Relatório da Ouvidoria do SLU

2º Trimestre de 2022

Apresentação do Relatório de Ouvidoria do 2º 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 2º Trimestre de 2022. Neste relatório constam informações sintéticas e comparativas das manifestações registradas e tratadas na OUVIR/SLU, no período de abril a junho 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

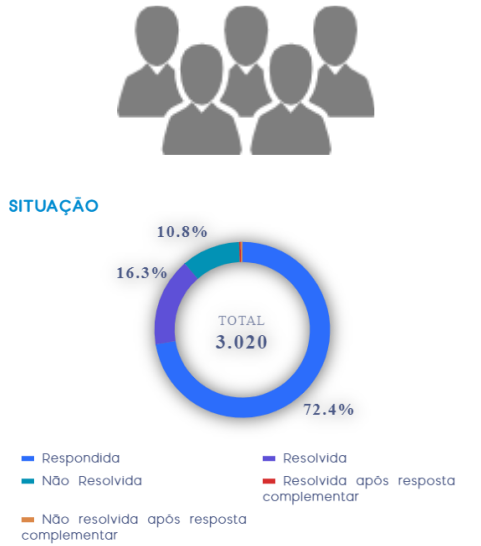
Este relatório compreende informações quantitativas gerais do 2º trimestre, em comparação com períodos anteriores. Os dados aqui apresentados encontram-se disponíveis para consulta e parametrização no Painel da Ouvidoria do Distrito Federal, no endereço http://www.painel.ouv.df.gov.br.

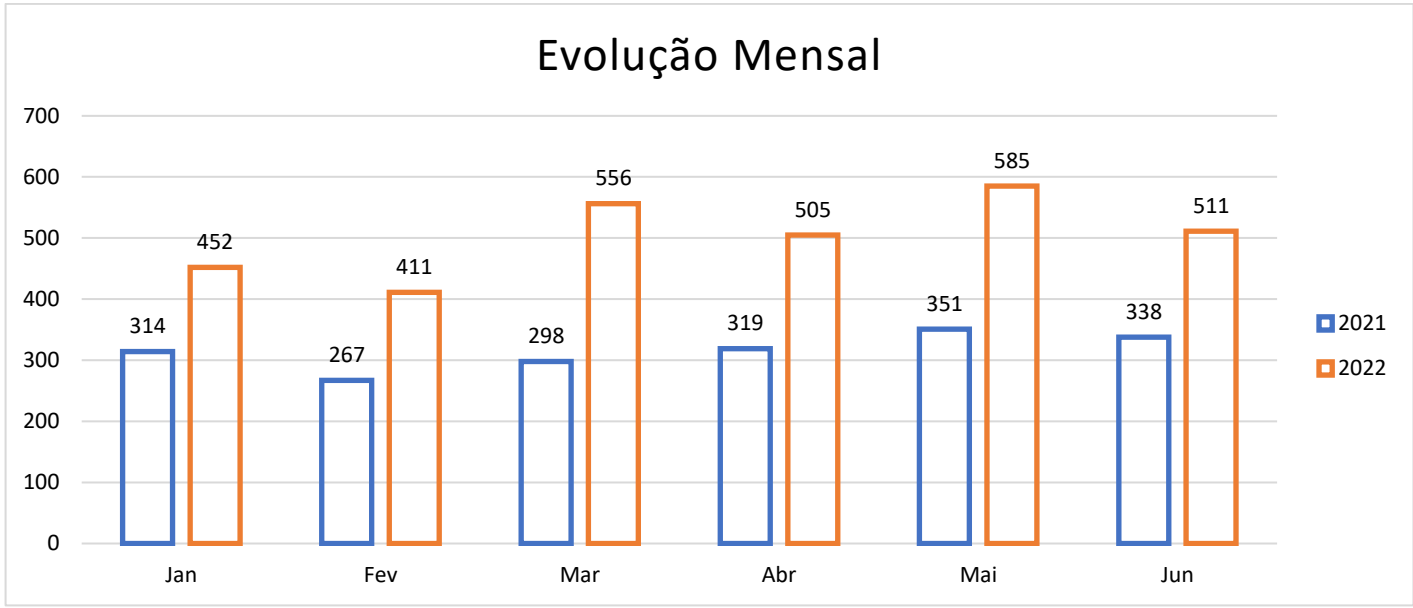
Importante destacar, que os dados quantitativos são estáticos, ou seja, não se alteram ao longo do tempo. São essencialmente relacionados à quantidade de manifestações registradas, colocadas sobre diversos aspectos, tais como: volume total no trimestre, média mensal, tipologia (reclamação, solicitação,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

Ouvidoria.

Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

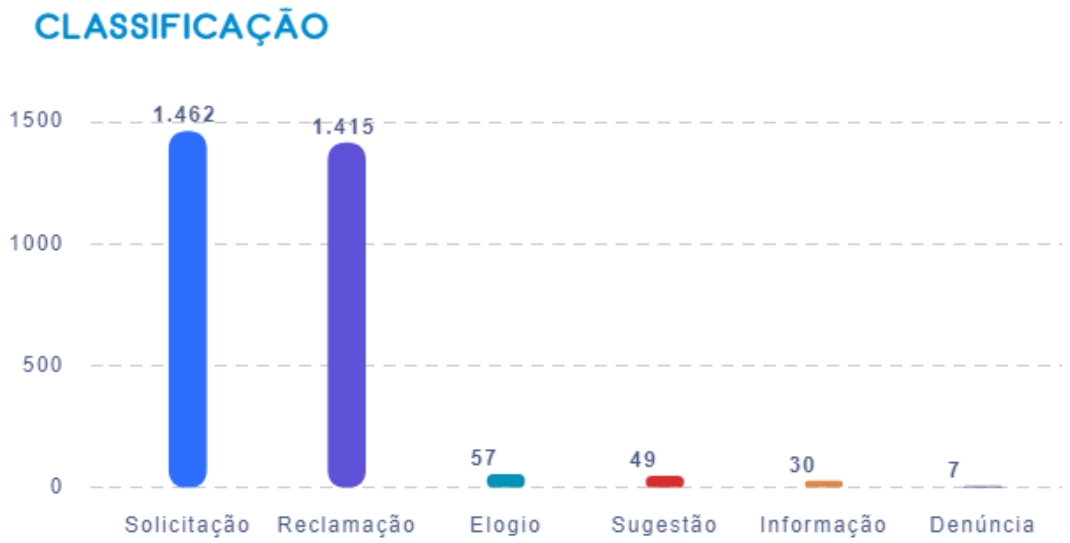
Números do 2º Trimestre





Informação: **Número de manifestações tratadas no Serviço de Limpeza Urbana no período de 01/01/2022 a 30/06/2022**

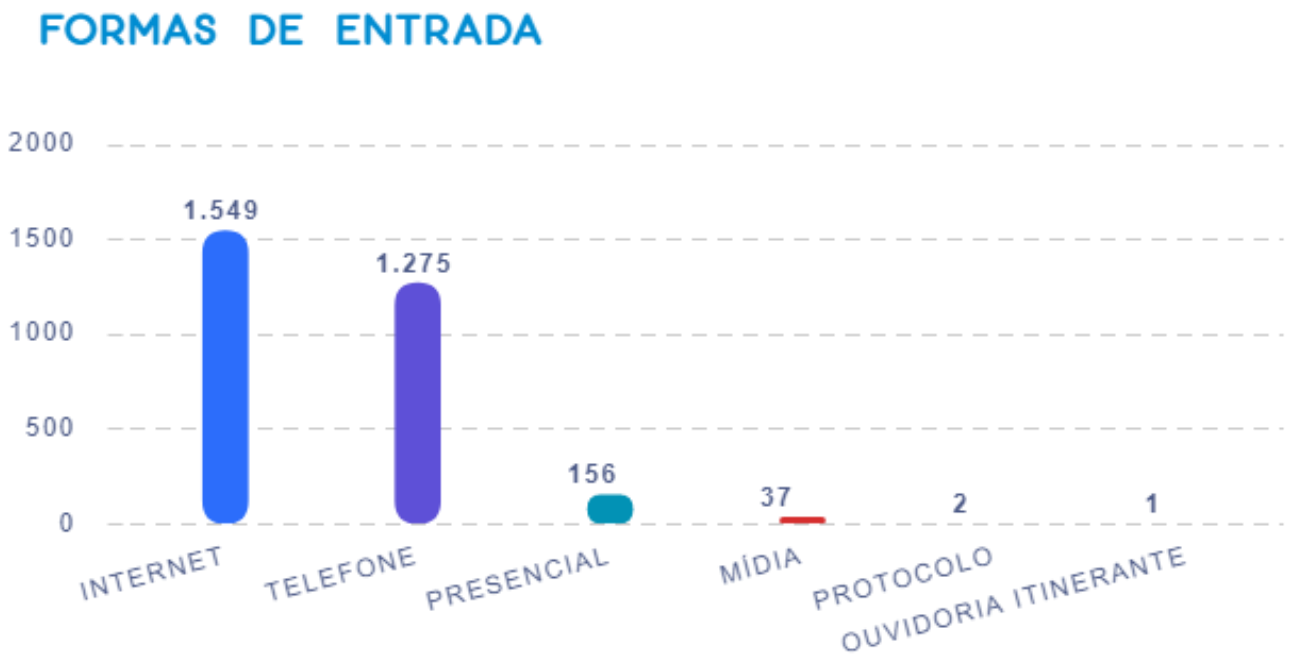
Quantidade de Manifestações por Tipologia



No 2º trimestre foram recebidos 57 Elogios, superando o total de Denúncias 07, indicando o reconhecimento da sociedade na qualidade dos serviços prestados.

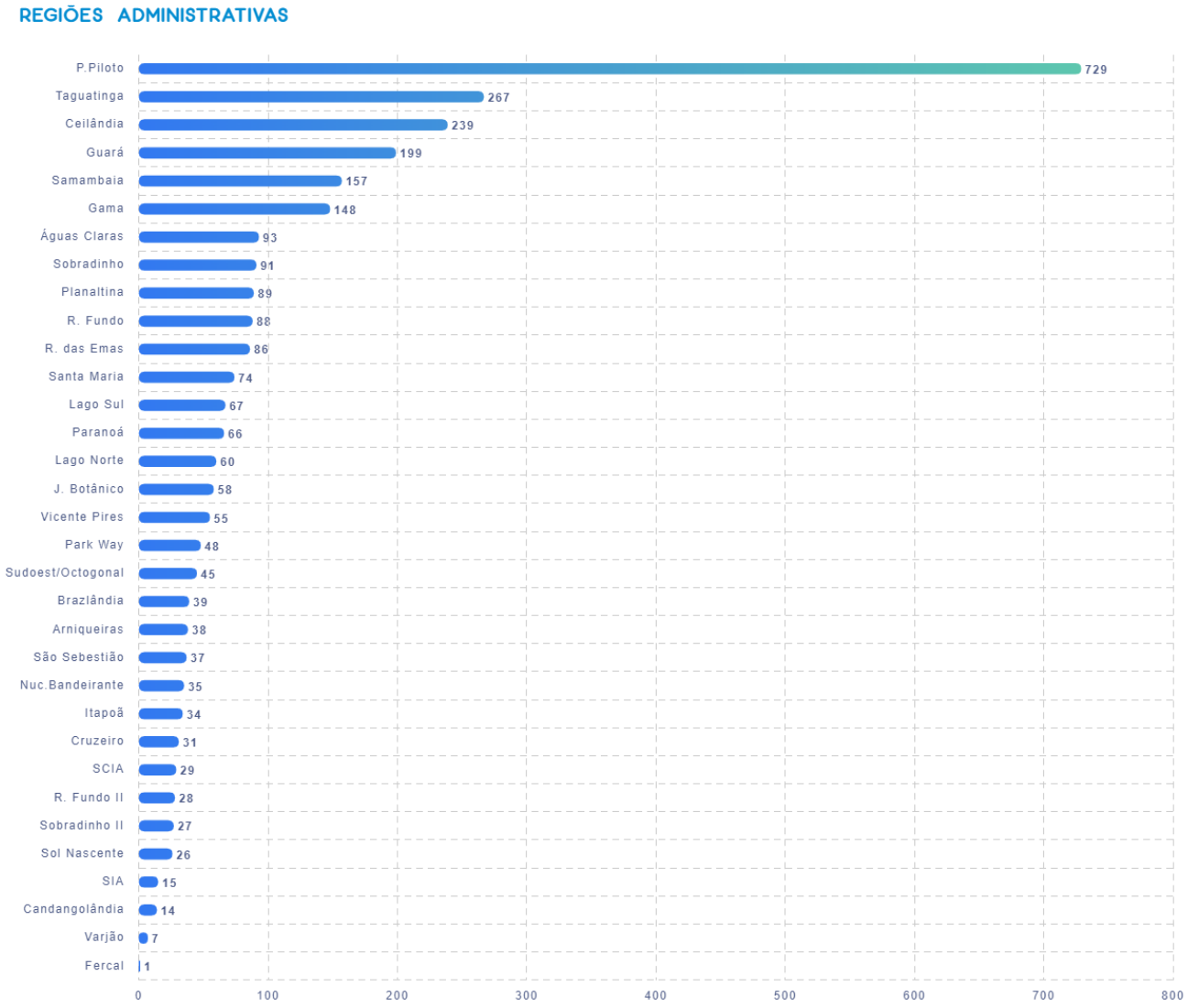
Nesse sentido, cabe-nos destacar, que a Ouvidoria é um dos instrumentos de maior importância para a consolidação de um ambiente de Integridade e Governança de Serviços. Ao atuar como Canal de Manifestações de ELOGIOS ou DENÚNCIAS oferece a TODOS os usuários (inclusive aos servidores públicos) a oportunidade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

Formas de Entrada da Demanda

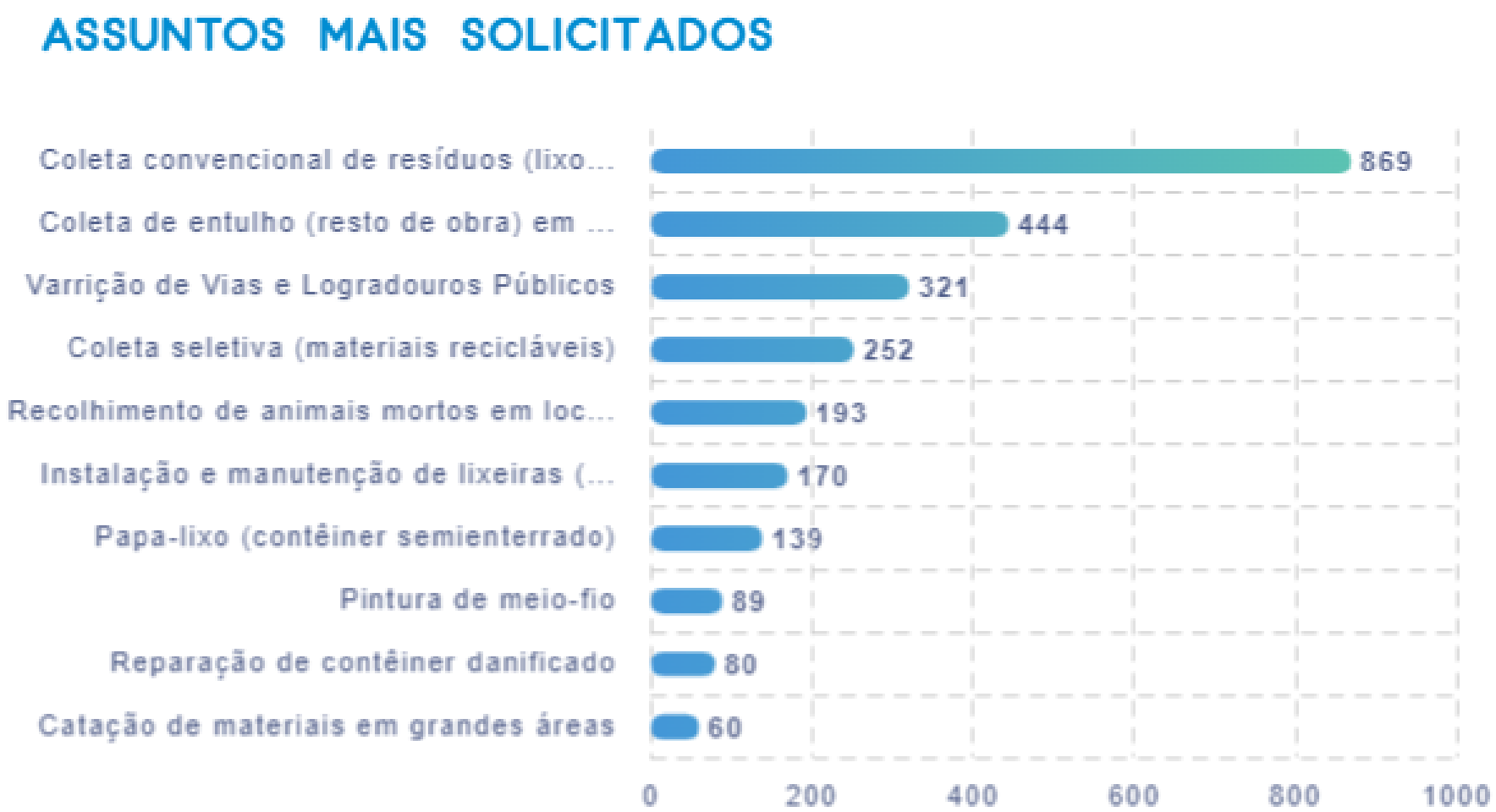


Entrada Por Regiões Administrativas

Número de manifestações por Região



Os 10 Serviços Mais Acionados

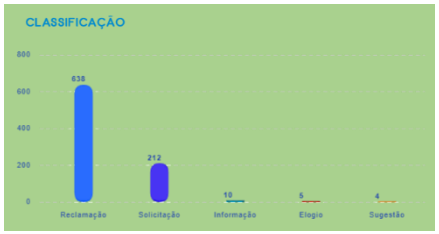


Percentual de Manifestações por Assunto Mais Solicitados

Assunto	Volume	Percentual
Coleta Convencional de Resíduos (lixo orgânico)	869	33,20%
Coleta de Entulho (restos de obras)	444	17,00%
Varrição de Via e Logradouros Públicos	321	12,30%
Coleta Seletiva (materias recicláveis)	252	9,60%
Recolhimento de Animais Mortos em Via Pública	193	7,40%
Instalação e Manutenção de Lixeiras	170	6,50%
Papa -Lixo (contêiner semienterrado)	139	5,30%
Pintura meio-fio	89	3,40%
Reparação de Contêiner Danificado	80	3,10%
Catação de Materias em Grandes Áreas	60	2,30%

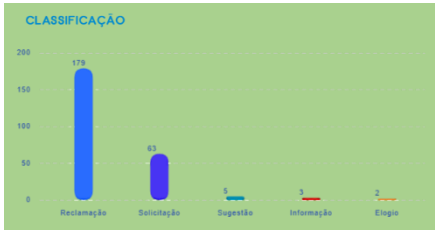
Tipologia de Manifestações por Assunto

Coleta Convencional

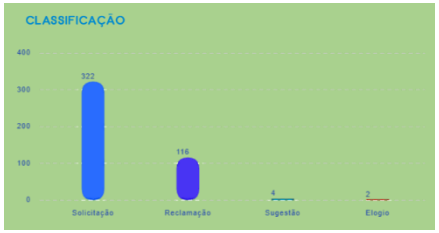


Varrição de Ruas e Avenidas

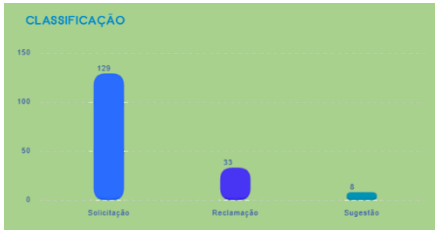
Coleta Seletiva



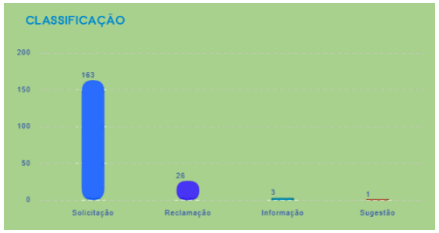
Coleta de Entulho Disposto Irregularmente



Instalação e Manutenção de Lixeiras (papeleiras)



Recolhimento de Animais Mortos em Via Pública



Resolutividade das Demandas

Índices:

1º trimestre de 2022:

56% índice de resolutividade

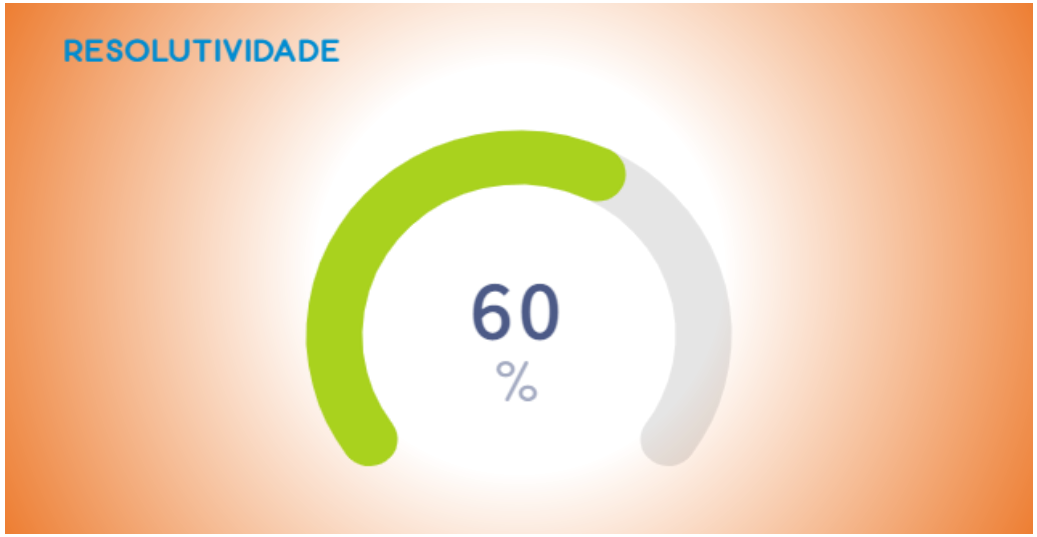
2º trimestre de 2022:

60% índice de resolutividade

Meta 2022:

65% índice de resolutividade

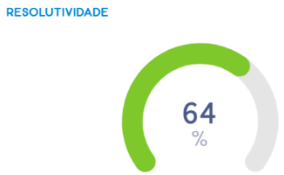
Observação: O índice está abaixo da meta estipulada.



Índice geral de resolutividade do SLU em 2022 - Avaliação cidadã.

Avaliação Cidadã de Resolutividade

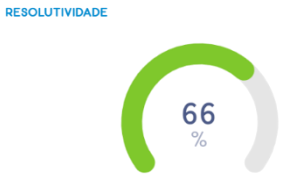
Coleta Convencional



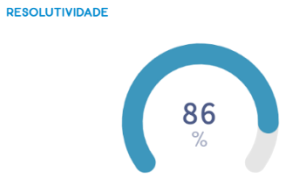
Varrição de Ruas e Avenidas

Coleta Seletiva

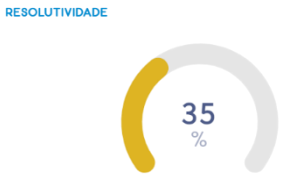
Coleta de Entulho Disposto Irregularmente



Recolhimento de animais mortos



Instalação e Manutenção de Lixeiras (Papeleiras)



Acima ou na média definida no PAGA 2022 – 65%

Abaixo da média definida no PAGA 2022 – 65%

Evolução de Prazos

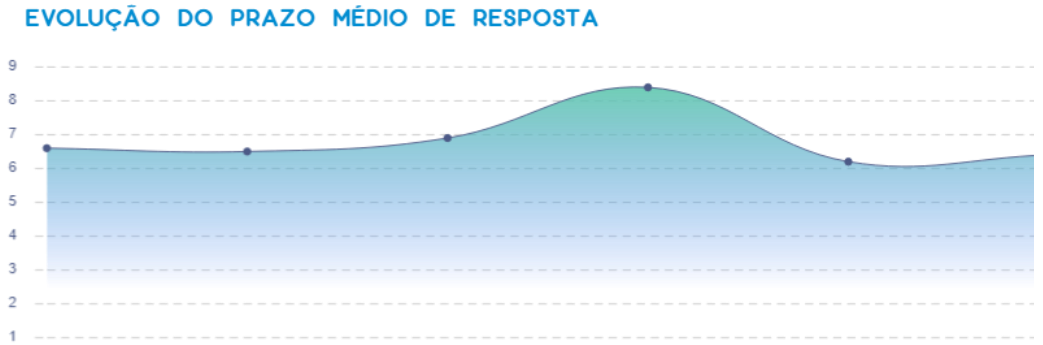
Prazo Médio

Em 2020:
7 dias

Em 2021:
7 dias

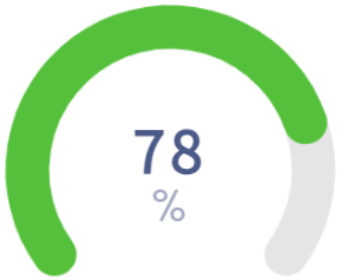
Em 2022:
6,9 dias

Meta de 2022
6 dias

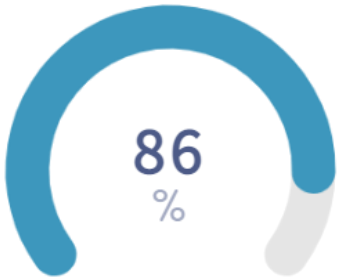


Índices de Avaliação Geral da Ouvidoria

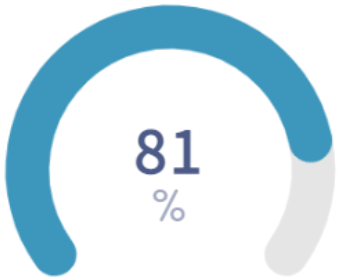
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



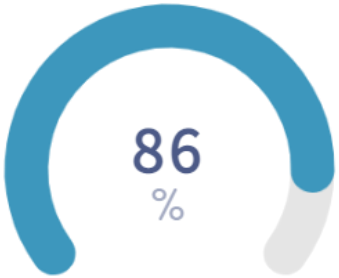
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



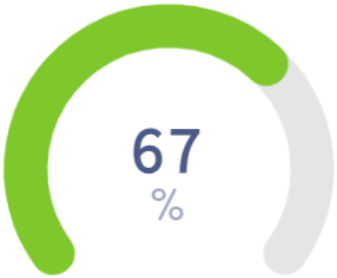
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



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 40 recomendações e apresentou 21 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 182.927 (cento e oitenta e duas mil, novecentos e vinte e sete). 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

2º Trimestre de 2022

SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

162 OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

Painel de acompanhamento da ouvidoria
Janeiro a Junho de 2022

Número de manifestações

Nº 3020

Prazo médio de atendimento

7 dias

Recomendação da ouvidoria

86% Recomendação

Satisfação com a ouvidoria

78% Satisfação

Satisfação com o atendimento

81% Atendimento

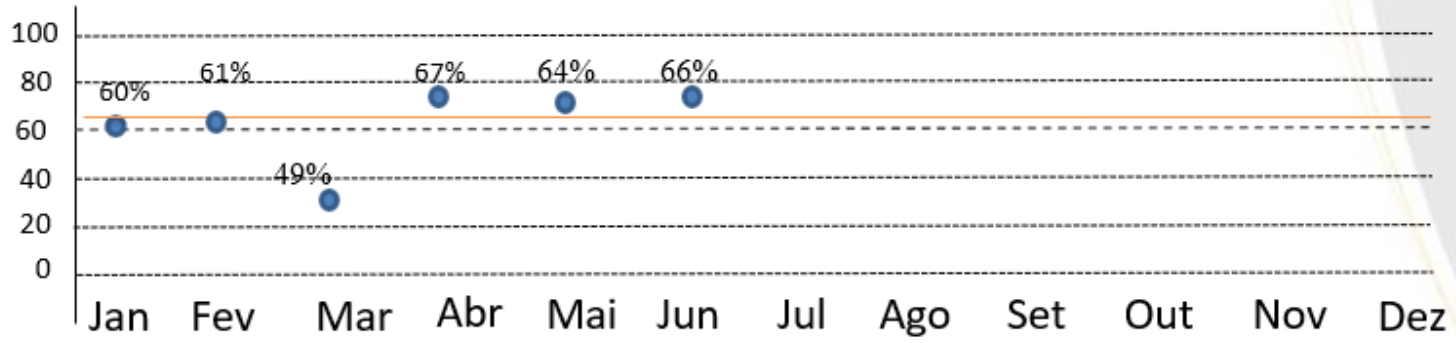
Satisfação com a resposta

67% Resposta

Índice de transparência

100% Transparência

Avaliação cidadã 60%



Serviços mais acionados (TOP 10)

Col. Convencional	869
Col. Entulho	444
Varrição de Via	321
Col. Seletiva	252
Rec. Animal Morto	193
Inst. Lixeiras	170
Papa -Lixo	139
Pintura meio-fio	89
Rep. Contêiner	80
Catação de Materias	60

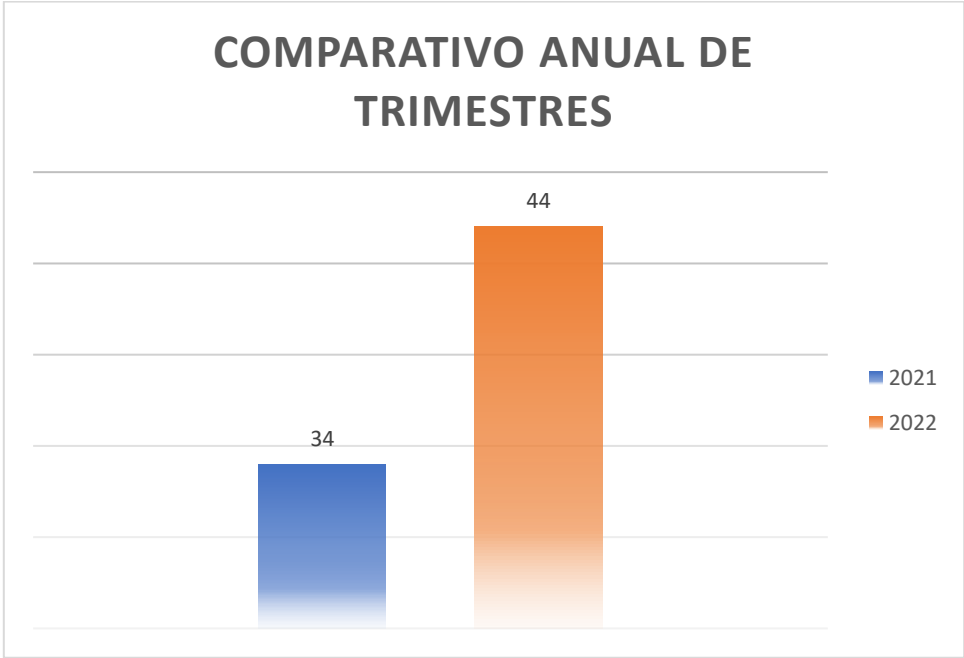
Resultado do Tratamento da Transparência Passiva

Números de Pedidos de Acesso à Informação

2º Trimestre de 2022

44

Total em: 44



Prazos da Transparência Passiva

Prazo Médio

2º Trimestre de 2022

07 dias

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

OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

Projetos e destaques de 2022

SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

Destaques de 2022

Ações e Destaques:

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

Ações e Projetos	Metas/Objetivos	Cronograma de Realizações
Atualização e manutenção de informações de transparência ativa e passiva no *site* 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 1ºTrimestre.
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 abril de 2022.
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 no Sistema OUV-DF;	Alcançadas conforme previsto.	Ação executada em abril de 2022.
Recadastramento, atualização e treinamento de usuários no Sistema OUV-DF;	Alcançadas conforme previsto.	Ação executada em abril de 2022.

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;

Apresentação da Carta de Serviços ao Cidadão do SLU (Curso de Ambientação de Novos Servidores, realizado em 22/06/2022).

Participação da Equipe de Ouvidoria nos seguintes cursos:

- Língua Brasileira de Sinais (Libras) - Módulo básico I **(Ação prevista no PAGA -2022)**
- Gestão de conflitos em ouvidoria
- [EAD] Assédio na Administração Pública
- [EAD] Ética, uma questão de escolha
- Análise de denúncia no âmbito correcional
- Comunicação no Ambiente de Ouvidoria

Chefe de Ouvidoria

Thiago Viveiros

Obrigada!

www.slu.df.gov.br

Equipe de Ouvidoria

Ataniel Santos
Camila Escobar
Daniela Soares
Erick Lucas
Gildete de Sousa
Loyane Cristina
Rosimeire Silva

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, 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.