

Relatório da Ouvidoria do SLU 3º Trimestre de 2022



Apresentação do Relatório de Ouvidoria do 3º 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 3º Trimestre de 2022. Neste relatório constam informações sintéticas e comparativas das manifestações registradas e tratadas na OUVIR/SLU, no período compreendido entre janeiro a setembro 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 3º 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 3º Trimestre

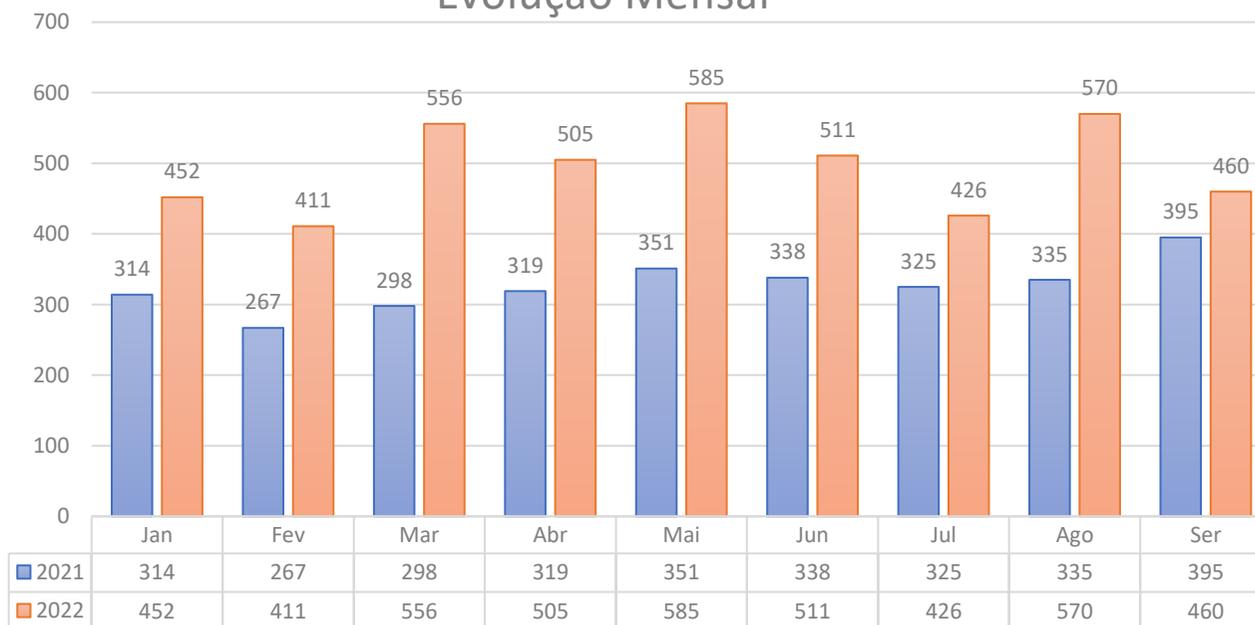


SITUAÇÃO

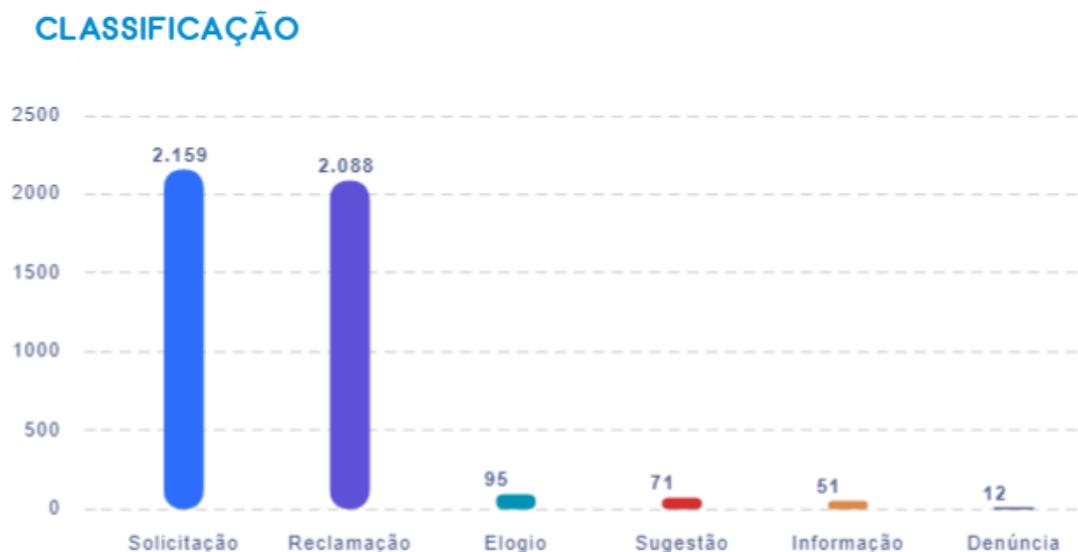


Informação: Número de manifestações tratadas no Serviço de Limpeza Urbana no período de 01/01/2022 a 30/09/2022

Evolução Mensal



Quantidade de Manifestações por Tipologia

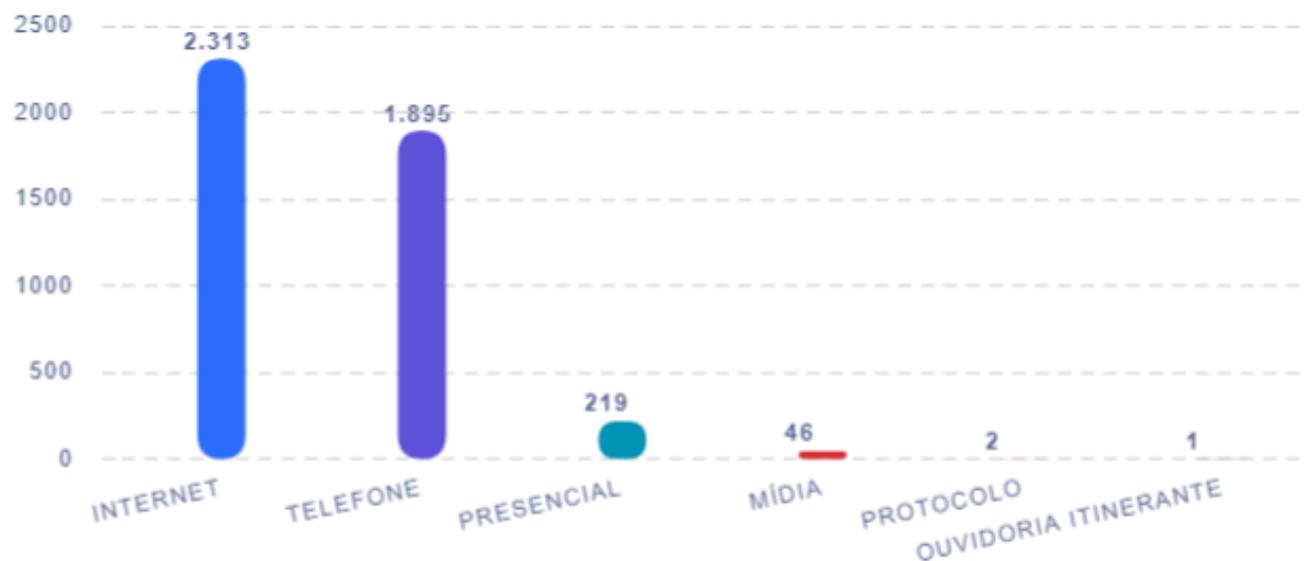


No período acumulado até 3º trimestre foram recebidos 95 Elogios, superando o total de Denúncias 12, indicando o reconhecimento da sociedade na qualidade dos serviços prestados.

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

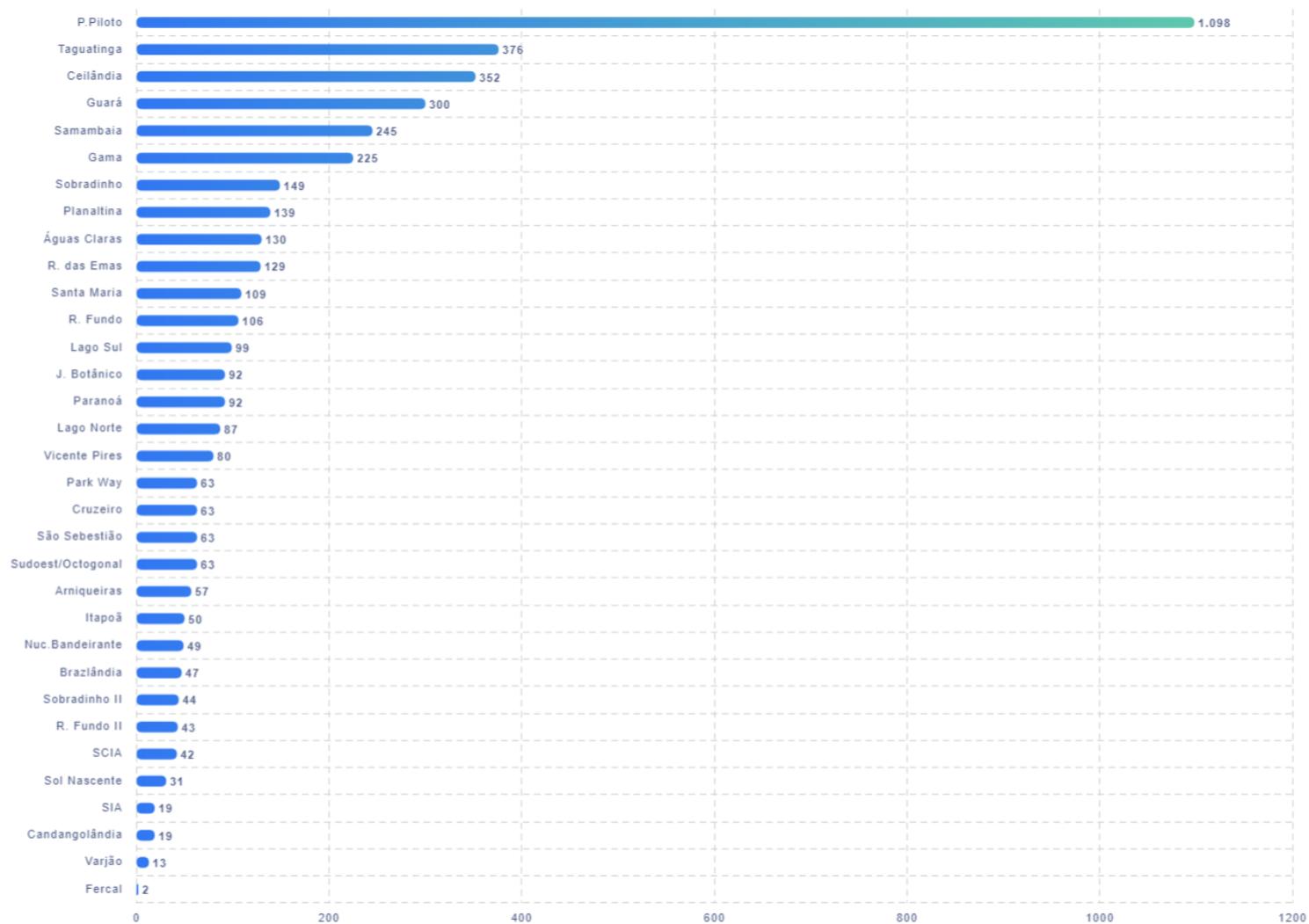
FORMAS DE ENTRADA



Entrada Por Regiões Administrativas

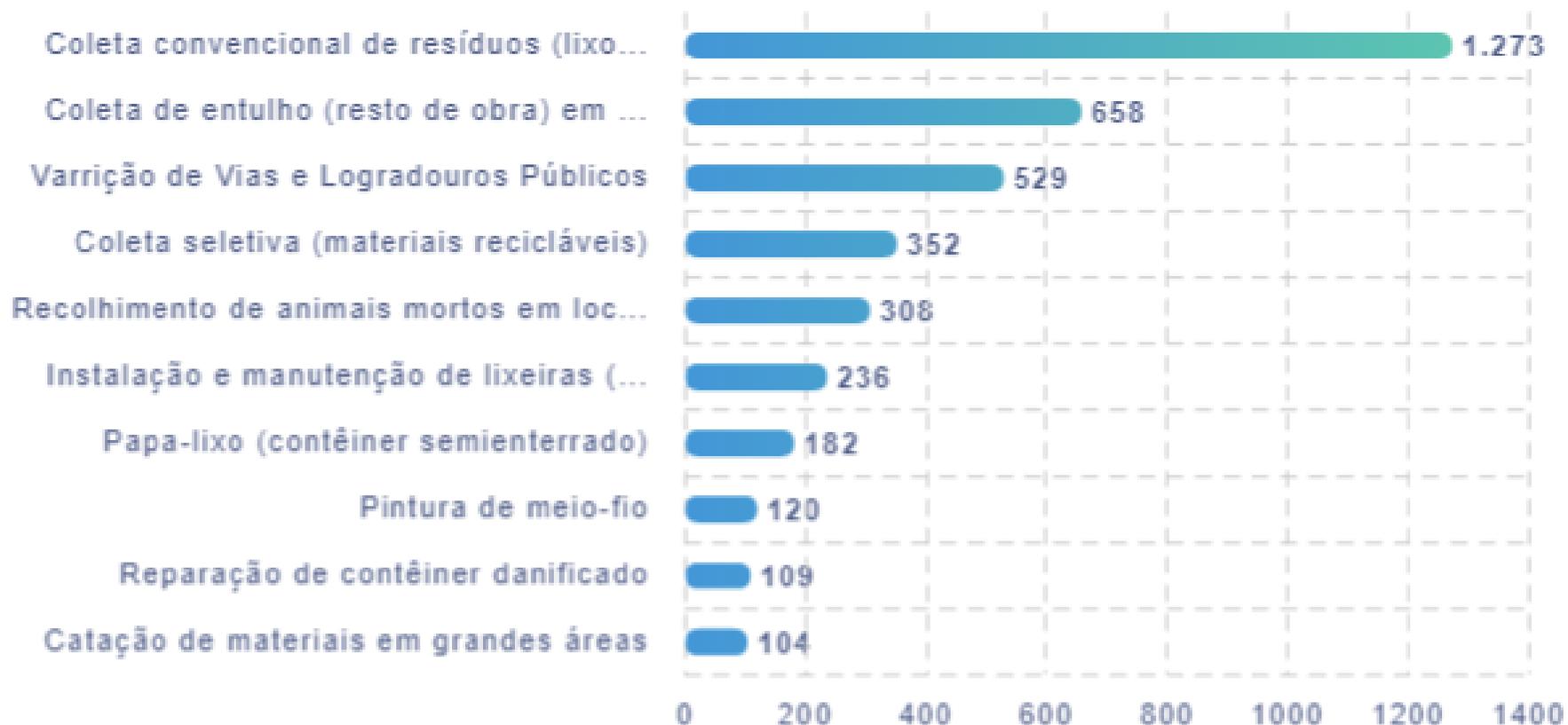
Número de manifestações por Região

REGIÕES ADMINISTRATIVAS



Os 10 Serviços Mais Acionados

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Percentual de Manifestações por Assunto Mais Solicitados

Assunto	Volume	Percentual
Coleta Convencional de Resíduos (lixo orgânico)	1273	33%
Coleta de Entulho (restos de obras)	658	17%
Varrição de Via e Logradouros Públicos	529	14%
Coleta Seletiva (matérias recicláveis)	352	9%
Recolhimento de Animais Mortos em Via Pública	308	8%
Instalação e Manutenção de Lixeiras	236	6%
Papa -Lixo (contêiner semienterrado)	182	5%
Pintura meio-fio	120	3,10%
Reparação de Contêiner Danificado	109	2,80%
Catação de Matérias em Grandes Áreas	104	2,70%

Resolutividade das Demandas

Índices:

1º trimestre de 2022:

56% índice de resolutividade

2º trimestre de 2022:

60% índice de resolutividade

3º trimestre de 2022:

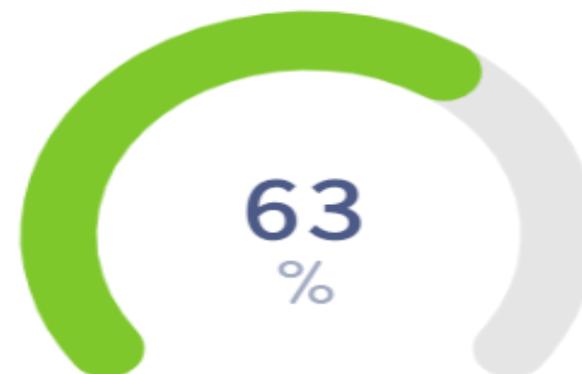
63% índice de resolutividade

Meta 2022:

65% índice de resolutividade

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

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



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

Avaliação Cidadã de Resolutividade

Coleta Convencional

RESOLUTIVIDADE



Varrição de Ruas e Avenidas

RESOLUTIVIDADE



Coleta Seletiva

RESOLUTIVIDADE



Coleta de Entulho Disposto Irregularmente

RESOLUTIVIDADE



Recolhimento de animais mortos

RESOLUTIVIDADE



Instalação e Manutenção de Lixeiras (Papeleiras)

RESOLUTIVIDADE



Acima ou na média definida no PAGA 2022 – 65%

Abaixo da média definida no PAGA 2022 – 65%

Evolução de Prazos



Prazos Médios

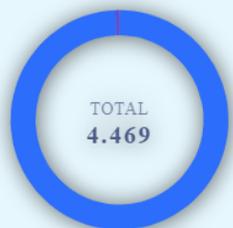
Em 2020:
7 dias

Em 2021:
7 dias

Em 2022:
6,8 dias

Meta de 2022
6 dias

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



6.8

DIAS

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

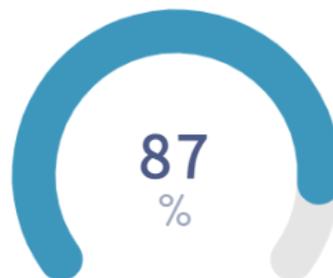


Índices de Avaliação Geral da Ouvidoria

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUIDORIA



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 42 recomendações e apresentou 22 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.

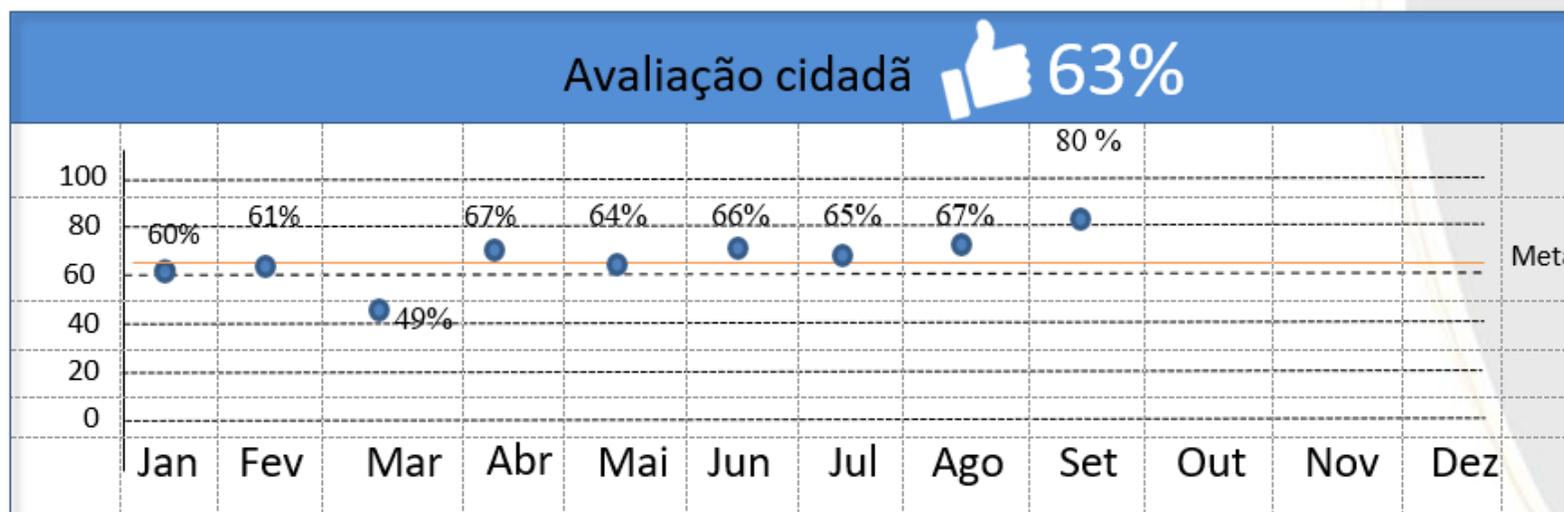
Por fim, registra-se que o Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal foi o 12º Órgão que mais recebeu manifestações no período na Rede de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO/DF), cujo volume total de manifestações foi de 250.120 (duzentos e cinquenta mil cento e vinte). Sendo que, o SLU possui os melhores índices de: resolutividades, recomendação, satisfação e qualidade de atendimento e resposta entre todos eles no período. Fonte: [Painel Ouvidoria DF](#)

Relatório de Transparência

3º Trimestre de 2022



Painel de acompanhamento da ouvidoria Janeiro a Setembro de 2022



Serviços mais acionados (TOP 10)

Col. Convencional	1273
Col. Entulho	658
Varição de Via	529
Col. Seletiva	352
Rec. Animal Morto	308
Inst. Lixeiras	236
Papa -Lixo	182
Pintura meio-fio	120
Rep. Contêiner	109
Catação de Materias	104

Resultado do Tratamento da Transparência Passiva

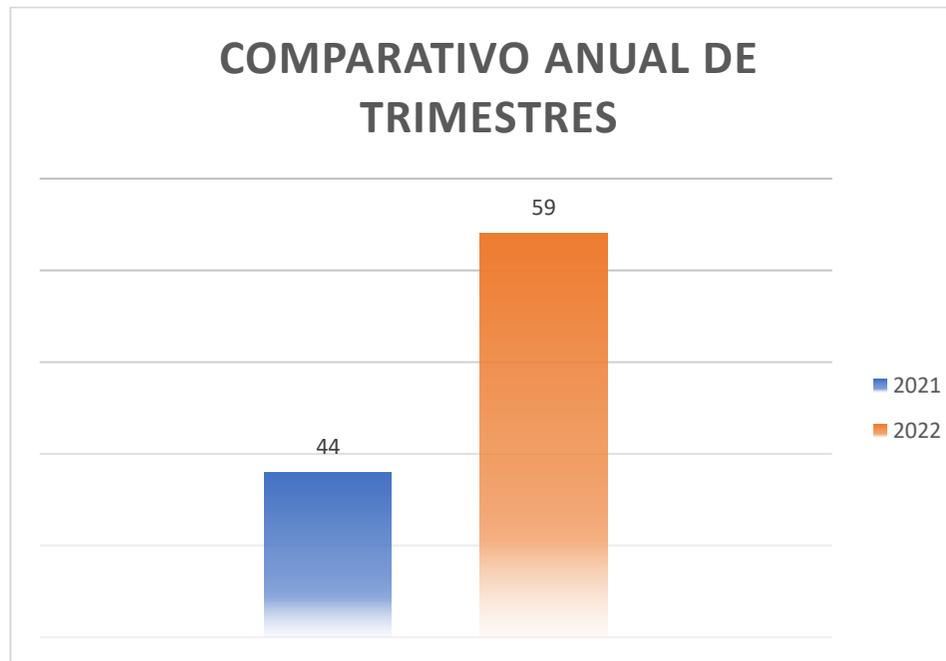
Números de Pedidos de Acesso à

Informação

3º Trimestre de 2022

59

Total em: 59



Prazos da Transparência Passiva

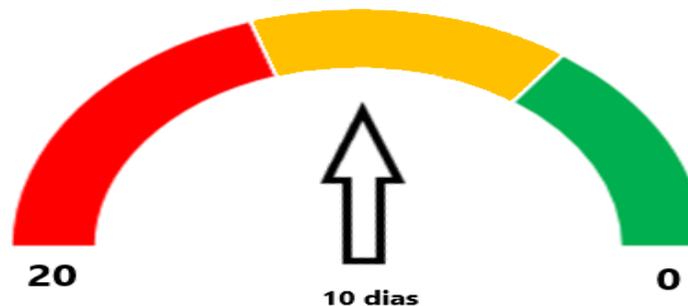


Prazo Médio

3º 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 Semestre, com tendência de estabilização;
- Aumento 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 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);

Realização do Evento: Café com Ouvidorias – Tema: O que juntos podemos fazer para melhorar os serviços de limpeza de nossa cidade? **(Ação prevista em projeto do PAGA -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 correccional
- 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.