RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2024

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

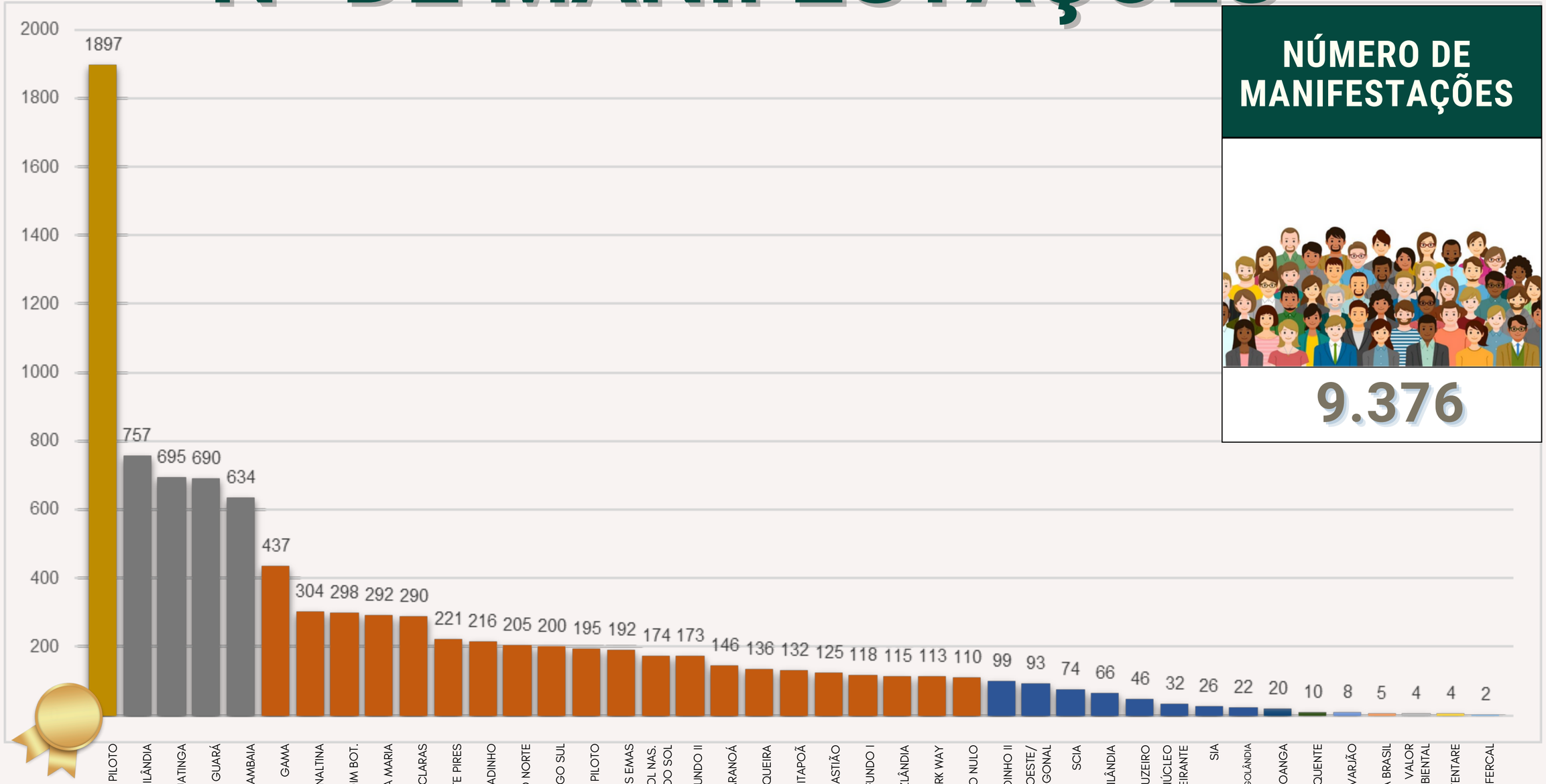
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

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 2024. Neste relatório constam informações sintéticas e comparativas das manifestações registradas e tratadas na OUVIR/SLU, no período compreendido entre janeiro a dezembro de 2024.

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

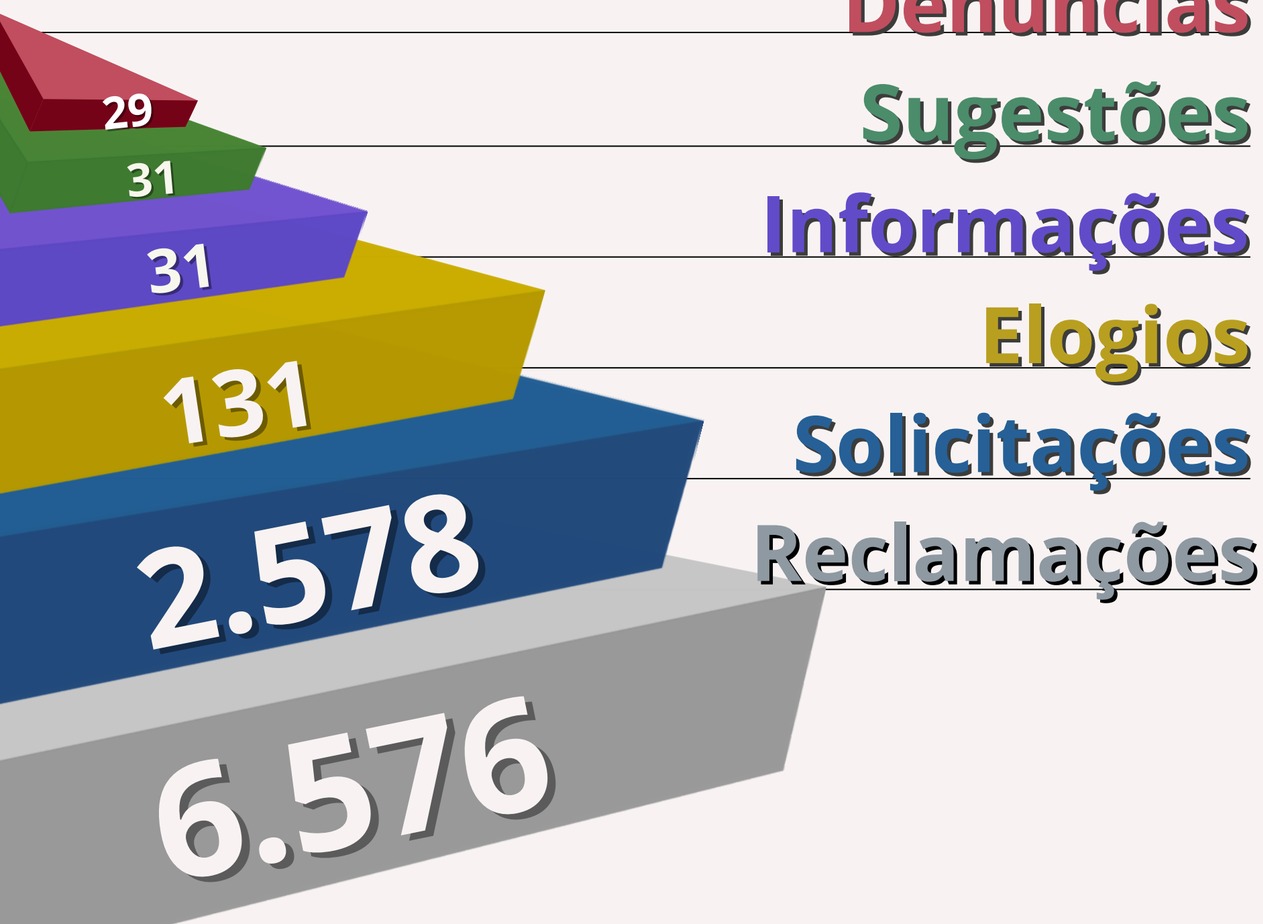


NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

9.376

SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA



Denúncias
Sugestões
Informações
Elogios
Solicitações
Reclamações

No ano de 2024, recebemos **131 Elogios**, superando significativamente o total de **29 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
5.193

TELEFONE
3.533

PRESENCIAL
580

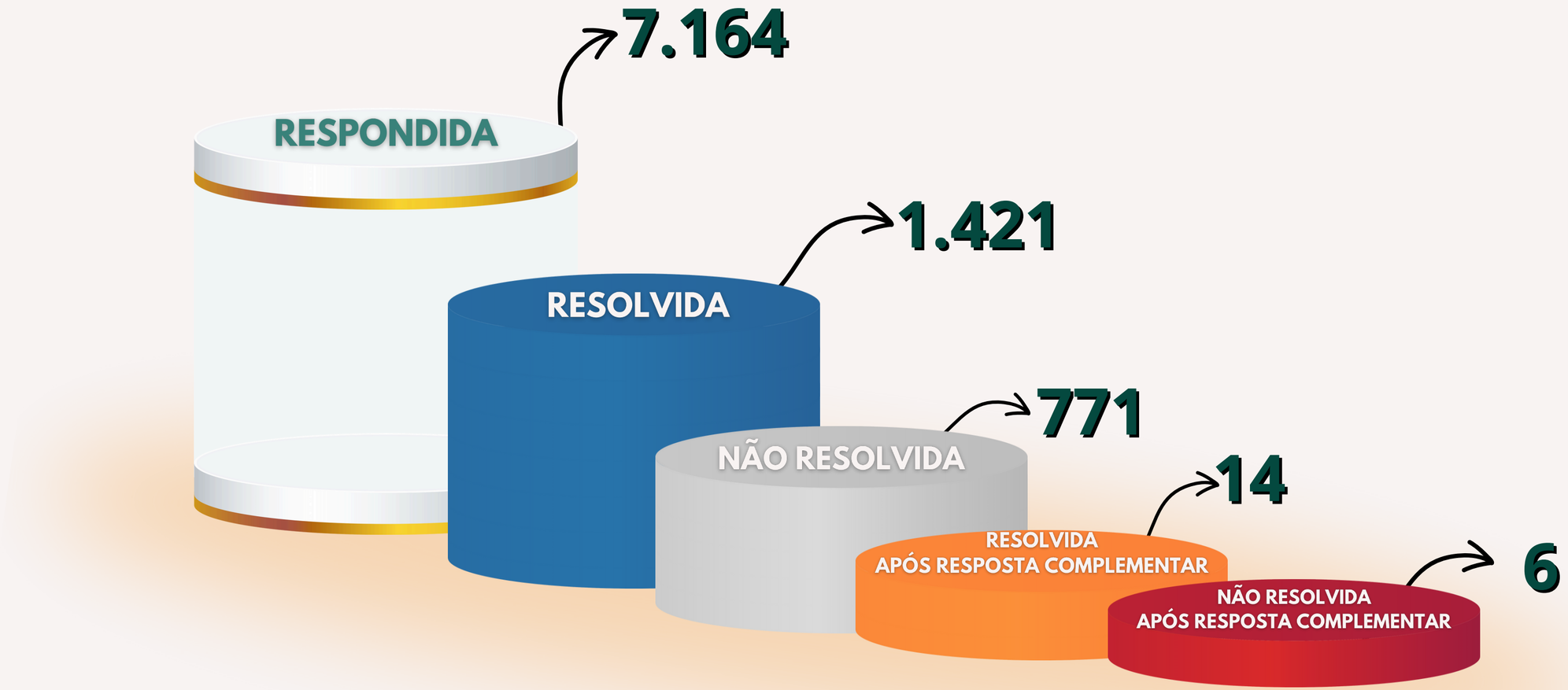
OUVIDORIA ITINERANTE
70

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

SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

SITUAÇÃO

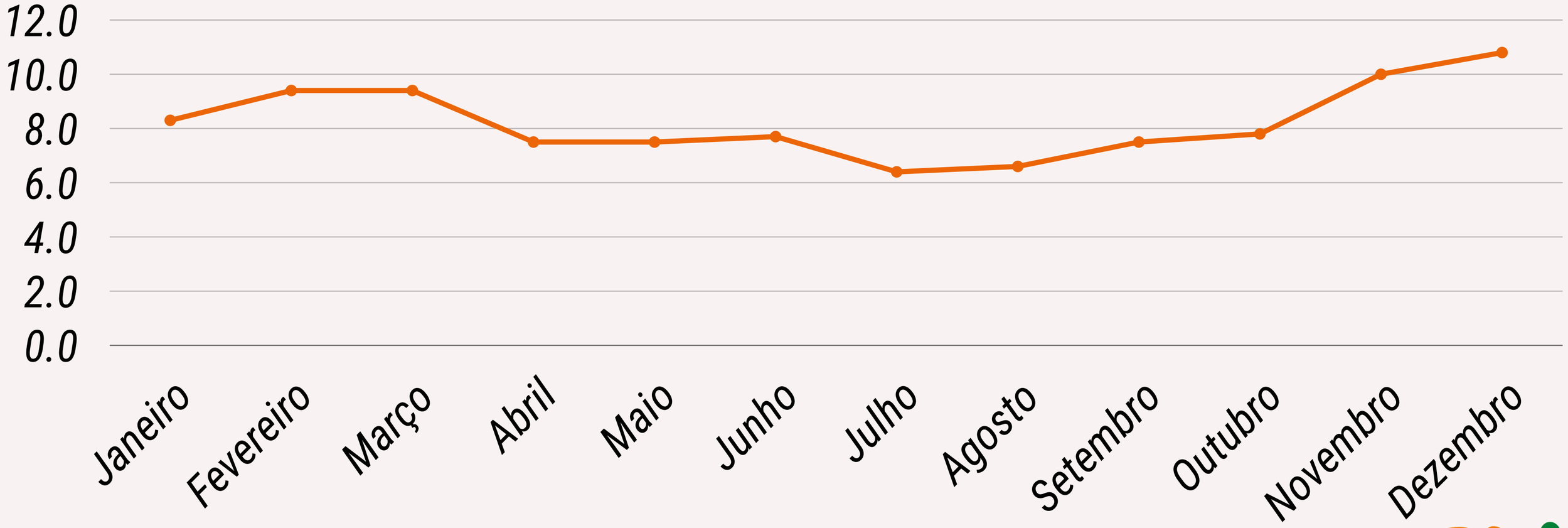
É fundamental ressaltar que a Ouvidoria desempenha um papel crucial na consolidação de um ambiente de Integridade e Governança de Serviços. Ao se posicionar como um eficiente Canal de Manifestações, seja para ELOGIOS ou DENÚNCIAS, proporcionamos a TODOS os usuários, incluindo os servidores públicos,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



SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTAS

8,6 DIAS



SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

RANKING DE SERVIÇOS

1°	COLETA CONVENCIONAL	2803
2°	COLETA DE ENTULHO	2074
3°	VARRIÇÃO DE VIAS	908
4°	COLETA SELETIVA	888
5°	RECOLHIMENTO DE ANIMAIS MORTOS	511
6°	PAPA-LIXO	302
7°	INSTALAÇÃO DE LIXEIRAS	290
8°	ORIENT. P INSTALAÇÃO DE CONTEINER	206
9°	REPARAÇÃO DE CONTEINER	178
10°	PINTURA DE MEIO-FIO	178

1°	GRANDES GERADORES	40
2°	SERVIDOR PÚBLICO	61
3°	SERVIÇO PRESTADO	79
4°	SERVIDOR TERCEIRIZADO	80
5°	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	87
6°	COLETA - CAIXA DE GORDURA	89
7°	LIMPEZA E LAVAGEM DE EQUIP	98
8°	ORIENTAÇÃO AMBIENTAL	106
9°	CATAÇÃO DE RECICLÁVEIS	126
10°	PAPA-ENTULHO	127

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	30%	16509	89%	55%	60%	53%	70%	57%
2º	NOVACAP	32%	15994	99%	70%	71%	67%	78%	67%
3º	SLU	65% ★	9376	100% ★	90% ★	89% ★	88% ★	92% ★	87% ★
4º	CEB	22%	8204	98%	53%	53%	46%	66%	47%
5º	IBRAM	19%	7135	98%	35%	42%	28%	53%	43%
6º	CAESB	56%	6647	100%	80%	82%	77%	88%	79%
7º	PCDF	32%	5582	99%	63%	67%	58%	77%	64%
8º	CBMDF	46%	4199	100%	88%	90%	89%	92%	89%
9º	PMDF	38%	3673	100%	69%	71%	69%	73%	71%
10º	BRB	26%	3626	99%	52%	53%	44%	68%	45%

TODOS OS ÓRGÃOS

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	SES	37%	76263	99%	79%	76%	75%	83%	70%
2º	DFLEGAL	23%	26114	100%	40%	42%	35%	51%	38%
3º	SEE	38%	23938	99%	79%	76%	74%	86%	69%
4º	SEDES	36%	23333	97%	67%	66%	61%	72%	65%
5º	SEMOB	47%	21723	95%	78%	77%	76%	84%	72%
6º	DETRAN	30%	16509	89%	55%	60%	53%	70%	57%
7º	NOVACAP	32%	15994	99%	70%	71%	67%	78%	67%
8º	SLU	65% ★	9376	100% ★	90% ★	89% ★	88% ★	92% ★	87% ★
9º	CEB	22%	8204	98%	53%	53%	46%	66%	47%
10º	IBRAM	19%	7135	98%	35%	42%	28%	53%	43%

Fonte: http://painel.ouv.df.gov.br

SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

2024

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

Nº 9.376

PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO

8.6 DIAS

RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA

85%

SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

89%

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

88%

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

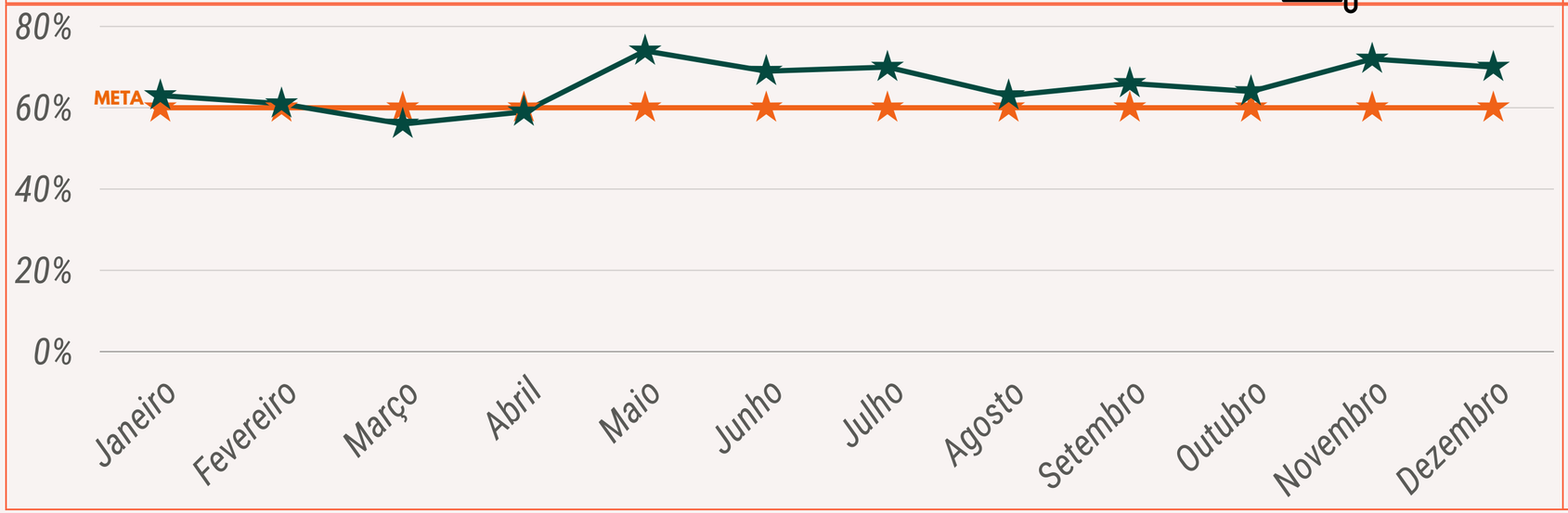
87%

ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA

100%

AVALIAÇÃO CIDADÃ DE RESOLUTIVIDADE

65%



SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

COL. CONVENCIONAL	2803
COL. ENTULHO	2074
VARRIÇÃO DE VIAS	908
COL. SELETIVA	888
REC. ANIMAIS MORTOS	598
PAPA-LIXO	511
INST. LIXEIRAS	302
ORIENT. P CONTEINER	290
CONTEINER DANIFICADO	178
PINTURA DE MEIO FIO	178

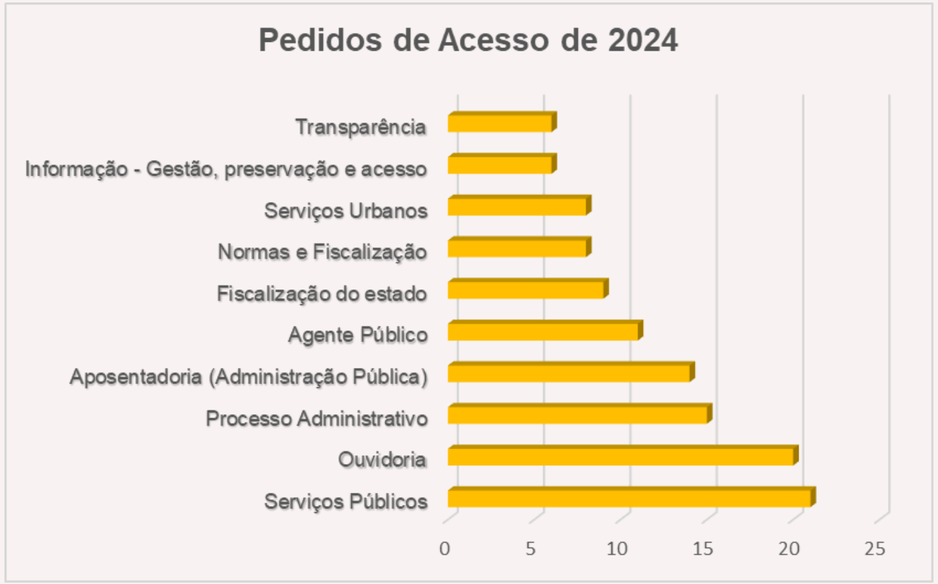
SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

SERVIÇO 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 207

PEDIDOS DE ACESSO DE 2024



- **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**
- **CIÊNCIA, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**
- **COMÉRCIO, SERVIÇOS E TURISMO**
- **DEFESA E SEGURANÇA**
- **EDUCAÇÃO**
- **HABITAÇÃO, SANEAMENTO E URBANISMO**
- **MEIO AMBIENTE**
- **PESSOA, FAMÍLIA E SOCIEDADE**
- **SAÚDE**

SLU
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

AÇÕES E DESTAQUES

- PRÊMIO ITA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA;
- PROJETO CONECTANDO IDEIAS;
- PARTICIPAÇÃO NO GDF MAIS PERTO DO CIDADÃO EM TODAS AS RA'S;
- ATUALIZAÇÃO E PUBLICAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS 2024/2025;
- REUNIÕES PARA ALINHAMENTO DE MOBILIZAÇÃO AMBIENTAL;
- PARTICIPAÇÃO E COORDENAÇÃO DE GT PARA A REALIZAÇÃO II CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS E SANEAMENTO BÁSICO (CIRSOL).

OBRIGADA!

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

Chefe de Ouvidoria

Thiago Viveiros

Equipe de Ouvidoria

Ataniel Santos

Erick Lucas

João Gabriel

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