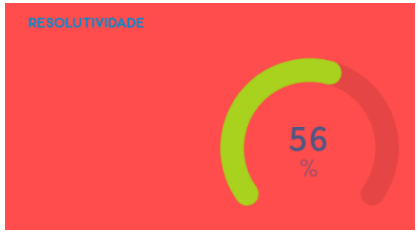
Avaliação Cidadã de Resolutividade Por Serviços do SLU

Coleta Convencional



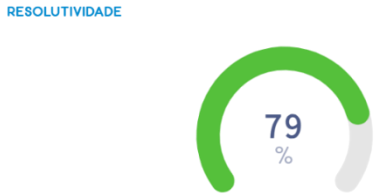
Varrição de Ruas e Avenidas

Coleta Seletiva

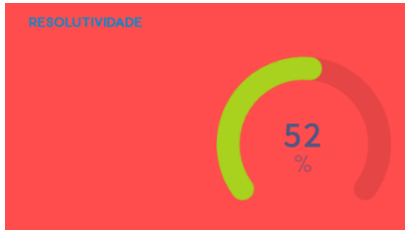


Coleta de Entulho Disposto Irregularmente

Recolhimento de animais mortos



Instalação e Manutenção de Lixeiras (Papeleiras)



Acima ou na média definida no PAGA 2023 – 65%

Abaixo da média definida no PAGA 2023 – 65%

Evolução de Prazos

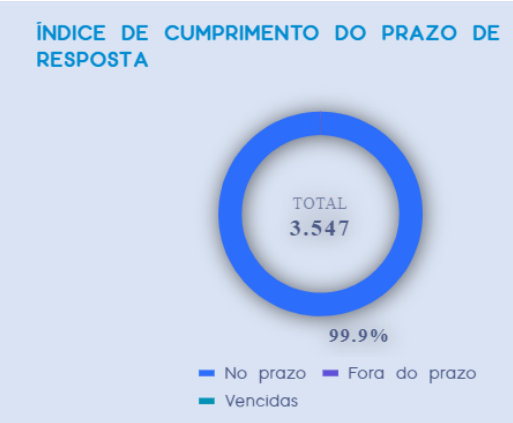
Prazos Médios

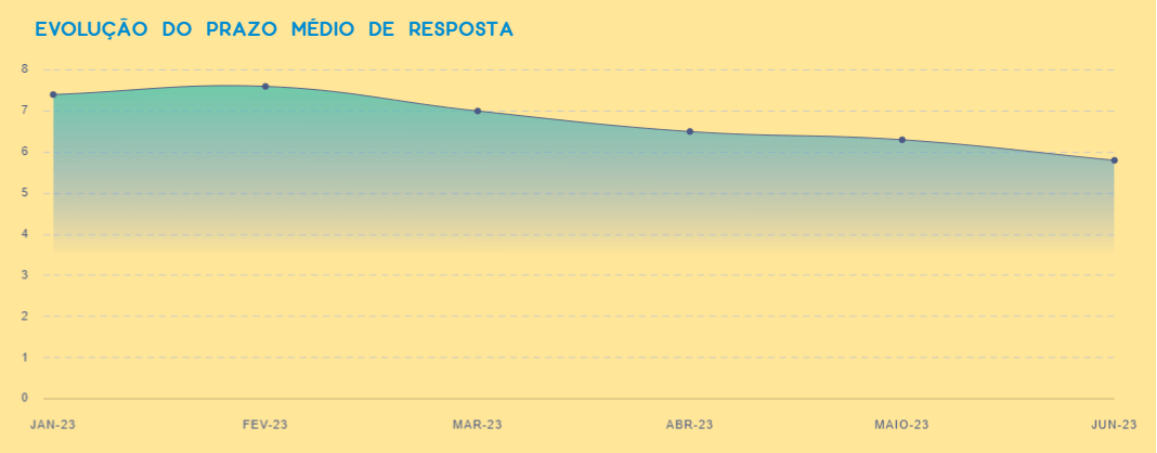
Em 2021:
7 dias

Em 2022:
7 dias

Em 2023:
6,7 dias

Meta de 2023
6 dias





Índices de Avaliação Geral da Ouvidoria do SLU

Rank de Avaliação de Ouvidorias do DF

TODOS OS ÓRGÃOS

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1°	SES	37%	38129	97%	79%	71%	75%	82%	55%
2°	SEE	34%	15847	100%	78%	67%	75%	79%	48%
3°	DETRAN	29%	15761	41%	45%	46%	42%	62%	32%
4°	SEDES	45%	14894	99%	77%	70%	75%	79%	57%
5°	SEMOB	48%	14782	98%	78%	77%	78%	88%	64%
6°	DFLEGAL	22%	14185	100%	49%	44%	45%	59%	30%
7°	NOVACAP	27%	11130	99%	72%	66%	65%	78%	54%
8°	SODF	27%	7509	98%	59%	54%	53%	68%	40%
9°	PCDF	32%	5146	99%	61%	61%	61%	79%	43%
10°	IBRAM	25%	4849	97%	61%	59%	60%	72%	43%
11°	SLU	61%	4410	100%	91%	88%	92%	89%	83%
12°	CAESB	52%	4181	100%	82%	78%	82%	81%	71%
13°	SEFAZ	42%	3688	100%	66%	63%	63%	76%	51%
14°	SEPLAD	54%	2061	100%	81%	73%	78%	86%	56%
15°	FJZB	33%	1911	99%	0%	0%	0%	0%	0%
16°	DER	47%	1686	97%	91%	87%	91%	94%	76%
17°	INAS	41%	1672	93%	80%	75%	80%	88%	57%
18°	RA-CEIL (RA IX)	32%	1657	98%	81%	76%	78%	86%	63%
19°	RA-SAM (RA XII)	54%	1352	86%	86%	84%	85%	90%	78%
20°	RA-GUAR (RA X)	54%	1262	98%	77%	79%	78%	88%	72%

O Rank acima reúne informações interativas e em tempo real quanto aos indicadores de avaliações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF ranqueando órgãos e entidades que o compõe pela quantidade de manifestações recebidas.

Gestão da Informação

A Ouvidoria do SLU estima que em média atendeu a 30 (trinta) ligações por dia, com pedidos de informações e orientações. Além disso, realizou aproximadamente 15 (quinze) ligações por dia em pré ou pós atendimento aos usuários do Sistema OUV-DF, o que tem se mostrado muito eficiente para melhorar a compreensão das manifestações, visando sua consequente execução, para assim fortalecer o relacionamento e compromisso institucional com os usuários dos serviços públicos prestados.

Importante destacar, que a Ouvidoria do SLU tem utilizado dos instrumentos da metodologia de Gestão por Resultados (GpR), e assim, emitiu 30 recomendações e apresentou 12 sugestões às áreas técnicas do SLU, com base em seus atendimentos e a partir de suas observações do relatório semestral ora publicado.

Nesse sentido, temos que uma das imensas vantagens de manter a gestão por resultados como método, é que a partir das recomendações propostas, as nossas áreas técnicas e a própria Ouvidoria estão trabalhando em conjunto, no planejamento estratégico e em ações de monitoramento, governança e avaliação dos processos de trabalhos, visando assim, a constante melhoria e aperfeiçoamento dos serviços e equipamentos públicos disponibilizados a população.

Por fim, registra-se que o Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal foi o 11º Órgão que mais recebeu manifestações no período na Rede de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO/DF), cujo volume total de manifestações foi de 161.905 (cento e sessenta e uma mil, novecentas e cinco). Sendo que, o SLU possui os melhores índices de: resolutividades, recomendação, satisfação e qualidade de atendimento e resposta entre todos eles no período. **Fonte:** Painel Ouvidoria DF