

**Relatório da
Ouvidoria do SLU
3º Trimestre de 2021**



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 2021. Neste relatório constam informações sintéticas e comparativas das manifestações registradas e tratadas na OUVIR/SLU, no período de julho a setembro de 2021.

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).

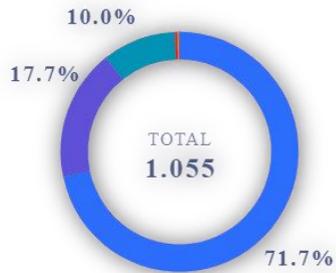
Ouvidoria.

Resultado do tratamento das demandas de Ouvidoria

Números do 3º Trimestre



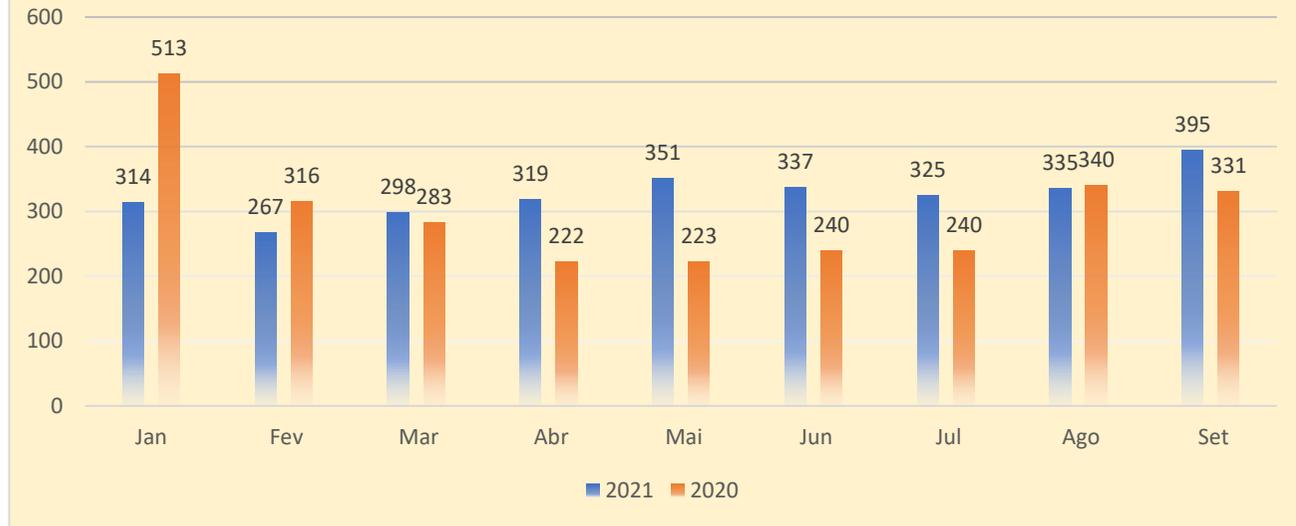
SITUAÇÃO



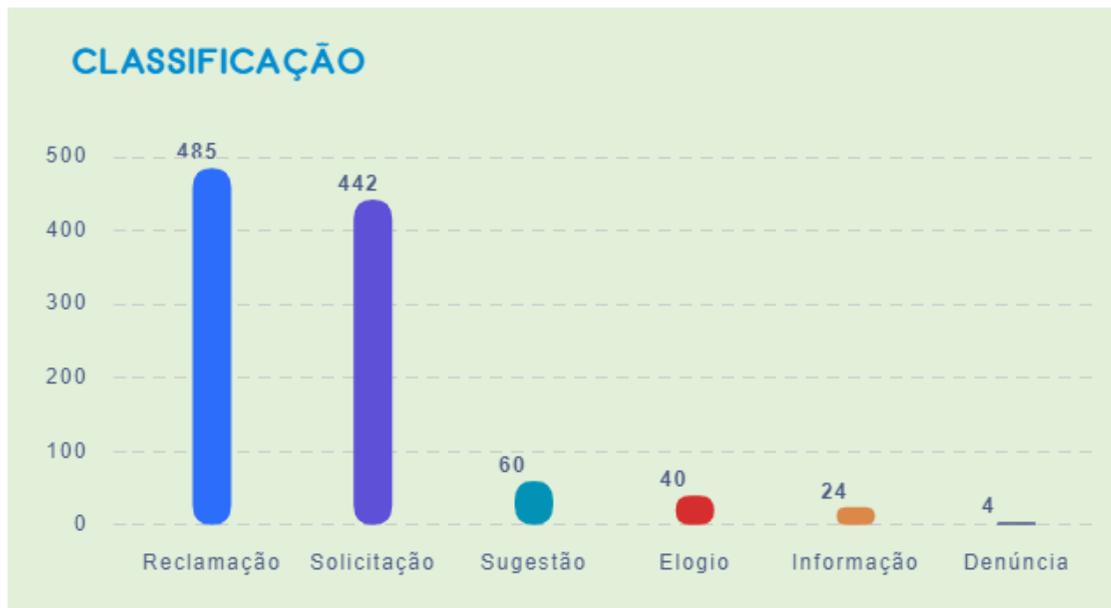
- Respondida
- Não Resolvida
- Resolvida após resposta complementar
- Resolvida
- Em Análise
- Não resolvida após resposta complementar

Informação: Número de manifestações tratadas no Serviço de Limpeza Urbana no período de 01/07/2021 a 30/09/2021

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



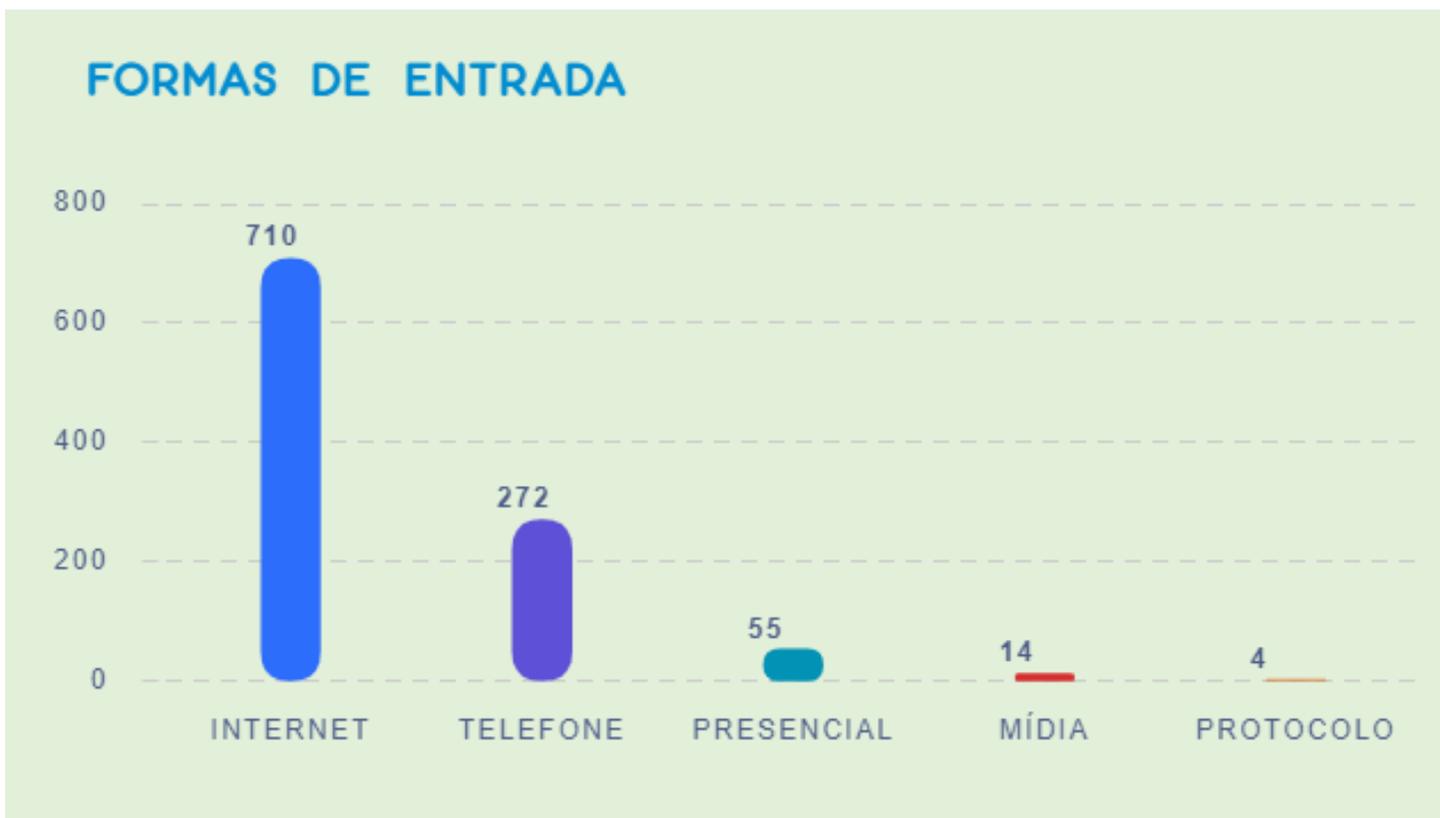
Quantidade de Manifestações por Tipologia



No 3º trimestre foram recebidos 40 Elogios, superando o total de Denúncias 04, indicando o reconhecimento da sociedade na qualidade dos serviços prestados.

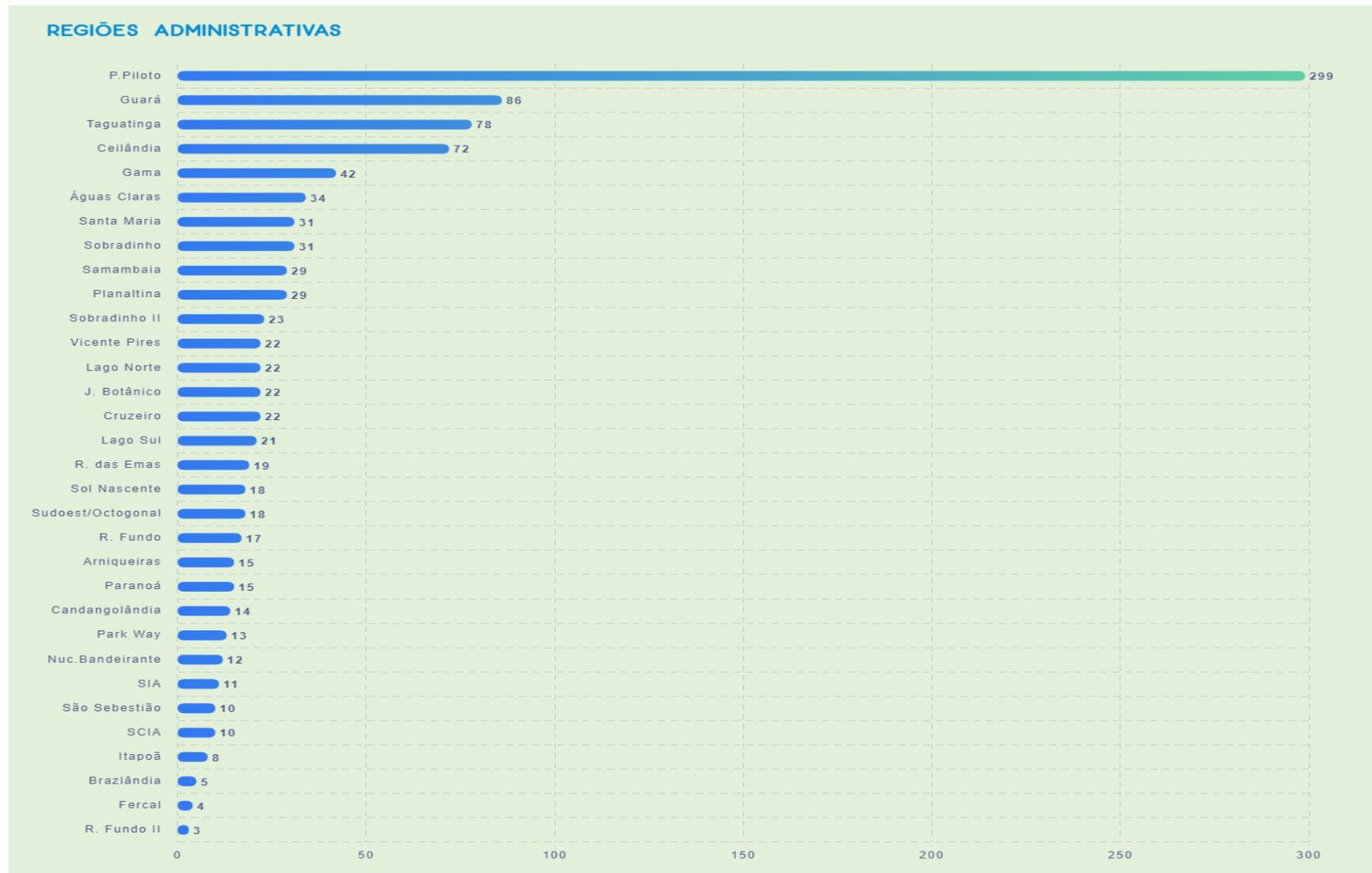
Nesse sentido, cabe-nos destacar, que a Ouvidoria é um dos instrumentos de maior importancia para a consolidação de um ambiente de Integridade e Governança. Ao atuar como Canal de Manifestações de ELOGIOS ou DENÚNCIAS oferece a TODOS os usuários (inclusive servidores públicos) a oportunidade de manifestação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

Formas de Entrada da Demanda



Entrada Por Regiões Administrativas

Número de manifestações por Região



Os 10 Serviços Mais Acionados

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Resolutividade das Demandas

Índices:

1º trimestre de 2021:

65% índice de resolutividade

2º trimestre de 2021:

64% índice de resolutividade

3º trimestre de 2021:

64% índice de resolutividade

Meta 2021:

65% índice de resolutividade



Índice geral de resolutividade do SLU em 2021 - Avaliação cidadã.

Avaliação Cidadã de Resolutividade

Coleta Convencional



Varição de Ruas e Avenidas



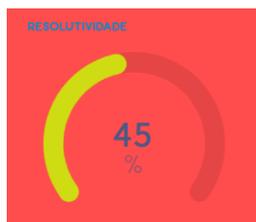
Coleta Seletiva



Coleta de Entulho Disposto Irregularmente



Instalação de Lixeiras



Pintura de Meio-Fio



Acima ou na média definida no PAGA 2021 – 65%

Abaixo da média definida no PAGA 2021 – 65%

Evolução de Prazos

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



6

DIAS

Prazo Médio:

Em 2020:

7 dias

Em 2021:

7 dias

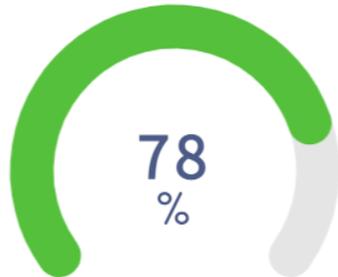
Meta 2021:

6 dias

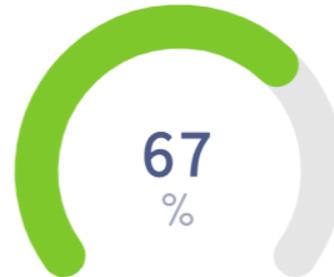


Índices de Avaliação Geral da Ouvidoria

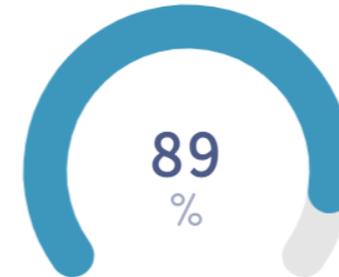
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM
O SERVIÇO DE OUIDORIA



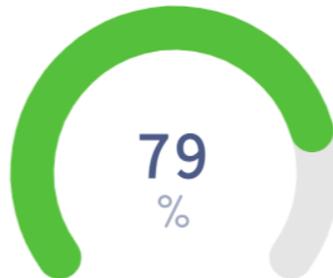
SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM
O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM
O SISTEMA



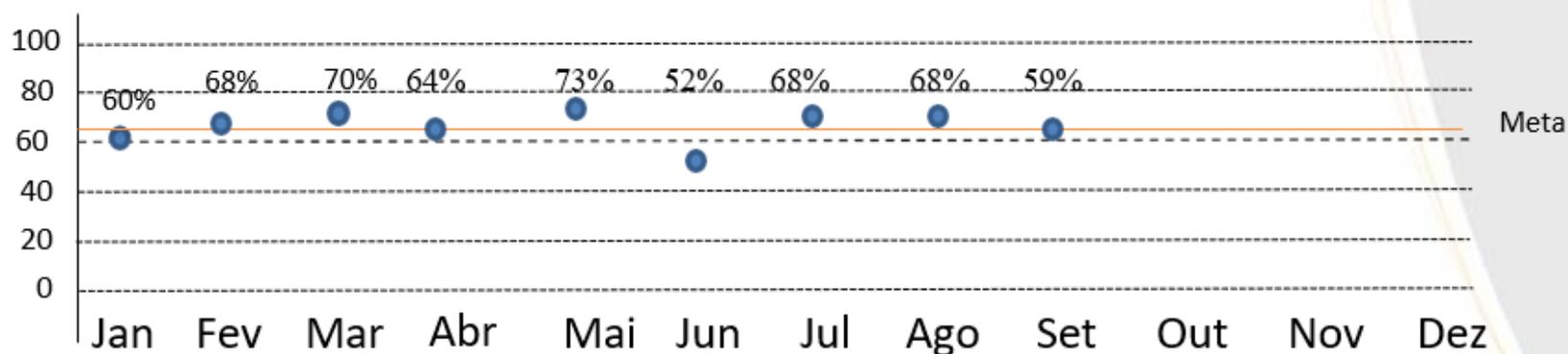
Relatório de Transparência

3º Trimestre de 2021

Painel de acompanhamento da ouvidoria Janeiro a Setembro de 2021



Avaliação cidadã 65%



Serviços mais acionados (TOP 10)

Col. Convencional	831
Varrição	486
Col. Seletiva	396
Col. Entulho	280
Lixeiras	240
Rep. Contêiner	98
Pintura meio-fio	94
Catação papéis	67
Orient. Contêiner	60
Servidor Público	53

Resultado do Tratamento da Transparência Passiva

Números de Pedidos de Acesso à Informação

1º Trimestre de 2021

09

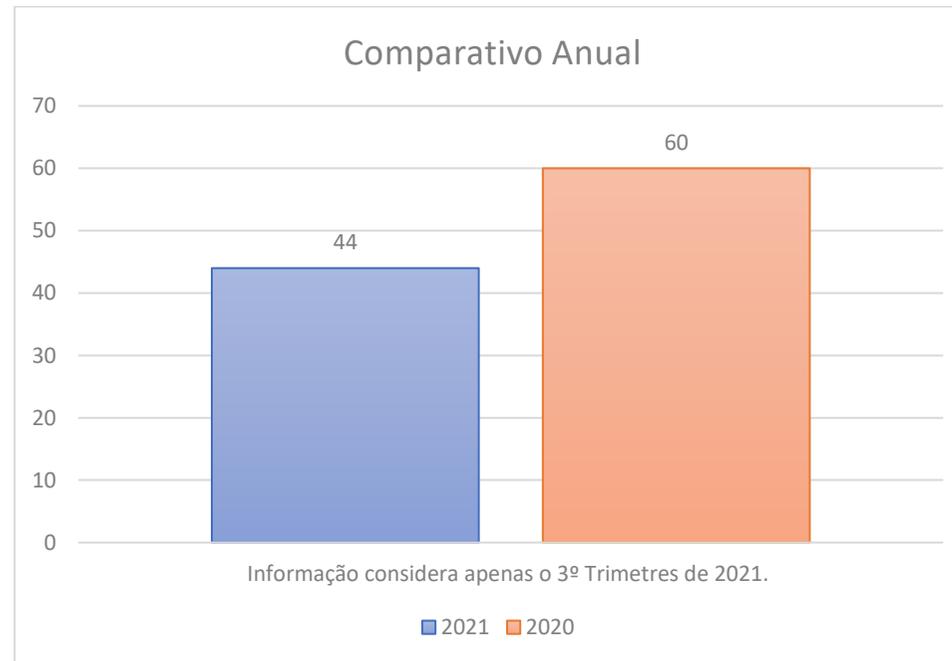
2º Trimestre de 2021

25

3º Trimestre de 2021

10

Total Parcial de 2021: 44



Prazos da Transparência Passiva



Prazo Médio

1º Trimestre de 2021

06 dias

2º Trimestre de 2021

10 dias

3º Trimestre de 2021

15 dias



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

Projetos e destaques de 2021

Destaques de 2021

Destaques:

- Aumento da quantidade de manifestações recebidas;
- Diminuição da resolutividade (Avaliação cidadã);
- Resolutividade e prazo médio de atendimento ainda dentro da meta estipulada no PAGA2021;
- Atualização e manutenção de informações de transparência ativa e passiva no *site* do órgão;
- Criação do Grupo de Trabalho de Atualização e Revisão da Carta de Serviços ao Cidadão;



Projetos:

- Realização de Evento “Bate-papo e treinamento sobre os Sistemas de Ouvidoria e os Mecanismos de Aprimoramento da Qualidade de Serviços”;
- Mais um servidor da Ouvidoria com Certificação EGOV (45 horas de capacitação);
- Emissão e acompanhamento das recomendações de ouvidoria;
- Participação em projetos especiais das áreas técnicas do SLU;
- Participação da Equipe de Ouvidoria em diversos cursos na EGOV, destaque para:
 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplicada às Ouvidorias públicas;
 - Planejamento Estratégico em Ouvidoria;
 - Gestão de riscos com base na NBR ISO 31000/2018;
 - Atendimento inclusivo e acessível em Ouvidoria;
 - Gestão da informação e relatórios de Ouvidoria;
 - Qualidade da resposta em ouvidoria

Chefe de Ouvidoria

Thiago Viveiros

Obrigada!

www.slu.df.gov.br



Equipe de Ouvidoria

Camila Escobar

Daniela Soares

Esthefany de Sousa

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.