

**Relatório da
Ouvidoria do SLU
1º Trimestre de 2022**



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 2022. Neste relatório constam informações sintéticas e comparativas das manifestações registradas e tratadas na OUVIR/SLU, no período de janeiro a março de 2022.

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).

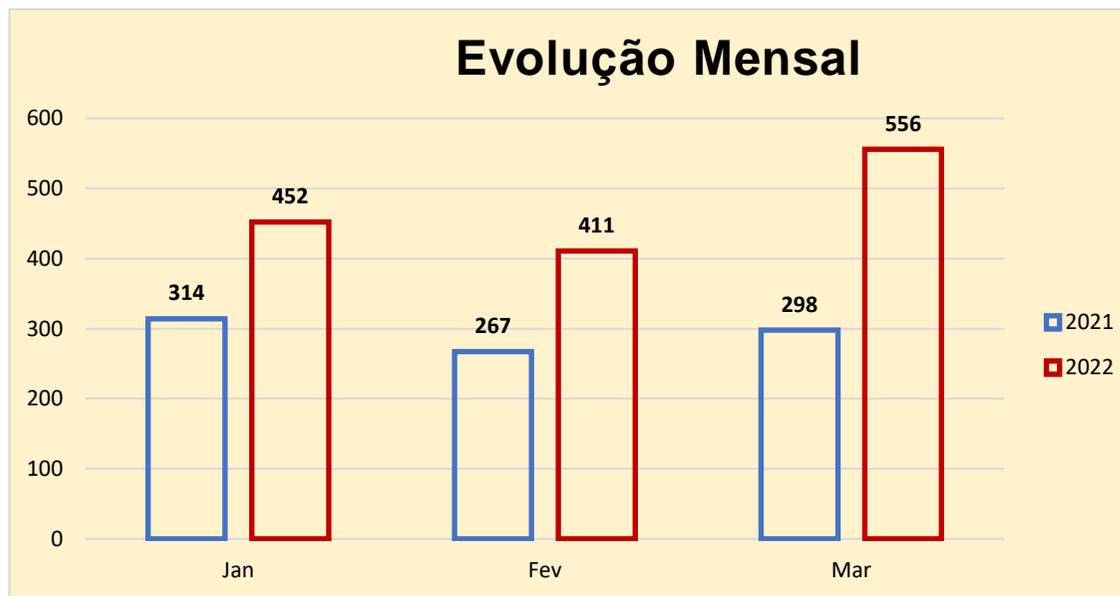
Ouvidoria.

Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

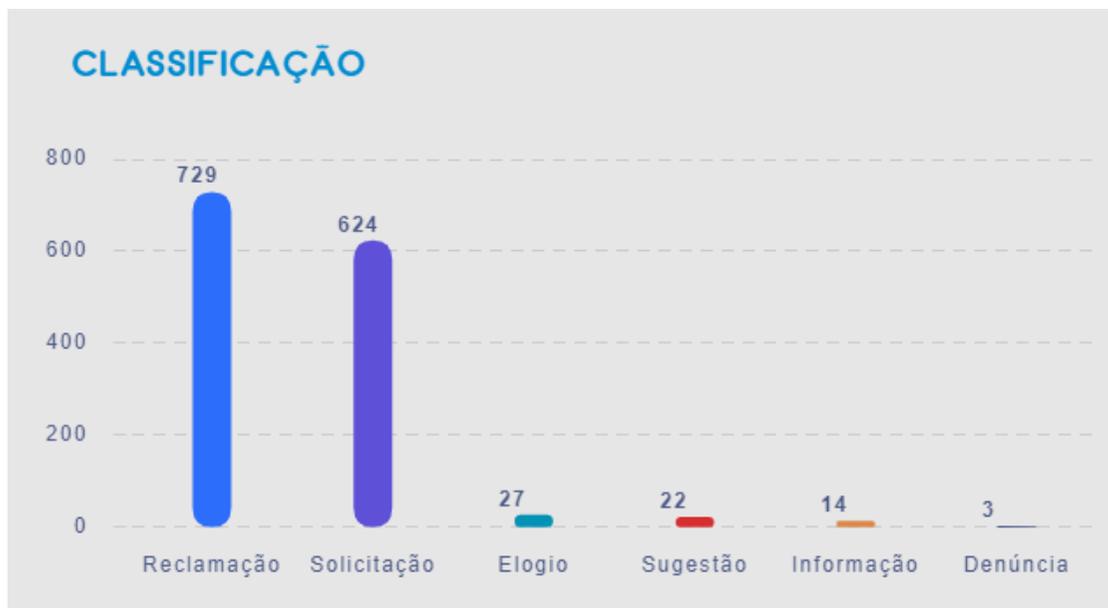
Números do 1º Trimestre



Informação: Número de manifestações tratadas no Serviço de Limpeza Urbana no período de 01/01/2022 a 31/03/2022



Quantidade de Manifestações por Tipologia



No 1º trimestre foram recebidos 27 Elogios, superando o total de Denúncias 03, indicando o reconhecimento da sociedade na qualidade dos serviços prestados.

Nesse sentido, cabe-nos destacar, que a Ouvidoria é um dos instrumentos de maior importancia para a consolidação de um ambiente de Integridade e Governança. 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.

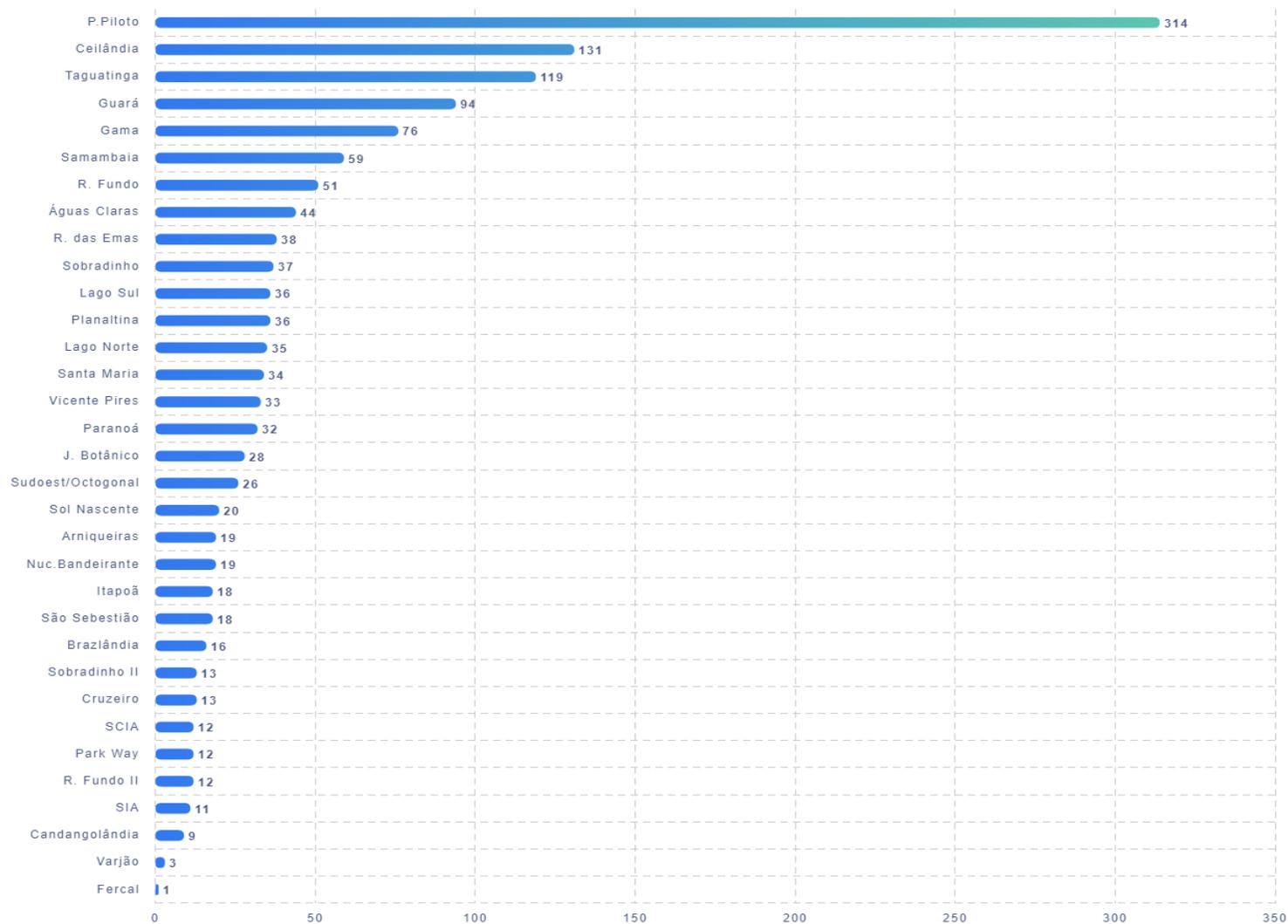
Formas de Entrada da Demanda



Entrada Por Regiões Administrativas

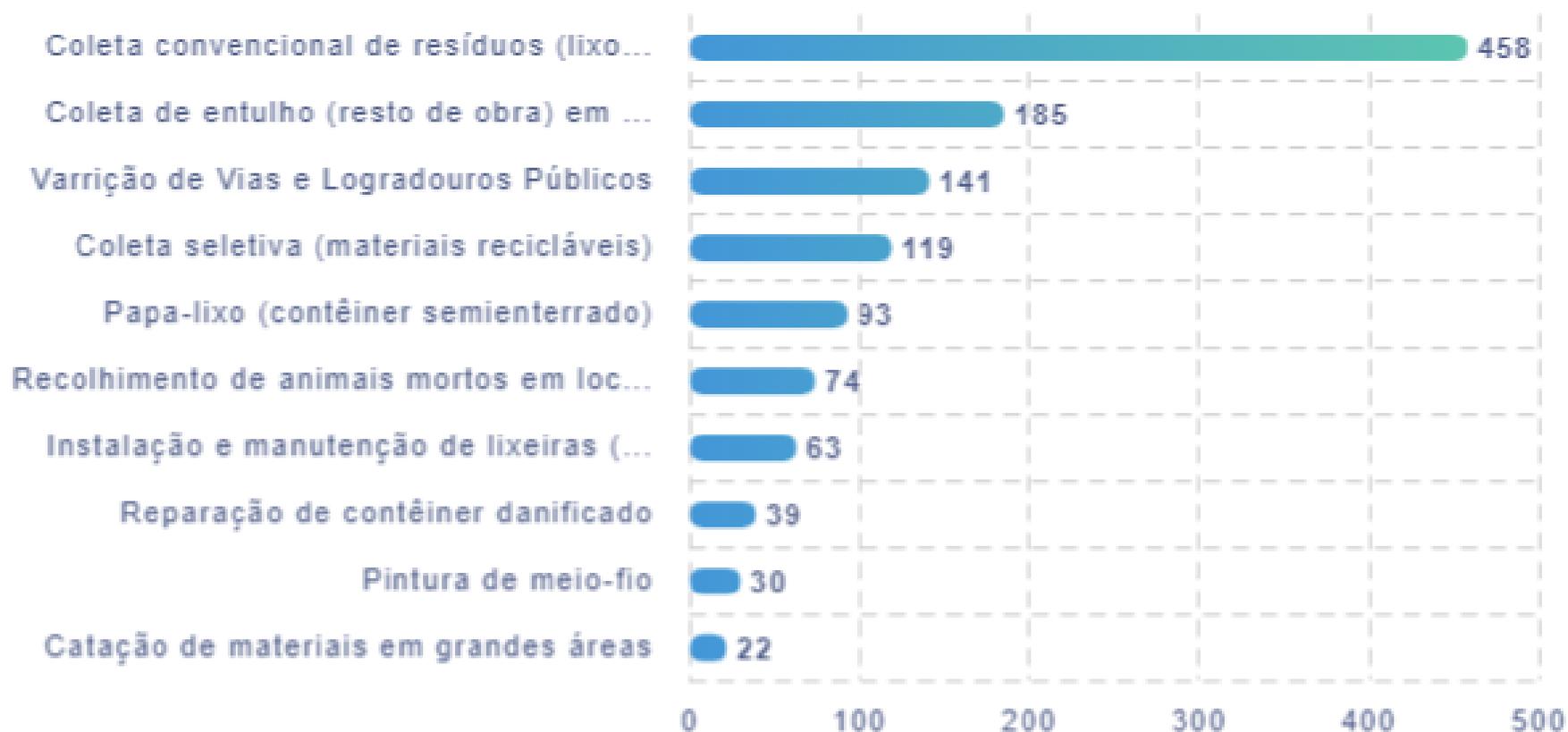
Número de manifestações por Região

REGIÕES ADMINISTRATIVAS



Os 10 Serviços Mais Acionados

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Percentual de Manifestações por Assunto Mais Solicitados

Assunto	Volume	Percentual
Coleta Convencional de Resíduos (lixo orgânico)	458	37,40%
Coleta de Entulho (restos de obras)	185	15,10%
Varrição de Via e Logradouros Públicos	141	11,50%
Coleta Seletiva (materias recicláveis)	119	9,70%
Papa -Lixo (contêiner semienterrado)	93	7,60%
Recolhimento de Animais Mortos em Via Pública	74	6,00%
Instalação e Manutenção de Lixeiras	63	5,10%
Reparação de Contêiner Danificado	39	3,20%
Pintura meio-fio	30	2,50%
Catação de Materias em Grandes Áreas	22	1,80%

Tipologia de Manifestações por Assunto

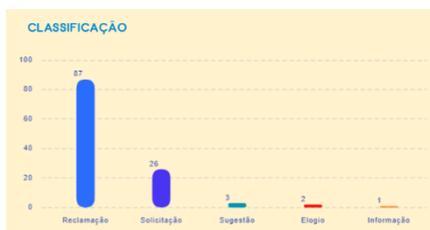
Coleta Convencional



Varição de Ruas e Avenidas



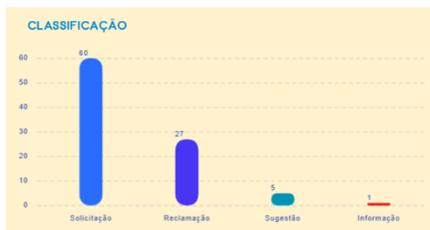
Coleta Seletiva



Coleta de Entulho Disposto Irregularmente



Papa-Lixo



Recolhimento de Animais Mortos em Via Pública



Resolutividade das Demandas

Índices:

1º trimestre de 2022:

56% índice de resolutividade

Meta 2022:

65% índice de resolutividade

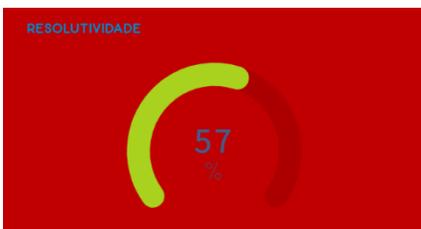
Observação: O índice está abaixo da meta estipulada.



Índice geral de resolutividade do SLU em 2022 - Avaliação

Avaliação Cidadã de Resolutividade

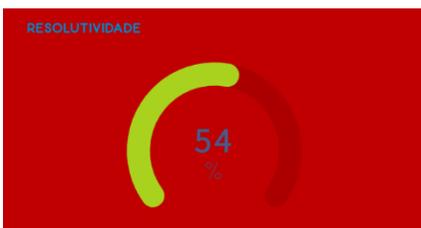
Coleta Convencional



Varrição de Ruas e Avenidas



Coleta Seletiva



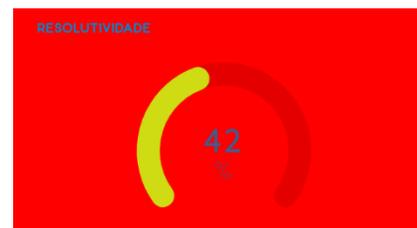
Coleta de Entulho Disposto Irregularmente



Papa-lixo



Instalação e Manutenção de Lixeiras (Papeleiras)



Acima ou na média definida no PAGA 2022 – 65%

Abaixo da média definida no PAGA 2022 – 65%

Evolução de Prazos



Prazo Médio

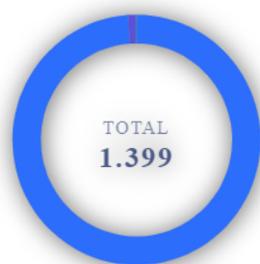
Em 2020:
7 dias

Em 2021:
7 dias

Em 2022:
6,5 dias

Meta de 2022
6 dias

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



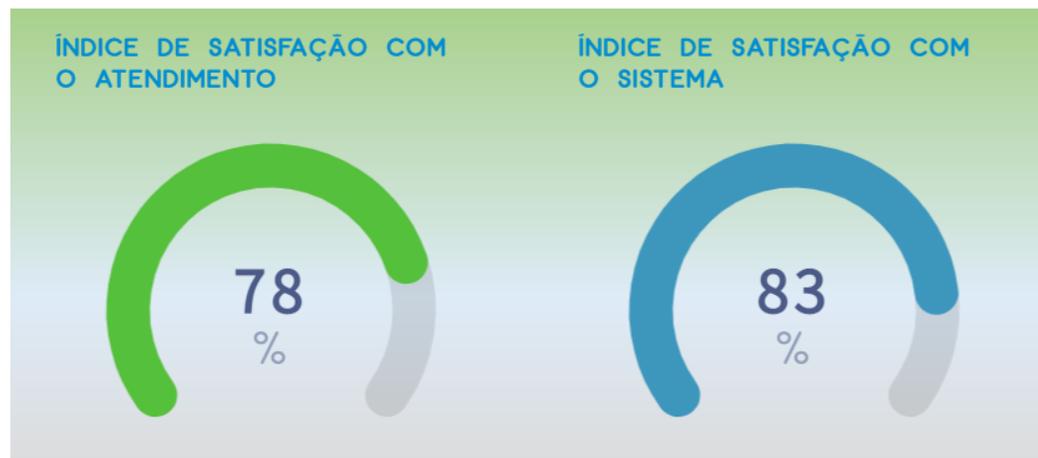
98.9%

- No prazo
- Fora do prazo
- Vencidas

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



Índices de Avaliação Geral da Ouvidoria



Gestão da Informação

A Ouvidoria do SLU estima que em média atendeu a 40 (quarenta) 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 39 recomendações e apresentou 19 sugestões às áreas técnicas do SLU por meio do Processo SEI nº 00094-00001604/2022-59, 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.

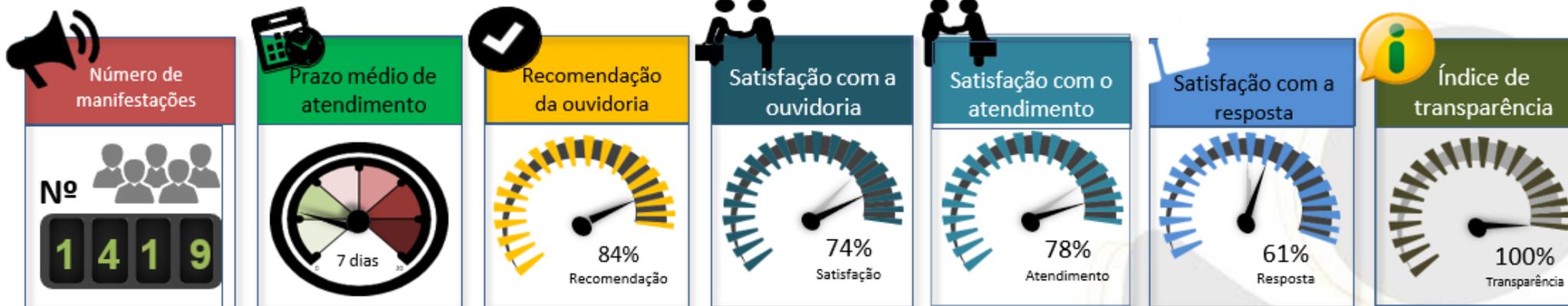
Por fim, registra-se que o Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal foi o 12º Órgão que mais recebeu manifestações no período na Rede de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO/DF), cujo volume de manifestações foi de 97.292 (noventa e sete mil e duzentas e noventa e duas). Sendo que, o SLU possui 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

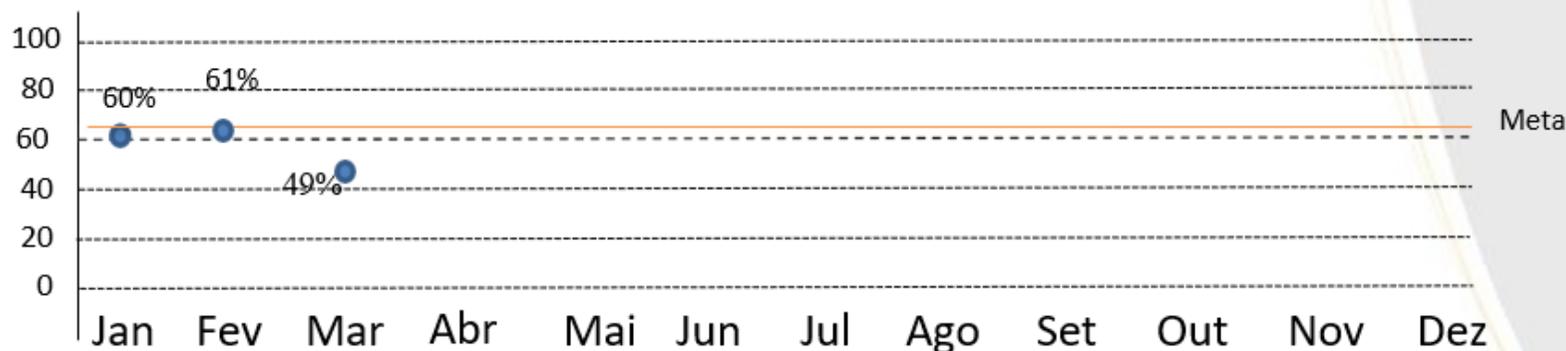
1º Trimestre de 2022



Painel de acompanhamento da ouvidoria Janeiro a Março de 2022



Avaliação cidadã 56%



Serviços mais acionados (TOP 10)

Col. Convencional	458
Col. Entulho	185
Varrição de Via	141
Col. Seletiva	119
Papa -Lixo	93
Rec. Animal Morto	74
Inst. Lixeiras	63
Rep. Contêiner	39
Pintura meio-fio	30
Catção de Materias	22

Resultado do Tratamento da Transparência Passiva

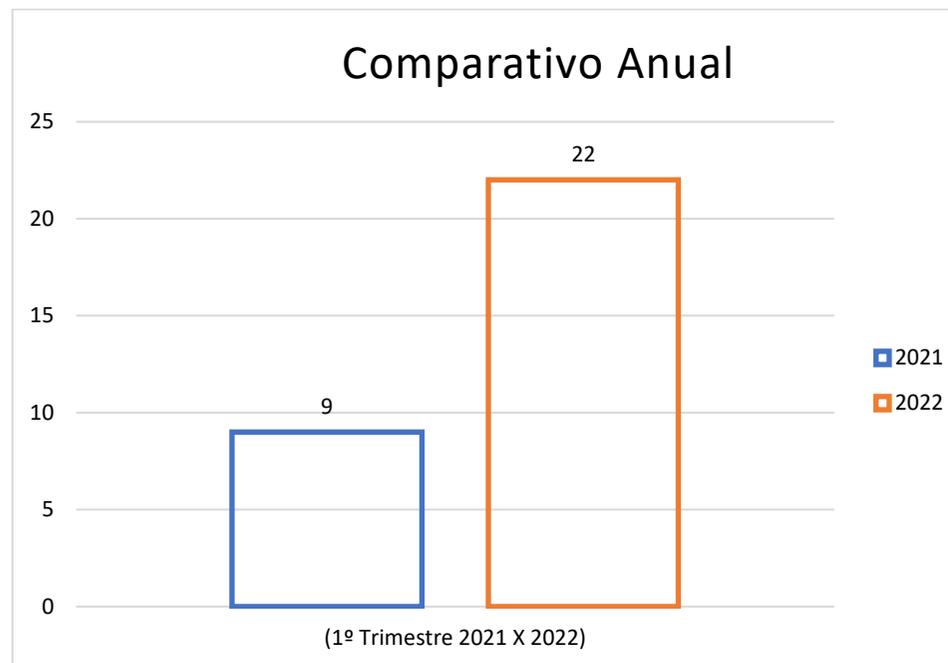
Números de Pedidos de Acesso à

Informação

1º Trimestre de 2022

22

Total em: 22



Prazos da Transparência Passiva



Prazo Médio

1º Trimestre de 2022

07 dias

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



Projetos e destaques de 2022

Destaques de 2022

Ações e Destaques:

- Aumento significativo da quantidade de manifestações recebidas no 1º Trimestre;
- Diminuição da resolutividade (Avaliação cidadã);



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 2022;	Alcançadas conforme previsto.	Ação executada no 1º Trimestre.
Publicação do Relatório Anual de Ouvidoria 2021;	Alcançadas conforme previsto.	Ação executada no 1º Trimestre.
Comemoração do dia do Ouvidor;	Alcançadas conforme previsto.	Ação executada no 1º Trimestre.
Emissão e acompanhamento das recomendações de Ouvidoria;	Em acompanhamento das metas.	Ação trimestral em execução desde a partir deste Relatório.

Ações Extra Projetos

Participação do Grupo de Trabalho do Projeto Auto Eco-Social;

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;

Chefe de Ouvidoria

Thiago Viveiros

Obrigada!

www.slu.df.gov.br



Equipe de Ouvidoria

Camila Escobar

Daniela Soares

Gildete de Sousa

Loyane Cristina

Rosimeire Silva

Contatos da Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana

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

Endereço de Atendimento ao Usuário: Setor Comercial Sul – SCS, Quadra 08, Bloco B50, 6º andar, sala 632. Ed. Shopping

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