RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

2023

Thiago Viveiros
Chefe de Ouvidoria

SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

162 Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

GDF

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

Ouvidoria

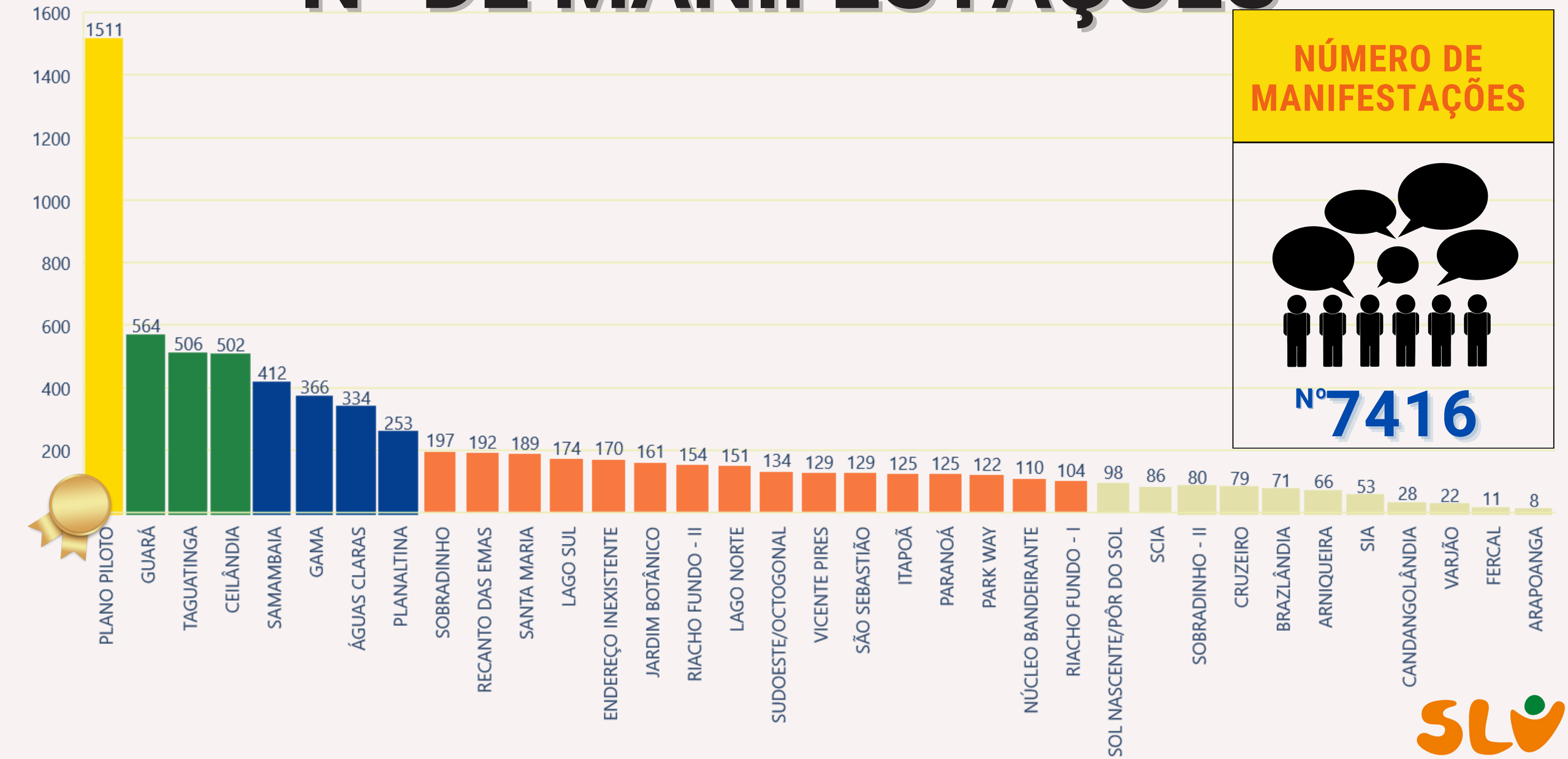
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

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 2023. Neste relatório constam informações sintéticas e comparativas das manifestações registradas e tratadas na OUVIR/SLU, no período compreendido entre janeiro a dezembro de 2023.

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.

N° DE MANIFESTAÇÕES

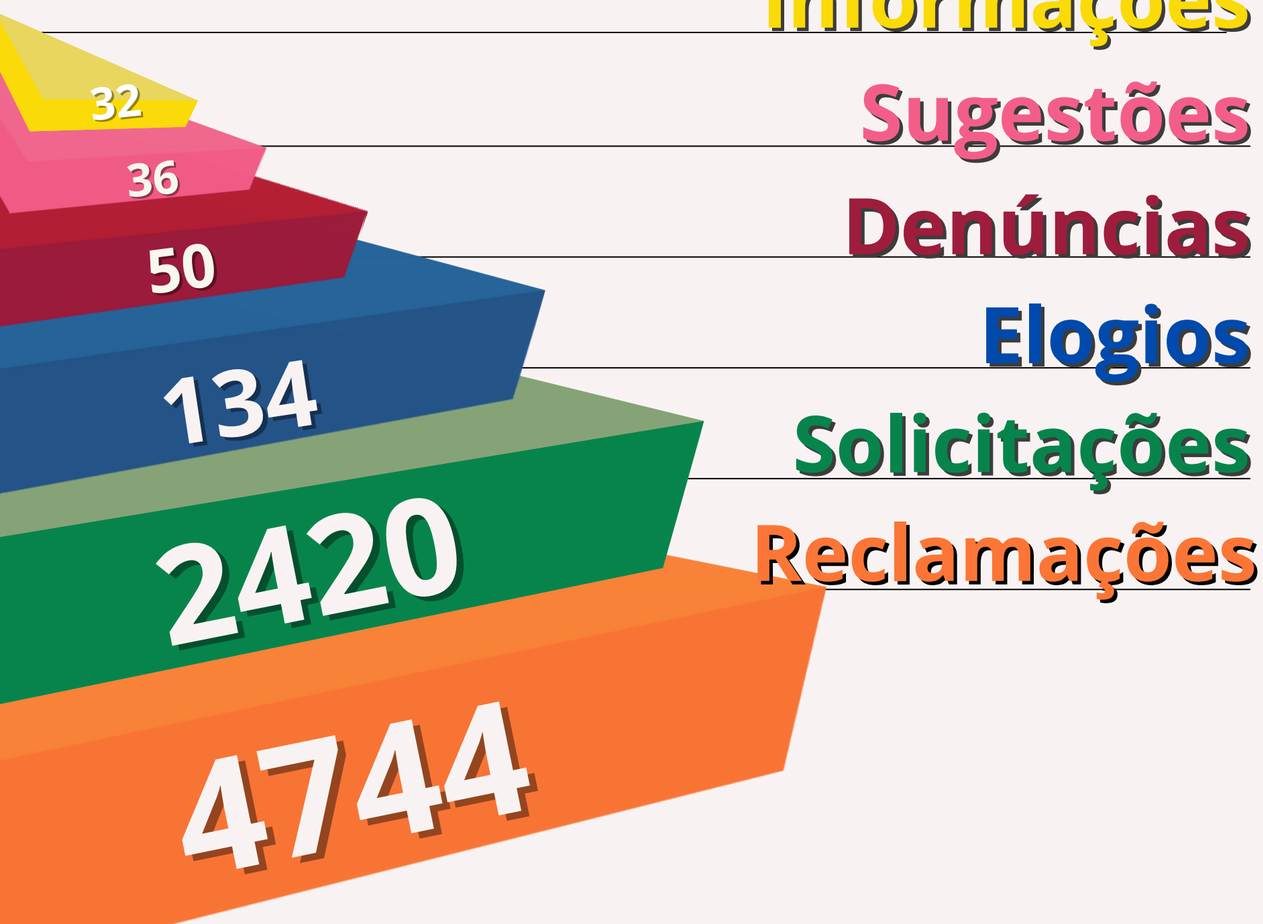


NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

Nº7416

SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA



Informações

Sugestões

Denúncias

Elogios

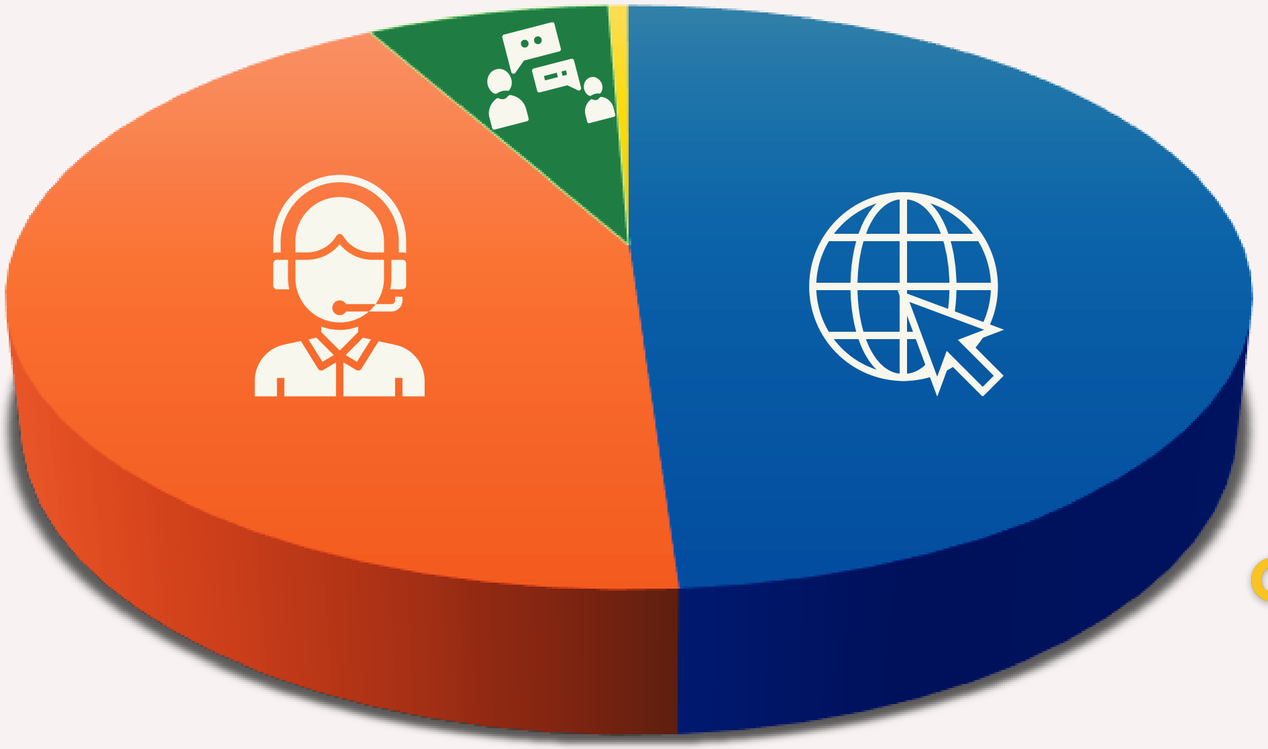
Solicitações

Reclamações

No ano de 2023, recebemos **134 Elogios**, superando significativamente o total de **50 Denúncias**. Esse expressivo número reflete o reconhecimento da sociedade quanto à excelência dos serviços que prestamos.

SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

FORMAS DE ENTRADA



INTERNET
3628

TELEFONE
3184

PRESENCIAL
558

OUVIDORIA ITINERANTE
46

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.

SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

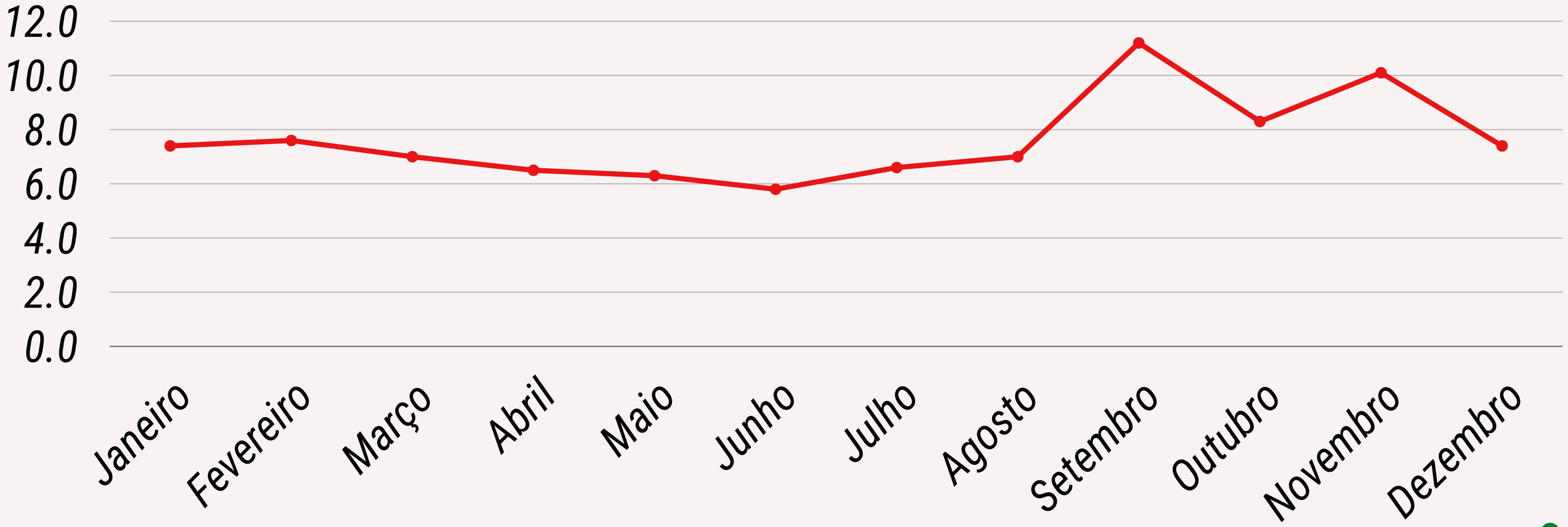
SITUAÇÃO

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.

SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

7,6 DIAS



SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

RANKING DE SERVIÇOS

1°	COLETA CONVENCIONAL	1798
2°	COLETA DE ENTULHO	1401
3°	VARRIÇÃO DE VIAS	831
4°	COLETA SELETIVA	673
5°	RECOLHIMENTO DE ANIMAIS MORTOS	598
6°	INSTALAÇÃO DE LIXEIRAS	340
7°	PINTURA DE MEIO-FIO	228
8°	PAPA-LIXO	224
9°	REPARAÇÃO DE CONTEINER	198
10°	SERVIDOR TERCEIRIZADO	143

1°	COMPOSTO ORGÂNICO	7
2°	ATERRO SANITÁRIO	9
3°	RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL	10
4°	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	25
5°	PAPA-ENTULHO	63
6°	COLETA - CAIXA DE GORDURA	69
7°	LIMPEZA E LAVAGEM DE EQUIP	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
1°	DETRAN	29%	22373	54%	50%	50%	47%	66%	35%
2°	NOVACAP	28%	17980	99%	71%	67%	66%	77%	56%
3°	IBRAM	23%	7553	95%	50%	49%	49%	65%	34%
4°	SLU	61% ★	7418	100% ★	90% ★	85% ★	89% ★	88% ★	79% ★
5°	PCDF	30%	7227	99%	63%	63%	63%	79%	45%
6°	CAESB	55%	6432	100%	81%	77%	80%	82%	70%
7°	CEB	21%	4552	97%	55%	50%	50%	67%	32%
8°	DER	44%	3035	96%	86%	83%	86%	92%	71%
9°	BRB	24%	2692	95%	53%	51%	51%	66%	35%
10°	INAS	46%	2637	96%	83%	79%	82%	89%	66%

TODOS OS ÓRGÃOS

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	SES	37%	62773	98%	79%	71%	75%	83%	56%
2º	SEMOB	47%	24190	98%	76%	73%	75%	83%	62%
3º	SEE	35%	22931	100%	77%	68%	74%	80%	49%
4º	DFLEGAL	22%	22871	100%	50%	45%	45%	62%	29%
5º	DETRAN	29%	22373	54%	50%	50%	47%	66%	35%
6º	SEDES	43%	21894	97%	77%	71%	75%	80%	58%
7º	NOVACAP	28%	17980	99%	71%	67%	66%	77%	56%
8º	SODF	29%	7696	98%	60%	55%	54%	70%	41%
9º	IBRAM	23%	7553	95%	50%	49%	49%	65%	34%
10º	SLU	61% ★	7418	100% ★	90% ★	85% ★	89% ★	88% ★	79% ★

SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

2023

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

Nº 7416

PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO

7,6 DIAS

RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA

85%

SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

89%

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

89%

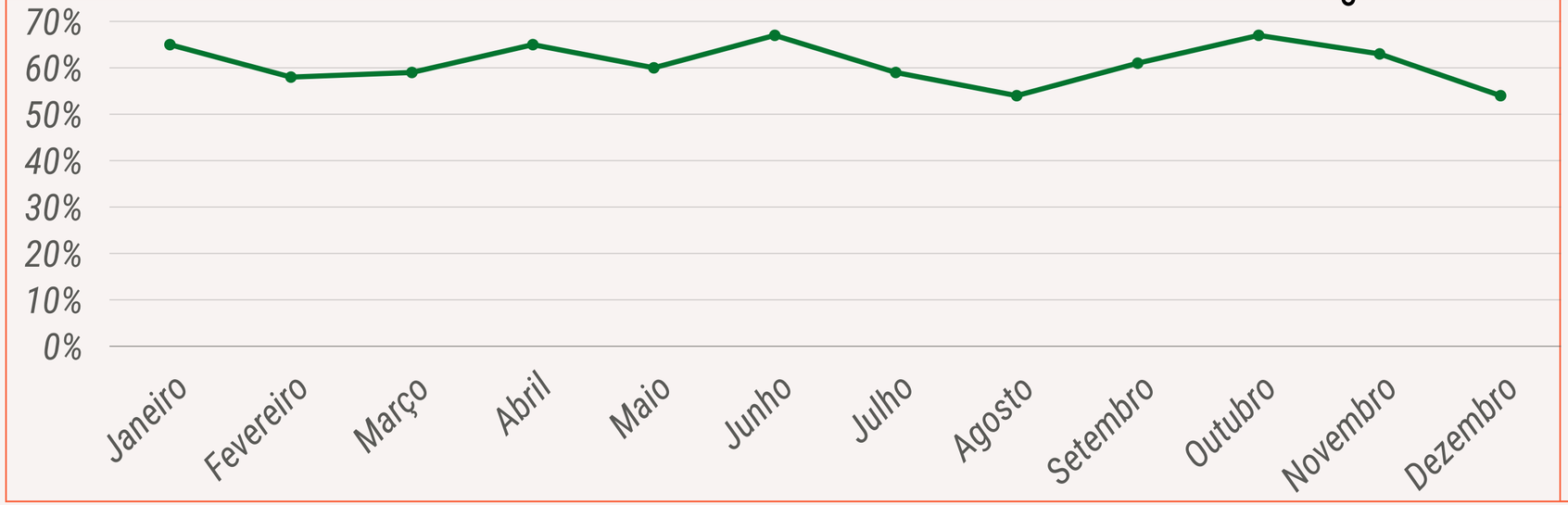
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

79%

ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA

100%

AVALIAÇÃO CIDADÃ DE RESOLUTIVIDADE 61%



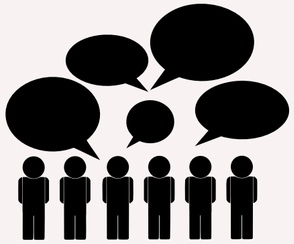
SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

COL. CONVENCIONAL	1798
COL. ENTULHO	1400
VARRIÇÃO DE VIAS	831
COL. SELETIVA	673
REC. ANIMAIS MORTOS	598
INST. LIXEIRAS	340
PINTURA MEIO-FIO	228
PAPA-LIXO	224
CONTEINER	198
SERVIDOR TERCEIRIZADO	143

SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

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.



Nº 209

PEDIDOS DE ACESSO DE 2023

- 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

SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

OBRIGADA!

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

Chefe de Ouvidoria

Thiago Viveiros

Equipe de Ouvidoria

Ataniel Santos
Erick Lucas
João Gabriel
Gabriel Serrão
Gildete de Sousa
Lorena Oliveira
Loyane Cristina
Rosimeire Silva
Sirlane Alves

Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

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

SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA