

# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

## 2022

**Thiago Viveiros**  
Chefe de Ouvidoria



# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA



## Ouvidoria

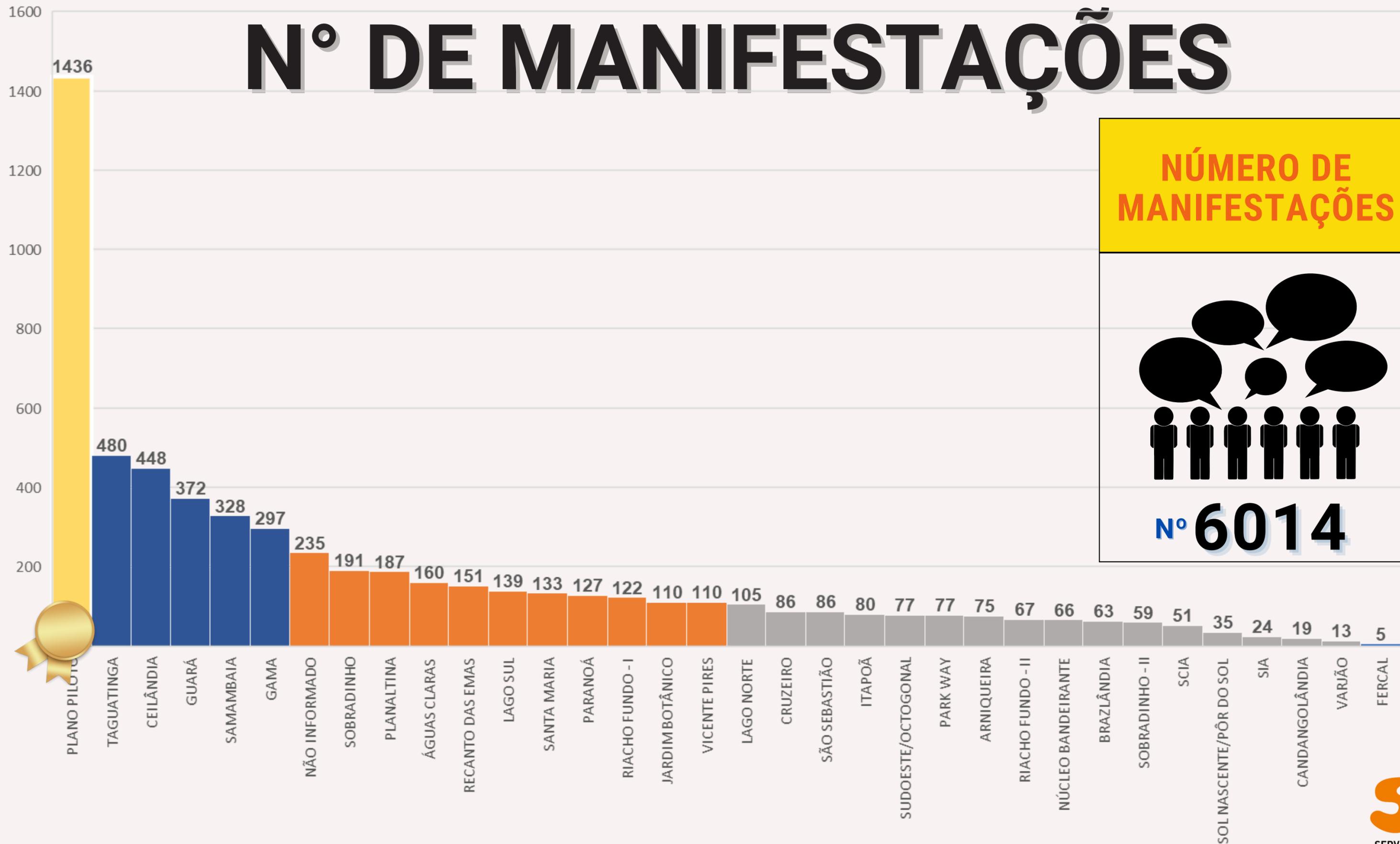
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

[participa.df.gov.br](https://participa.df.gov.br)

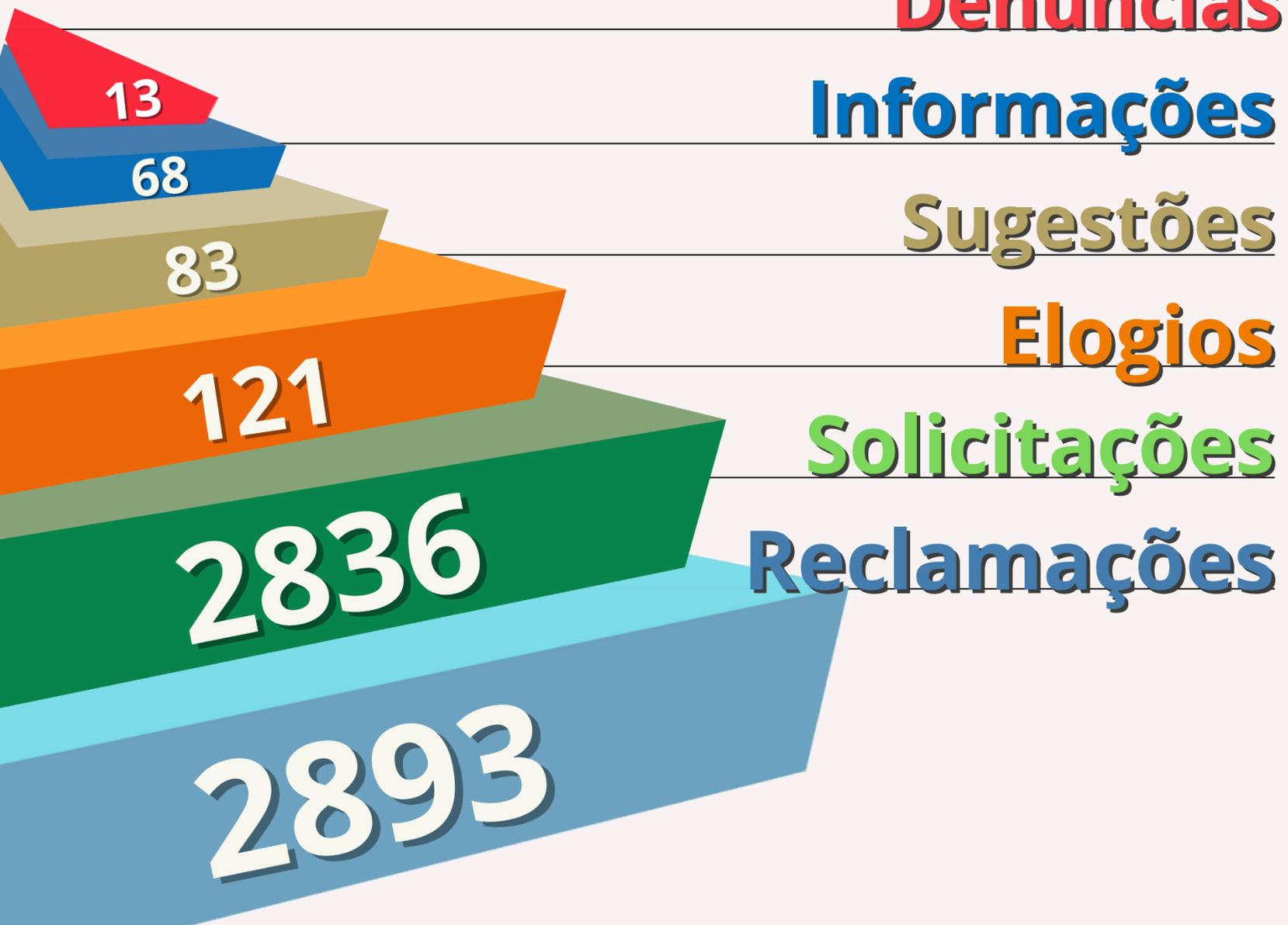
A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – OUVIR/SLU-DF, é unidade especializada seccional de Ouvidoria, conforme previsto no Art. 2º, inciso III da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, cujas atribuições e competências encontram-se dispostas nos Decretos nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e nº 35.972, de 04 de novembro de 2014, vem apresentar o Relatório de Ouvidoria de 2022. Neste relatório constam informações sintéticas e comparativas das manifestações registradas e tratadas na OUVIR/SLU, no período compreendido entre janeiro a dezembro de 2022.

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.

# Nº DE MANIFESTAÇÕES



# MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA



No ano de 2022, recebemos **121 Elogios**, superando significativamente o total de **13 Denúncias**. Esse expressivo número reflete o reconhecimento da sociedade quanto à excelência dos serviços que prestamos.

# FORMAS DE ENTRADA



<b>INTERNET</b>
<b>3.050</b>
<b>TELEFONE</b>
<b>2.639</b>
<b>PRESENCIAL</b>
<b>267</b>
<b>OUVIDORIA ITINERANTE</b>
<b>58</b>

Os canais de atendimento são os meios de entrada das demandas dos usuários. Oficialmente, existem três canais: telefone 162, sistema OUV - via internet e presencial, em todos os órgãos e entidades do Distrito Federal.

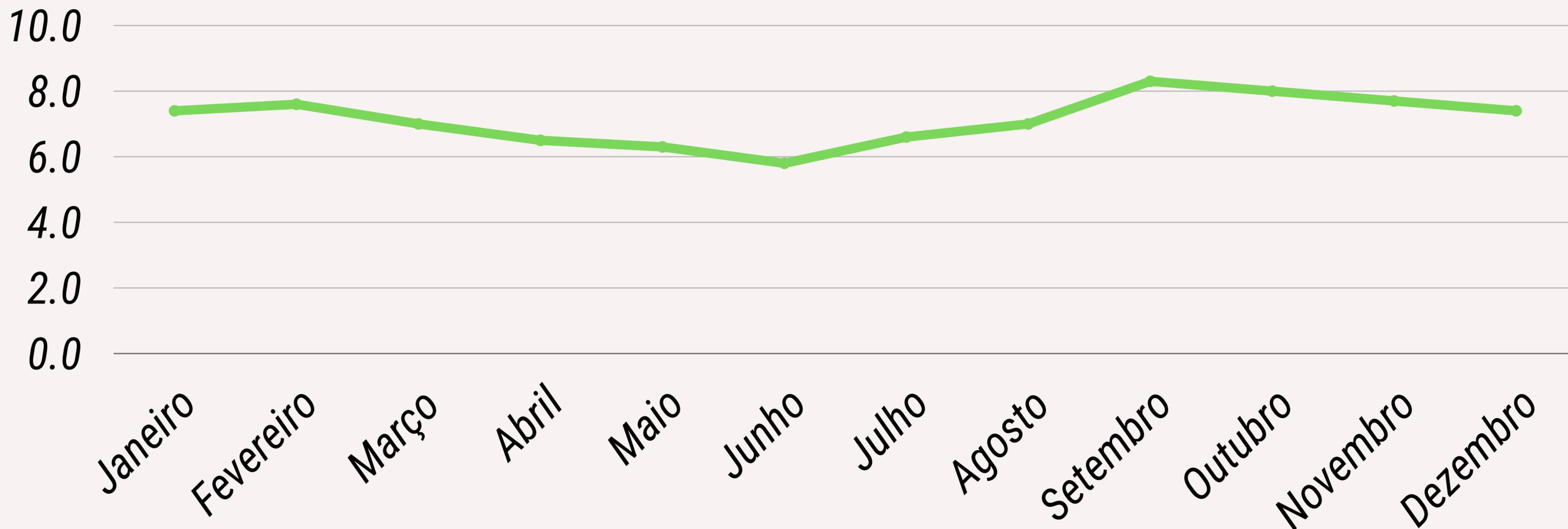
# SITUAÇÃO

É fundamental ressaltar que a Ouvidoria desempenha um papel crucial na consolidação de um ambiente de Integridade e Governança de Serviços. Ao se posicionar como um eficiente Canal de Manifestações, seja para ELOGIOS ou DENÚNCIAS, proporcionamos a TODOS os usuários, incluindo os servidores públicos, a oportunidade de expressar suas opiniões de forma segura.



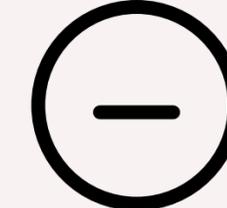
# PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

7  
DIAS





# RANKING DE SERVIÇOS



1°	COLETA CONVENCIONAL	1652
2°	COLETA DE ENTULHO	997
3°	VARRIÇÃO DE VIAS	675
4°	COLETA SELETIVA	522
5°	RECOLHIMENTO DE ANIMAIS MORTOS	421
6°	INSTALAÇÃO DE LIXEIRAS	292
7°	PAPA-LIXO	241
8°	PINTURA DE MEIO-FIO	161
9°	REPARAÇÃO DE CONTEINER	144
10°	CATAÇÃO DE MATÉRIAS	134

1°	COMPOSTO ORGÂNICO	7
2°	ATERRO SANITÁRIO	9
3°	RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL - RCC	10
4°	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	25
5°	PAPA-ENTULHO	63
6°	COLETA - CAIXA DE GORDURA	69
7°	LIMPEZA E LAVAGEM DE EQUIP. PÚBLICOS	70
8°	SERVIDOR PÚBLICO	75
9°	GRANDES GERADORES	89
10°	SERVIÇO PRESTADO PELO DF	91

# RANKING DE ÓRGÃOS

O SLU é órgão melhor avaliado entre os mais demandados!!!



ENTIDADES

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	DETRAN	31%	30901	52%	46%	42%	42%	61%	24%
2º	NOVACAP	31%	15509	100%	66%	58%	60%	74%	41%
3º	PCDF	32%	7910	100%	60%	53%	56%	68%	36%
4º	IBRAM	33%	7281	98%	60%	54%	54%	70%	39%
5º	SLU	65% ★	6014	99% ★	88% ★	80% ★	84% ★	87% ★	70% ★
6º	CAESB	54%	4396	100%	77%	68%	72%	82%	52%
7º	CODHAB	52%	2541	100%	70%	61%	62%	75%	48%
8º	FJZB	80%	2192	100%	100%	94%	94%	97%	91%
9º	DER	41%	2036	97%	74%	63%	68%	71%	50%
10º	FHB	59%	2007	100%	93%	90%	94%	97%	80%
11º	PMDF	38%	1775	100%	75%	72%	72%	81%	62%

TODOS OS ÓRGÃOS

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	SES	43%	59917	98%	77%	67%	71%	82%	49%
2º	SEDES	29%	43518	99%	65%	52%	58%	67%	32%
3º	DETRAN	31%	30901	52%	46%	42%	42%	61%	24%
4º	SEMOB	48%	29268	98%	75%	66%	70%	79%	50%
5º	SEE	39%	20825	99%	78%	67%	73%	83%	45%
6º	DFLEGAL	23%	19815	100%	45%	37%	37%	56%	20%
7º	NOVACAP	31%	15509	100%	66%	58%	60%	74%	41%
8º	SODF	35%	11143	96%	67%	56%	59%	74%	36%
9º	PCDF	32%	7910	100%	60%	53%	56%	68%	36%
10º	IBRAM	33%	7281	98%	60%	54%	54%	70%	39%
11º	SLU	65% ★	6014	99% ★	88% ★	80% ★	84% ★	87% ★	70% ★

# 2022



## AVALIAÇÃO CIDADÃ DE RESOLUTIVIDADE 65%



## SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

COL. CONVENCIONAL	1652
COL. ENTULHO	997
VARRIÇÃO DE VIAS	675
COL. SELETIVA	522
REC. ANIMAIS MORTOS	421
INST. LIXEIRAS	292
PINTURA MEIO-FIO	161
PAPA-LIXO	241
CONTEINER	144
CATAÇÃO DE MATERIAIS	134

# SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Usuário permite que pessoas (física ou jurídica) encaminhem seus pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública.

 N° **063**  
**PEDIDOS DE ACESSO DE 2022**

**ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**



**CIÊNCIA, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**



**COMÉRCIO, SERVIÇOS E TURISMO**



**CULTURA, LAZER E ESPORTE**



**EDUCAÇÃO**



**HABITAÇÃO, SANEAMENTO E URBANISMO**



**MEIO AMBIENTE**



**PESSOA, FAMÍLIA E SOCIEDADE**



**SAÚDE**



# OBRIGADA!

<https://www.slu.df.gov.br/>



## Chefe de Ouvidoria

Thiago Viveiros

## Equipe de Ouvidoria

Ataniel Santos

Camila Escobar

Daniela Soares

Erick Lucas

Gildete de Sousa

Loyane Cristina

Rosimeire Silva



De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Setor Comercial Sul - SCS, Quadra 08, Bloco B50, 7º andar, sala 734.

Ed. Shopping Venâncio - CEP: 73.333-900

Telefone de orientação: (61) 3213-0153 (Opção 1)

