

Relatório da Ouvidoria do SLU

1º Trimestre de 2023

Apresentação do Relatório de Ouvidoria do 1º Trimestre

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

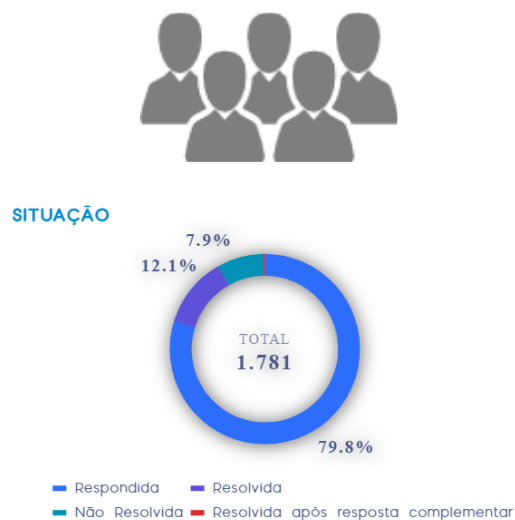
Este relatório compreende informações quantitativas gerais do 1º trimestre, em comparação com períodos anteriores. Os dados aqui apresentados encontram-se disponíveis para consulta e parametrização no Painel da Ouvidoria do Distrito Federal, no endereço <http://www.painel.ouv.df.gov.br>.

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).

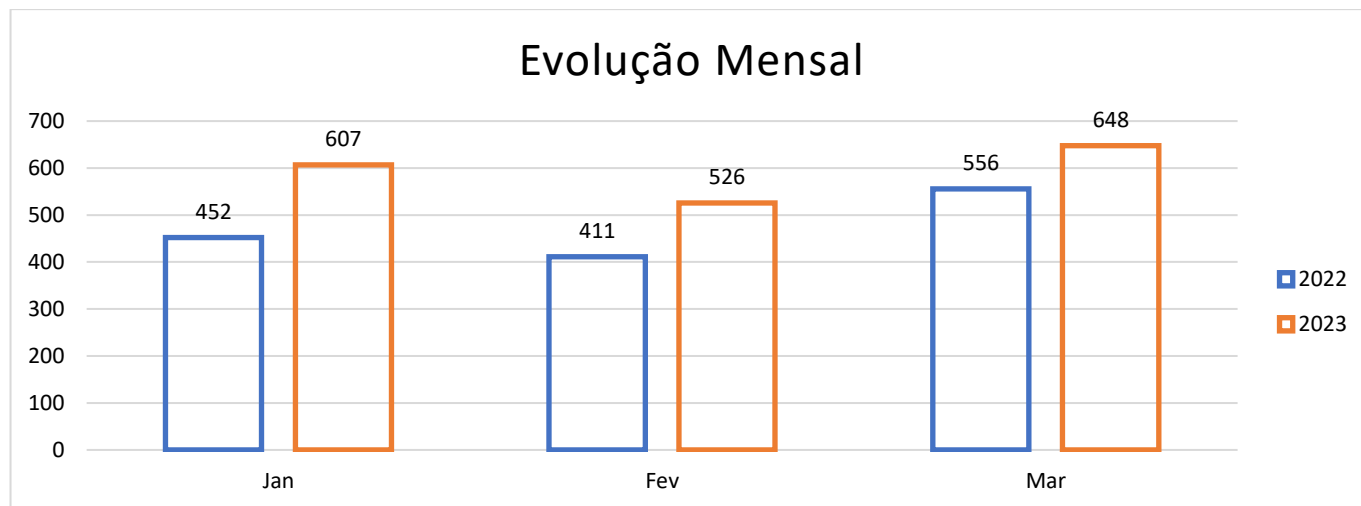
Ouvidoria.

Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

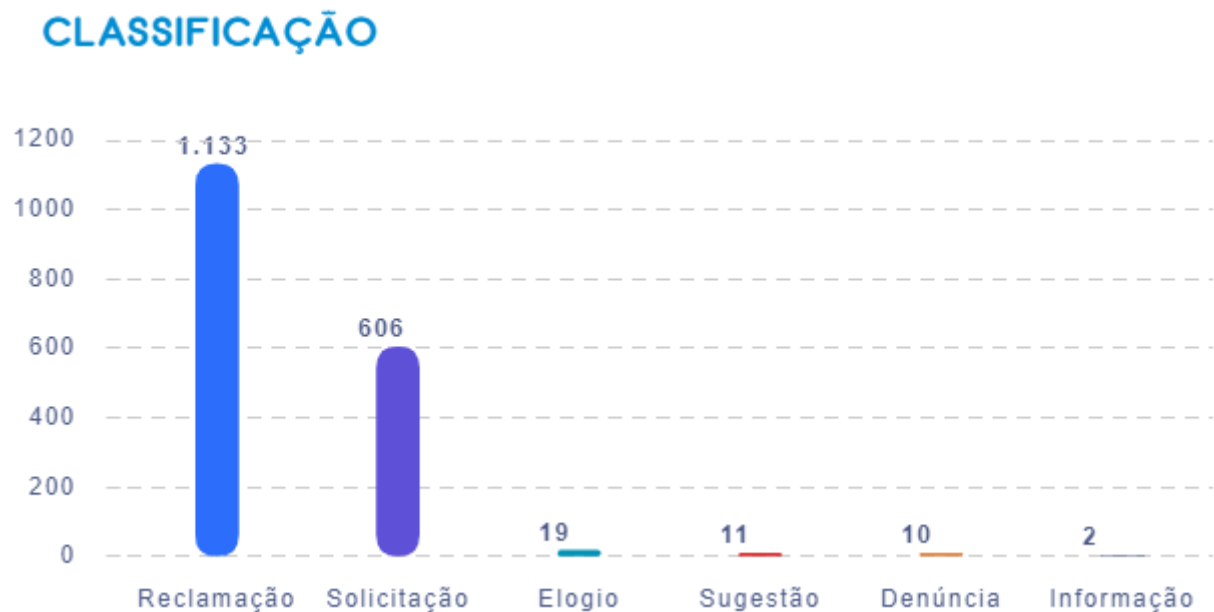
Números do 1º Trimestre



Informação: Número de manifestações tratadas no Serviço de Limpeza Urbana no período de 01/01/2023 a 31/03/2023



Quantidade de Manifestações por Tipologia

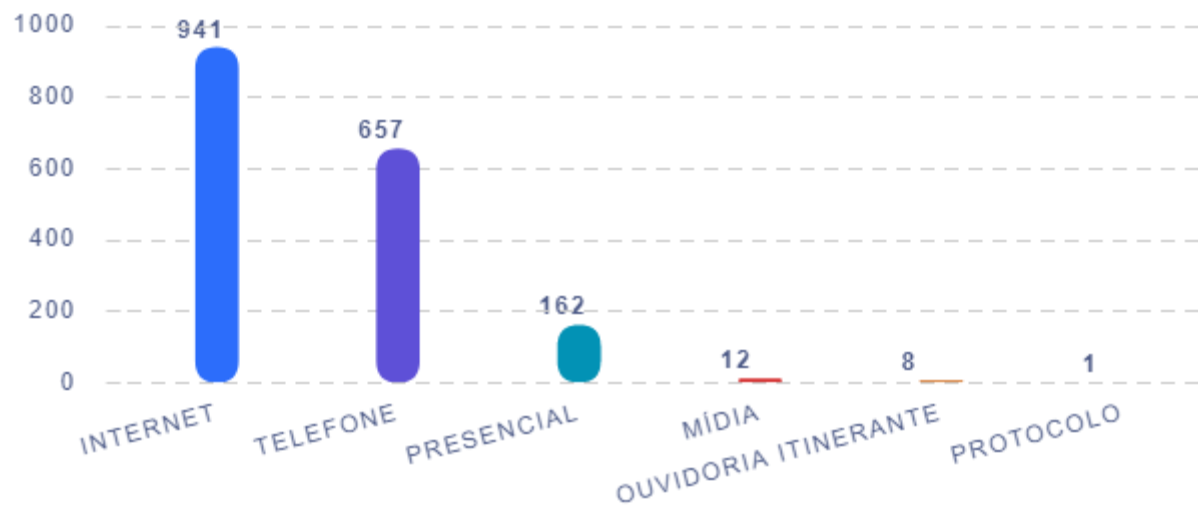


No período acumulado do 1º trimestre foram recebidos 19 Elogios, superando o total de Denúncias 10, indicando o reconhecimento da sociedade na qualidade dos serviços prestados.

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

FORMAS DE ENTRADA



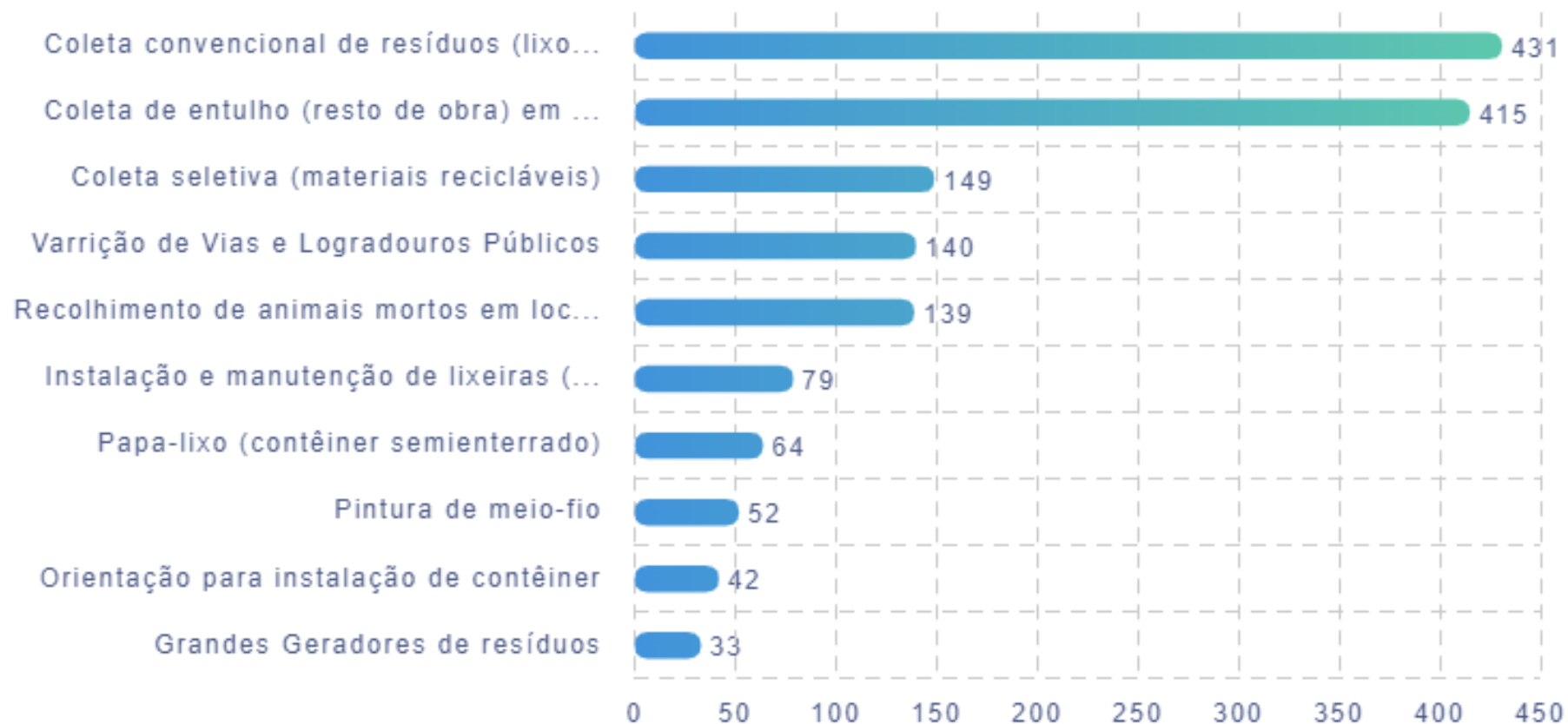
Entrada Por Regiões Administrativas

Número de
manifestações
por Região

REGIÕES ADMINISTRATIVAS	VOLUME DE MANIFESTAÇÕES
Plano Piloto	400
Guará	115
Taguatinga	116
Ceilândia	112
Samambaia	89
Gama	77
Águas Claras	67
Planaltina	66
Sobradinho	60
Itapoã	49
Jardim Botânico	45
Santa Maria	45
Recanto das Emas	44
São Sebastião	43
Vicente Pires	40
Sudoeste / Octogonal	39
Paranoá	38
Riacho Fundo II	36
Lago Norte	31
Lago Sul	31
Sol Nascente / Por do Sol	30
Park Way	28
Brazlândia	27
Núcleo Bandeirante	27
Cruzeiro	24
Riacho Fundo	20
SCIA	19
Sobradinho II	17
Arniqueiras	14
SIA	11
Varjão	9
Candangolândia	6
Fercal	6

Os 10 Serviços Mais Acionados

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Percentual de Manifestações por Assunto Mais Solicitados

Assunto	Volume	Percentual
Coleta Convencional de Resíduos (lixo orgânico)	431	27,9%
Coleta de Entulho (restos de obras)	415	26,9%
Coleta Seletiva (matérias recicláveis)	149	9,7%
Varrição de Via e Logradouros Públicos	140	9,1%
Recolhimento de Animais Mortos em Via Pública	139	9%
Instalação e Manutenção de Lixeiras	79	5,1%
Papa - Lixo (contêiner semienterrado)	64	4,1%
Pintura meio-fio	52	3,4%
Orientação para instalação de contêineres	42	2,7%
Grande Geradores de Resíduos	33	2,1%

Resolutividade Geral das Demandas do SLU

Índices:

1º trimestre de 2023:

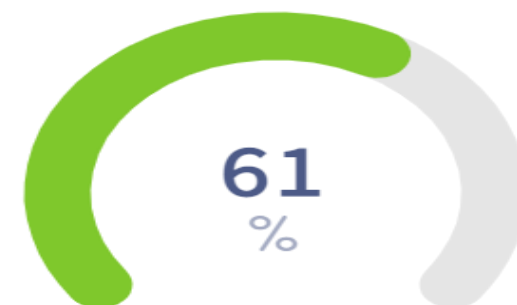
61% índice de resolutividade

Meta 2023:

65% índice de resolutividade

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

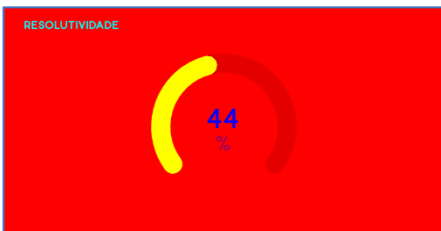
RESOLUTIVIDADE



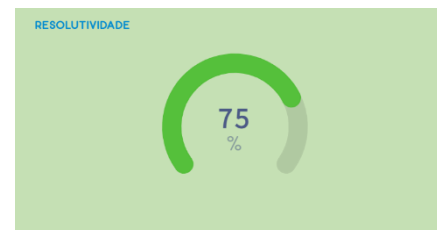
Índice geral de resolutividade do SLU em 2023 - Avaliação cidadã.

Avaliação Cidadã de Resolutividade Por Serviço

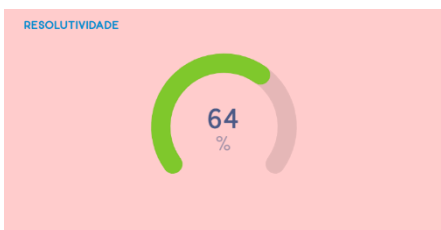
Coleta Convencional



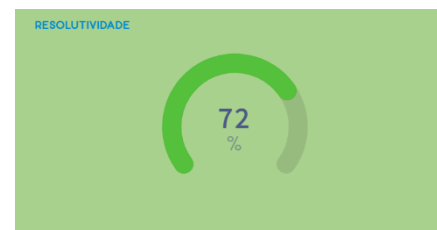
Varrição de Ruas e Avenidas



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

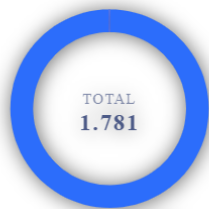
Em 2021:
7 dias

Em 2022:
7 dias

Em 2023:
7,3 dias

Meta de 2023
6 dias

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



99,9%

■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



7.3

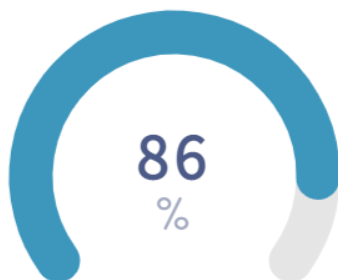
DIAS

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

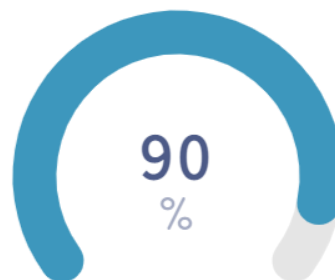


Índices de Avaliação Geral da Ouvidoria do SLU

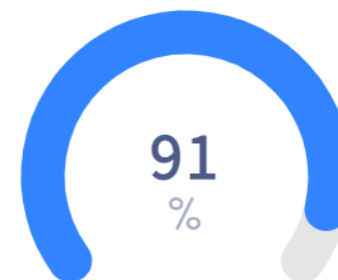
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA



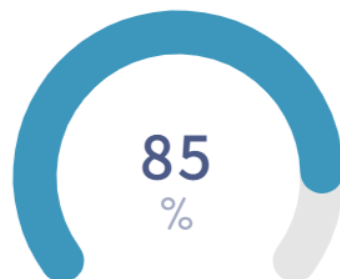
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



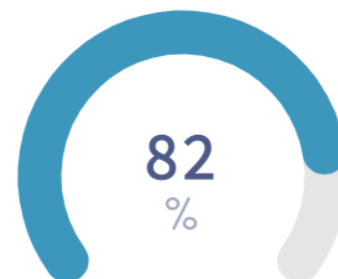
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Rank de Avaliação de Ouvidorias do DF

TODOS OS ÓRGÃOS

Posição	Órgão	Resolutividade ^ v	Otd. Manifestações ^ v	Resposta no Prazo ^ v	Recomendação ^ v	Satisfação ^ v	Atendimento ^ v	Sistema ^ v	Resposta ^ v
1º	SES	35%	14827	95%	79%	69%	73%	81%	54%
2º	SEE	34%	7445	100%	74%	64%	70%	75%	46%
3º	DETRAN	31%	6769	25%	40%	41%	37%	54%	30%
4º	SEMOB	48%	5947	98%	77%	75%	74%	88%	62%
5º	DFLEGAL	19%	5032	100%	47%	40%	39%	56%	26%
6º	SEDES	41%	4829	99%	76%	69%	72%	76%	59%
7º	NOVACAP	25%	4820	98%	74%	64%	64%	77%	51%
8º	SODF	27%	3410	96%	55%	53%	53%	66%	41%
9º	PCDF	30%	2281	99%	57%	55%	56%	76%	33%
10º	IBRAM	30%	1835	96%	70%	72%	77%	79%	61%
11º	SEFAZ	44%	1789	100%	65%	66%	67%	78%	53%
12º	SLU	61%	1781	100%	90%	86%	91%	85%	82%
13º	CAESB	48%	1526	100%	87%	80%	85%	84%	73%
14º	FJZB	50%	860	100%	0%	0%	0%	0%	0%
15º	RA-CEIL (RA IX)	43%	757	99%	87%	86%	84%	90%	85%
16º	RA-SAM (RA XIII)	47%	639	84%	83%	82%	83%	89%	73%
17º	DER	50%	574	96%	97%	89%	95%	97%	76%
18º	RA-GUAR (RA XI)	47%	573	100%	71%	77%	74%	89%	69%
19º	CODHAB	52%	529	100%	87%	89%	90%	89%	87%
20º	RA-TAG (RA III)	56%	461	100%	88%	85%	88%	89%	79%

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 trimestral 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.

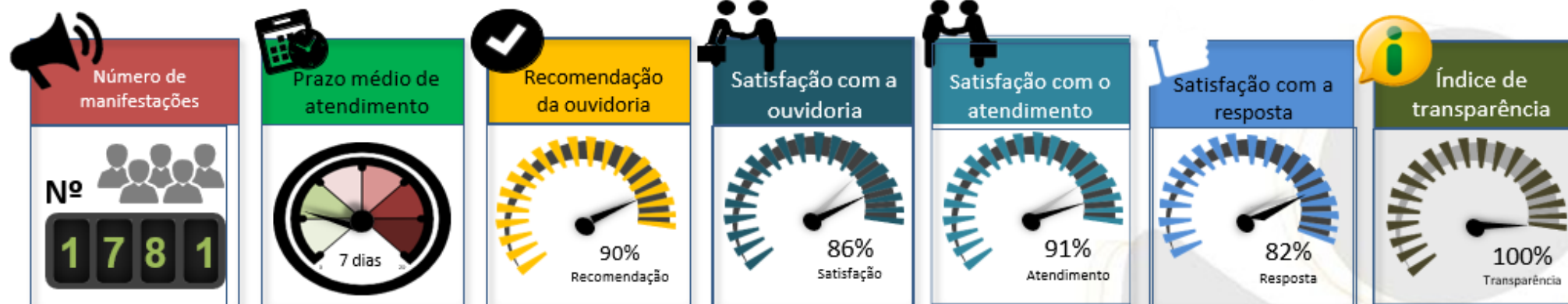
Por fim, registra-se que o Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal foi o 12º Órgão que mais recebeu manifestações no período na Rede de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO/DF), cujo volume total de manifestações foi de 79.006 (setenta e nove mil e seis). Sendo que, o SLU possui os melhores índices de: resolutividades, recomendação, satisfação e qualidade de atendimento e resposta entre todos eles no período. Fonte: Painel Ouvidoria DF

Relatório de Transparência

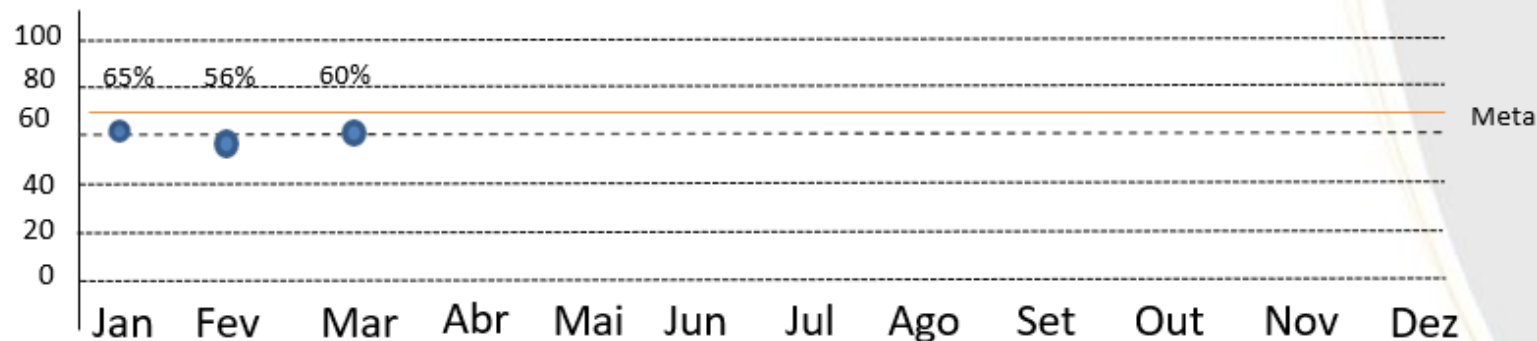
1º Trimestre de 2023



Painel de acompanhamento da ouvidoria Janeiro a Março de 2023



Avaliação cidadã 61%



Serviços mais acionados (TOP 10)

Col. Convencional	431
Col. Entulho	415
Col. Seletiva	149
Varrição de Via	140
Rec. Animal Morto	131
Inst. Lixeiras	79
Papa -Lixo	64
Pintura meio-fio	52
Orient. Contêiner	42
Grande Gerador de	33

Resultado do Tratamento da Transparência Passiva

Números de Pedidos de Acesso à

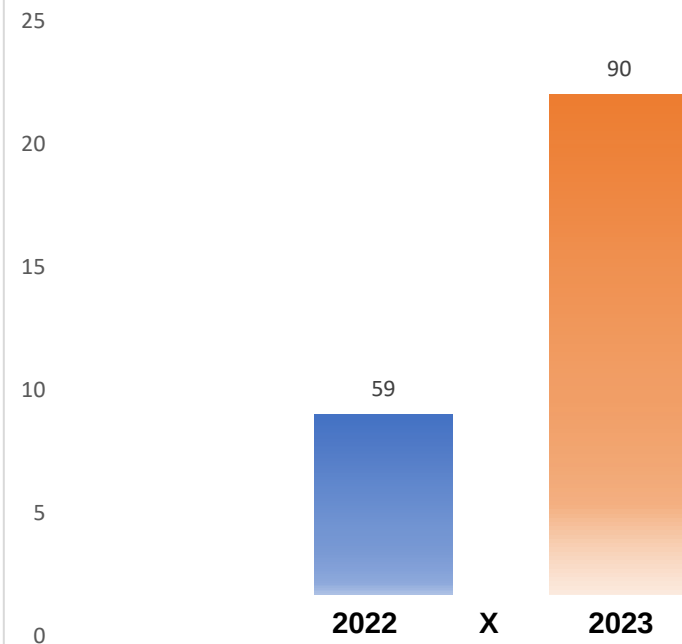
Informação

1º Trimestre de 2023

90

Total em: 90

Comparativo de períodos



Prazos da Transparência Passiva

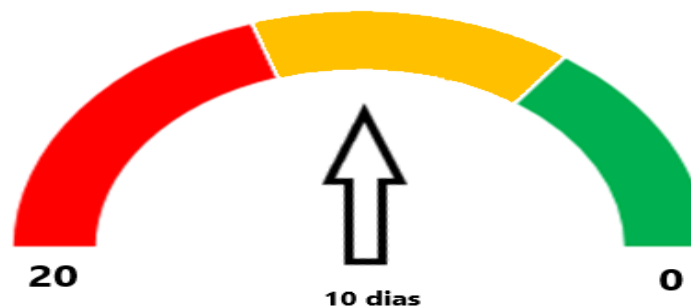


Prazo Médio

1º Trimestre de 2023

07 dias

Informação relativa ao prazo médio
de atendimento dos pedidos de
acesso à informação.



Projetos e destaques de 2023

Destaques de 2023



Ações e Destaques:

- Aumento significativo da quantidade de manifestações recebidas no 1º Trimestre, com tendência de estabilização;
- Diminuição da resolutividade (Avaliação cidadã quanto aos serviços do órgão);

Ações e Projetos	Metas/Objetivos	Cronograma de Realizações
Atualização e manutenção de informações de transparência ativa e passiva no <i>site</i> do órgão;	Alcançadas conforme previsto.	Ação em execução mensal.
Publicação do Plano Anual de Gestão e Ações - PAGA 2023;	Alcançadas conforme previsto.	Ação executada no 1º Trimestre.
Publicação do Relatório Anual de Ouvidoria 2022;	Alcançadas conforme previsto.	Ação executada no 1º Trimestre.
Comemoração do dia do Ouvidor;	Alcançadas conforme previsto.	Ação não executada no 1º Trimestre.
Emissão e acompanhamento das recomendações de Ouvidoria;	Em acompanhamento das metas.	Ação trimestral em execução desde janeiro de 2023.
Início da realização de pré e pós atendimento aos usuários da Ouvidoria do SLU;	Alcançadas conforme previsto.	Ação contínua em execução desde abril de 2022.
Instituição de nova estrutura de unidades administrativas na plataforma PARTICIPA - DF;	Alcançadas conforme previsto.	Ação executada no 1º Trimestre.
Recadastramento, atualização e treinamento de usuários na plataforma PARTICIPA – DF;	Alcançadas conforme previsto.	Ação executada no 1º Trimestre.

Ações Extra Projetos

Participação em reunião de orientação das empresas terceirizadas prestadoras de serviços (Tema: Manifestações de Ouvidoria);

Participação nas reuniões de mensais de Governança e Gestão de Risco do Órgão;

Realização de visitas aos Núcleos de Limpeza Urbana de cada RA.

Chefe de Ouvidoria

Thiago Viveiros

Obrigada!



Equipe de Ouvidoria

Ataniel Santos

Erick Lucas

Gildete de Sousa

Loyane Cristina

Rosimeire Silva

Sirlane Alves

Contatos da Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana

Telefone: (61) 3213-0153 (opção 1) - E-mail: ouvidoria@slu.df.gov.br

Endereço de Atendimento ao Usuário: Setor Comercial Sul – SCS, Quadra 08, Bloco B50, 7º andar, sala 734. Ed. Shopping

Venâncio – CEP: 73.333-900 - De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.