



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA-DF 2021



ESTRUTURA DE OUVIDORIA

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Secretário de Estado de Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral

Cecília Souza Fonseca

Diretor Presidente do Serviço de Limpeza Urbana

Silvio de Moraes Vieira

Diretor Adjunto do Serviço de Limpeza Urbana

Marcos Tadeu de Andrade

Chefe de Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana

Thiago Viveiros Tibério

Equipe de Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana

Camila de Medeiros Escobar

Daniela de Jesus Soares

Gildete de Sousa Cavalcante

Loyane Cristina Vieira de Carvalho

Rosimeire de Fátima B. da Silva

Contatos da Ouvidoria

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.

PREVISÃO LEGAL

[Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal - (LAI)

[Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

[Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012](#) - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF

[Decreto nº 32.840, de 06 de abril de 2011](#) - Dispõe sobre a supervisão técnica e a orientação normativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal sobre as unidades setoriais de Correição, Auditoria e Ouvidoria integradas às estruturas organizacionais da Administração Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

[Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015](#) - Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

[Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017](#) - Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na [Lei nº 4.896/2012](#), Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

[Decreto nº 35.972, de 04 de novembro de 2014](#) - Aprova o Regimento Interno do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - SLU, e dá outras providências.

[Instrução Normativa nº 10, de 16 de maio de 2019](#) - Dispõe sobre a Política Interna da Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - SLU/DF.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – OUVIR/SLU é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, cuja finalidade é garantir a interlocução e a participação ativa da população na construção e no desenvolvimento da cultura de cidadania e aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal.

Por meio de nosso Relatório Anual de Ouvidoria esperamos cumprir com nosso papel institucional e servir como instrumento norteador de aperfeiçoamento da gestão dos serviços prestados pelo SLU.

DA ESTRUTURA E MISSÃO ORGANIZACIONAL

Missão da Ouvidoria:

Acolher o usuário buscando a garantia da transparência e colaborando com os Gestores do SLU para a melhoria dos serviços/produtos ofertados.

Objetivo Estratégico da Unidade:

Garantir o atendimento, o acesso às informações e a resolução de solicitações, reclamações, sugestões e denúncias. Trabalhar na identificação de tendências e proposição de melhorias contínuas dos processos de limpeza urbana do Distrito Federal.

Objetivos específicos:

- I - Implementar avaliação de desempenho do serviço prestado;
- II - Disseminar o conceito e filosofia da Ouvidoria na autarquia (treinamento);
- III - Diminuir o prazo de atendimento com a melhoria da qualidade das informações prestadas.

Compromissos:

Os valores do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF são:

- I - Responsabilidade socioambiental;
- II - Acolhimento e valorização das demandas dos usuários do serviço de limpeza urbana;
- III - Transparência em seus atos;
- IV - Gerenciamento eficiente dos Resíduos Sólidos Urbanos do Distrito Federal;
- V – Busca da inovação e do aprimoramento contínuo dos serviços ofertados; e
- VI – Valorização de todos os recursos humanos (servidores, prestadores de serviço e colaboradores).

Programas/ações orçamentárias envolvidas:

- Não há uso exclusivo

Estrutura Física:

Uma sala de escritório exclusiva da Ouvidoria com ar-condicionado, mesas, armários, computadores, telefones e impressora.

Estrutura de Pessoal:

A Ouvidoria do SLU conta com 07 colaboradores, sendo 01 secretária, 01 estagiário e 04 servidores, além do ouvidor.

Sistemas Informatizados Utilizados:

- Sistema de Ouvidoria ([OUV](#));
- Sistema de Acesso à Informação ([e-SIC](#));
- Sistema Eletrônico de Informação ([SEI](#));
- Portal de Indicadores ([SIG](#));
- Gis Gestão (GIS).

COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – OUVIR/SLU é uma unidade seccional, de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações de informações e serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, tendo sua competência definida nos termos do artigo 9º, da [Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012](#), e no artigo 2º, da [Instrução Normativa nº 01/2017](#), da Controladoria Geral do Distrito Federal, senão vejamos:

ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

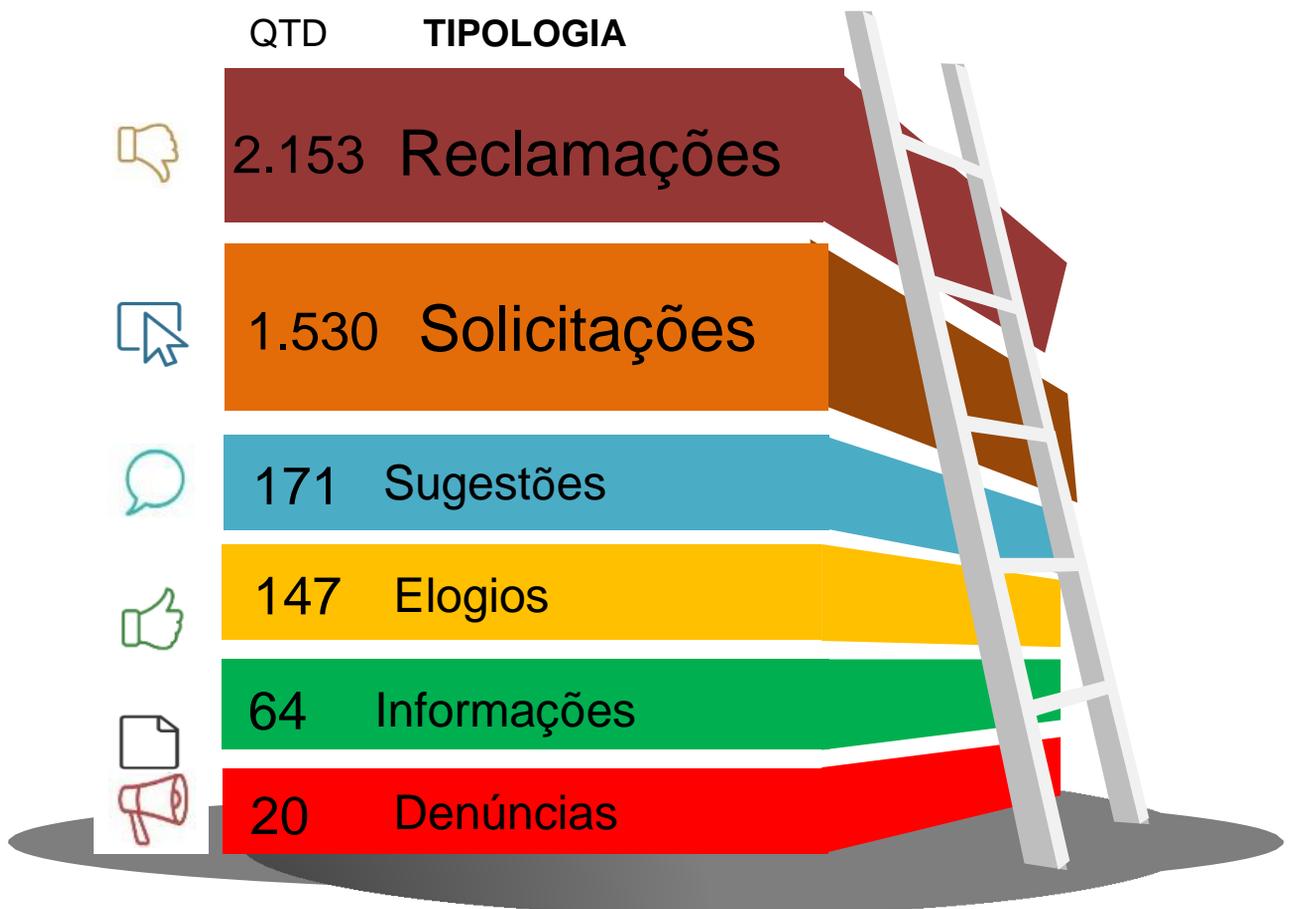
O Regimento Interno do SLU, aprovado pelo [Decreto de nº 35.972, de 04 de novembro de 2014](#), traz em seu art. 98 as competências do Chefe de Ouvidoria do SLU.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Com intuito de aprimorar o serviço de ouvidoria e com base em demanda do Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal, a Ouvidoria-Geral começou a operar com o sistema OUV-DF. A ferramenta funciona em ambiente *web* e é utilizado por todas as Ouvidorias dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.

Manifestações atendidas em 2021

O total de manifestações atendidas em 2021, pelo sistema OUV, foi de 4.085 manifestações, com divisão em seis tipologias diferentes, conforme ilustra a tabela a seguir:



O número de manifestações, em 2021, aumentou 10,5% em relação a 2020.

Fonte: Sistema OUV/DF, em 20/01/2022.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

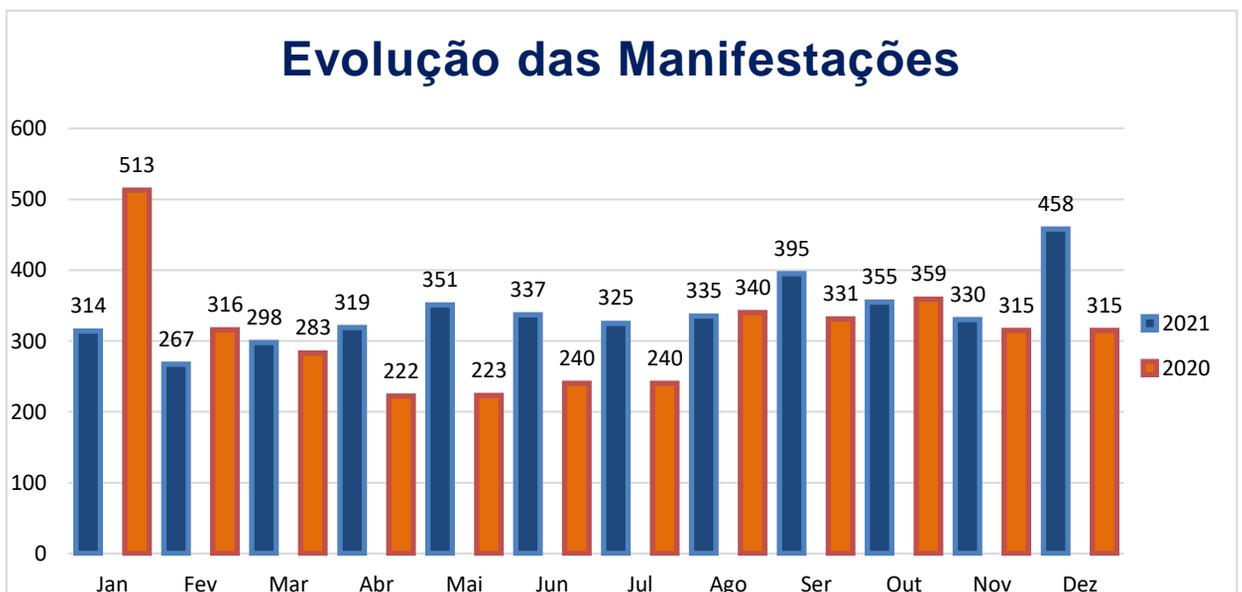
Percentuais de Manifestações por Classificação

O percentual de manifestações por classificação de tipologia foi conforme gráfico seguir:



O Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal é o 12º órgão mais acionado no DF e tem representatividade de 2,40% do volume total de manifestações do sistema SIGO/DF – Fonte: Portal de Indicadores GDF

Evolução mensal das manifestações em 2021



GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Formas de entrada

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.



GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Quantidade de Manifestações por Cidade

Distribuição das demandas por Região Administrativa:

Região Administrativa	2020		2021		Taxa de Variação (%)
	Manifestações	Posição	Manifestações	Posição	
Plano Piloto	1086	1º	1057	1º	-2,67%
Guará	317	2º	330	2º	+4,10%
Ceilândia	287	3º	307	4º	+7%
Taguatinga	275	4º	317	3º	+15,27%
Samambaia	161	5º	147	6º	-8,70%
Águas Claras	129	6º	135	7º	+4,65%
Planaltina	119	7º	91	13º	-23,53%
Gama	108	8º	171	5º	+53,33%
Lago Norte	103	9º	127	8º	+23,30%
Sobradinho	96	10º	105	9º	+9,38%
Sudoeste/Octogonal	93	11º	93	11º	0%
Recando das Emas	82	12º	102	10º	+24,39%
Santa Maria	74	13º	89	15º	+20,27%
Cruzeiro	71	14º	55	23º	-22,54%
Paranoá	67	15º	57	21º	-14,93%
SIA	67	16º	73	19º	+8,96%
Lago Sul	62	17º	81	16º	+30,65%
Jardim Botânico	60	18º	92	12º	+53,33%
Vicente Pires	53	19º	89	14º	+67,92%
São Sebastião	44	20º	77	17º	+75%
Brazlândia	42	21º	29	30º	-30,95%
Sobradinho II	41	22º	75	18º	+82,93%
Itapoã	39	23º	42	25º	+7,69%
Riacho Fundo	38	24º	57	22º	+50%
Arnieiras	34	25º	36	27º	+5,88%
Núcleo Bandeirante	33	26º	39	26º	+18,18%
SCIA	29	27º	36	28º	+24,14%
Sol Nascente e Por do Sol	28	28º	61	20º	+117,86%
Park Way	23	29º	55	24º	+139,13%
Candangolândia	12	30º	30	29º	+150%
Riacho Fundo II	11	31º	22	31º	+100%
Varjão	6	32º	2	33º	-66,67%
Fercal	3	33º	6	32º	+100%

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Quantidade de manifestações por Cidade

Distribuição das demandas por cidade satélite:



Maior índice de solicitações: ■

Cidades intermediarias: ■

Cidades pouco acionadas: ■

Cidades com baixo índice: ■

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Prazo de atendimento - Resolubilidade

Os prazos de atendimento das manifestações são estipulados pela Lei nº 4.896/2012 – Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF). Segue a apresentação dos prazos de atendimento do SLU:

Status		
No prazo	4.042	98,9%
Fora do prazo	43	1,1%
Vencidas	0	0%

Indicador:



GESTÃO DA INFORMAÇÃO

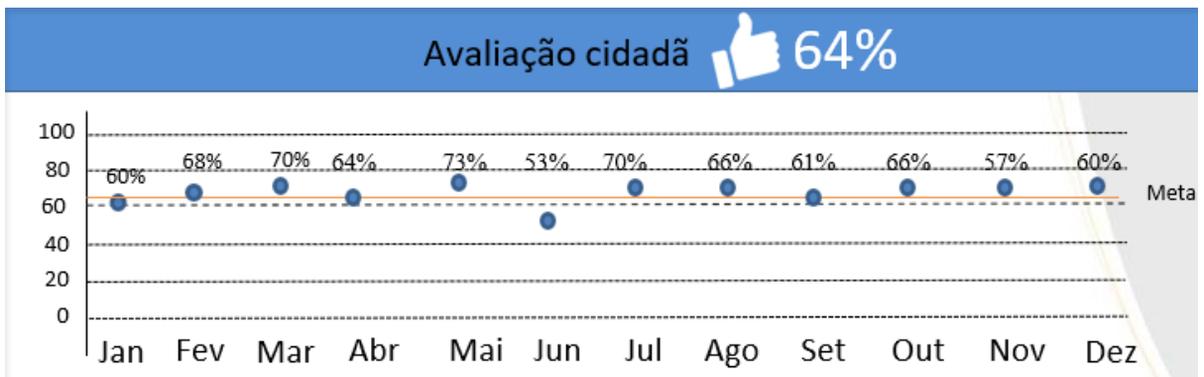
DADOS QUALITATIVOS

Resolutividade

Resolutividade leva em consideração a avaliação do serviço prestado pelo Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal.

Status

Resolvida	740
Não Resolvida	420



Fórmula: Somatório das manifestações avaliadas como “Resolvidas” dividido pelo somatório das manifestações avaliadas como “Resolvidas + não resolvidas”.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Manifestações por serviço/produto

Manifestações relacionadas aos serviços oferecidos na Carta de Serviços do Serviço de Limpeza Urbana – SLU.

SERVIÇOS OFERTADOS	2020	2021	REPRESENTATIVIDADE	CRESCIMENTO	RESOLUTIVIDADE
			%	%	%
Coleta convencional de resíduos	1.114	1.188	33,5%	6,64%	70%
Coleta seletiva de resíduos	566	497	14%	-12,19%	67%
Coleta de entulho disposto irregularmente	518	428	12,1%	-17,37%	70%
Varição de vias e logradouros públicos	482	624	17,6%	29,46%	61%
Instalação e manutenção de lixeiras	214	297	8,4%	38,79%	42%
Orientação para instalação de contêiner	135	92	2,6%	-31,85%	64%
Pintura de meio fio	91	127	3,6%	39,56%	51%
Catação manual de papéis	78	78	2,2%	0%	71%
Reparação de contêineres danificados por má operação	74	133	3,7%	79,73%	55%
Servidor público	74	63	2%	14,86%	100%
Retirada de animais mortos em vias públicas	54	84	2,4%	55,56%	85%
Aterro Sanitário (Unidades de destinação de resíduos)	43	18	1%	-57,14%	17%
Lavagem de monumentos, paradas e passarelas	37	18	1%	-51,35%	100%
Papa-entulho	36	40	1%	11,11%	50%
Orientação ambiental	17	38	0%	123,53%	50%
Concurso público	12	0	0%	-100%	100%
Servidor Terceirizado do SLU	74	52	0%	-29,73%	75%

Notas:

Serviços com índices de resolutividade maiores ou iguais a 70% (média do órgão) foram sinalizadas **em verde**;

Serviços com índices de resolutividade maiores ou iguais a 60% foram sinalizadas **em azul**;

Serviços com índices de resolutividade menores ou iguais a 50% foram sinalizadas **em vermelho**;

05 (cinco) serviços contemplam quase 80% das manifestações de ouvidoria são eles: Coleta Convencional; Varição de Vias; Coleta Seletiva; Coleta de Entulho Irregular e Instalação/Manutenção de Lixeiras;

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

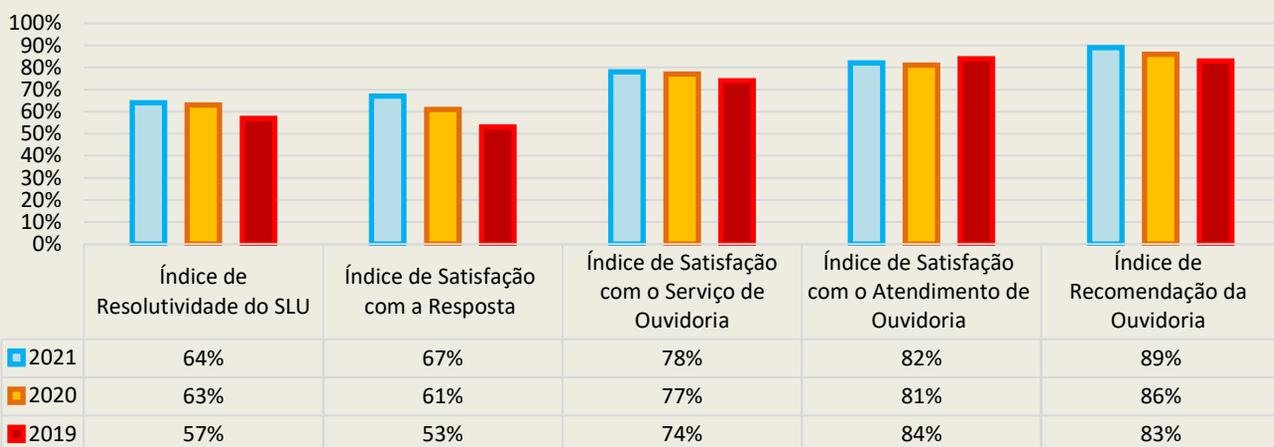
Satisfação

A Ouvidoria-Geral tem, em seu sistema (OUV), pesquisa de satisfação das informações prestadas pelos órgãos do Distrito Federal. Segue o resultado da pesquisa, para o SLU:

REFERÊNCIAS	2019	2020	2021
Nº manifestação	5.501	3.697	4.085
Resolutividade	56%	63%	64%
Satisfação	74%	77%	78%
Recomendação	83%	86%	89%
Atendimento	84%	81%	82%
Resposta	52%	61%	67%

Fonte: Painel de Ouvidoria

Índices da Ouvidoria do SLU



Nota:

Destacamos que houve um aumento de 10,49% entre 2020 e 2021 no volume de manifestações registradas no Sistema OUV-DF. Contudo, o índice de resolutividade do SLU (avalição cidadã) cresceu 1 ponto percentual, o que representa uma melhoria dos serviços prestados.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Produtividade da Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral por meio do Sistema OUV-DF possui mecanismos para verificar a evolução mensal do volume de manifestações recebidas pelas Unidades Seccionais, bem como para acompanhar a produtividade dos servidores das Ouvidoria.



Fonte: Painel de Ouvidoria

A Ouvidoria do SLU estima que em média atendeu a 35 (trinta) ligações por dia, com pedidos de informações e orientações. Além disso, realizou aproximadamente 10 (dez) ligações por dia em pré-atendimento aos usuários do Sistema OUV-DF, o que tem se mostrado muito eficiente para melhorar a compreensão das manifestações.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Da Metodologia de Gestão por Resultados

A Ouvidoria do SLU ao utilizar-se dos instrumentos da metodologia de Gestão por Resultados (GpR), emitiu recomendações às áreas técnicas do SLU, com base em seus atendimentos e nos relatórios trimestrais. Em 2021, a Ouvidoria do SLU emitiu 57 recomendações a partir de suas observações.

Nº	RECOMENDAÇÕES
01	Intensificar o trabalho de conscientização sobre os dias e horários das coletas (convencional e seletiva);
02	Notificar as empresas que não estejam cumprindo o Plano de Coleta previsto e solicitar que as empresas orientem suas equipes a recolherem os resíduos de todas as casas dos circuitos;
03	Cobrar das empresas a manutenção da vedação dos caminhões e esvaziamento do compartimento de chorume, pois aumentou a quantidade de demandas com relação a vazamento de chorume em vias e logradouros públicos;
04	Notificar as empresas para que orientem e capacitem os motoristas dos caminhões coletores com princípios básicos de direção defensiva e a não trafegarem em alta velocidade durante o deslocamento, principalmente em áreas residenciais e estacionamentos;
05	Notificar as empresas para que adotem medidas visando a efetiva implementação de políticas de conduta e ética (<i>Compliance</i>) no âmbito da prestação dos serviços terceirizados realizados por seus colaboradores;
06	Notificar as empresas para que aperfeiçoem seus mecanismos de prevenção, orientação e fiscalização de colaboradores (Coletores, motoristas e etc) quanto ao eventual uso indevido de drogas lícitas e ilícitas no ambiente de trabalho, em razão de que o desenvolvimento de tais atividade é de risco, por expor a população e o próprio colaborador a maior probabilidade de sinistros e riscos biológicos, o que exige do trabalhador maior continência de conduta, sobriedade em serviço e disciplina no desempenho das funções;
07	Realizar campanha de conscientização e orientação quanto a aquisição de contêineres de plástico para as coletas convencionais (na cor cinza) e para seletivas (na cor verde).
08	Certificar o uso de abafadores nos caminhões coletores (convencional e seletiva), para reduzir o barulho na coleta;
09	Priorizar na revisão do plano de coleta, a realização do serviço em áreas residenciais, no período diurno, e em áreas comerciais e/ou mistas, no período noturno;
10	Realizar e incluir, campanha de conscientização e orientação quanto a aquisição de contêineres de plástico ou a instalação de abafadores nos contêineres de metal.
11	Disponibilizar os cronogramas de varrição para consulta no site do SLU;

12	Destacar no site e nas mídias sociais que o SLU não realiza o serviço de varrição em áreas verdes, para recolhimento de folhas, frutos e galhos;
13	Ampliar a oferta dos serviços, considerando que há locais que não são contemplados pelos serviços (Ex: estacionamentos públicos e praças);
14	Avaliar as consequências de eventuais reduções/redirecionamento dos serviços em determinadas Regiões Administrativas;
15	Verificar em parceria com a NOVACAP, Administrações Regionais e Prefeituras Comunitárias e Outros a possibilidade de ações conjuntas para o recolhimento de folhas, frutos e galhos, tendo em vista que somos muito demandados para esses serviços;
16	Verificar, no momento da instalação, se o novo equipamento não vai atrapalhar a passagem de pedestres ou trazer transtornos para moradores da localidade (no caso de papeleiras instaladas em áreas residenciais), pois em alguns locais as pessoas passam a depositar lixo domiciliar nas papeleiras;
17	Orientar e conscientizar a população, por meio de campanhas, que as papeleiras devem ser utilizadas para descarte de refugo de mão e não para depósito de lixo domiciliar;
18	Verificar em parceria com a NOVACAP e Administrações Regionais a possibilidade de retirada das papeleiras antigas que não estiverem em bom estado de conservação;
19	Verificar a possibilidade de instalação/disponibilização de lixeiras comunitárias para melhor organização do resíduos pela população (<i>vide</i> Lei nº 5.504/2015).
20	Destacar no site e nas mídias sociais que o SLU não realiza o recolhimento de inservíveis (entulhos, eletroeletrônicos, volumosos, entre outros) porta-a-porta (em residências e estabelecimentos privados);
21	Destacar no site e nas mídias sociais que o SLU não realiza o recolhimento de grandes volumes de resíduos verdes (poda de árvores, galhas, folhas, grama e mato etc...);
22	Fomentar junto a SEMA a ampliação dos locais de parceria para recebimento e descarte adequado de resíduos que fazem parte da logística reversa, principalmente daqueles que ainda não possuem indicação de local de descarte (Ex: telhas de amianto; latas de tintas, etc..);
23	Fomentar junto ao DF Legal a ampliação dos procedimentos de fiscalização de descarte irregular que podem ser identificados e posteriormente exigidos a reparação e ou cobrança pelo serviço realizado pelo SLU em razão da retirada do entulho irregular.
24	Destacar no site e nas mídias sociais do SLU o que é o Papa Entulho, suas localizações e quais tipos de materiais podem ser descartados, devido ao alto índice de ligações sobre esse assunto. Deixar claro que os usuários que devem deixar seus resíduos no Papa Entulho e que o SLU não busca esse tipo de material nas residências;
25	Orientar os servidores quanto a suas atribuições no local e no tocante a forma de prestar atendimento aos usuários do serviço público disponibilizado no Papa Entulho;
26	Melhorar a identificação das caçambas e demais áreas de uso, para facilitar a compreensão dos usuários acerca dos locais apropriados para cada tipo de descarte;
27	Realizar estudos para a contratação de manutenção e conservação permanente das instalações, equipamentos e espaços públicos ali disponibilizados;

28	Verificar a possibilidade de permitir a entrega voluntária de animais de pequeno porte mortos, considerando que já realizamos o recolhimento desses animais em vias públicas.
29	Verificar a possibilidade de ampliar a oferta dos serviços, considerando que atualmente são poucas as equipes para a realização de tais atividades.
30	Verificar a possibilidade da criação de um calendário com um cronograma da previsão da realização dos serviços e divulgá-lo amplamente.
31	Destacar no site e nas mídias sociais do SLU que contêineres e lixeiras para descarte de resíduos domiciliares não são fornecidos pelo SLU. Esclarecer que esse tipo de equipamento é considerado de uso particular, sendo sua aquisição, manutenção e higienização responsabilidades de seus proprietários, conforme Instrução Normativa SLU nº 114/2016;
32	Propor a realização de campanhas de orientação quanto à disposição/posição de instalação de contêiner em condomínios residências e comerciais (verticais ou horizontais);
33	Verificar a possibilidade de instalação/disponibilização de contêineres comunitários para melhor organização do resíduos pela população (<i>vide</i> Lei nº 5.504/2015);
34	Propor a realização de padronização/normatização de procedimentos junto as Administrações Regionais quanto à disposição/posição de instalação de contêiner (Elaboração de norma e atualização da IN 116/2016 e Processo SEI nº 00094-00003513/2019-52)
35	Verificar se o serviço de capina de calçadas está ou não previsto nos contratos de prestação de serviços do SLU, pois aumentou o número de manifestações sobre esse assunto.
36	Caso esse serviço não esteja contemplado em nossos contratos, sugerimos que os responsáveis pelas mídias sociais do SLU não repostem stories/postagens sobre a realização desses serviços no DF, pois aumenta esse tipo de demanda no Sistema de Ouvidoria, gerando insatisfação aos usuários.
37	Verificar a possibilidade de atualização/revisão dos meios de realização dos pagamentos dos serviços disponibilizados na Unidade de Recebimento de Entulho - URE. (cartão de crédito, débito ou PIX);
38	Verificar a possibilidade de que no Sistema E-RCC o próprio usuário possa excluir o cadastro de caminhões cadastrados, salvo se houver algum atraso de pagamento, situação em que será permitido ao usuário realizar o pagamento imediato (cartão de crédito, débito ou PIX) e obter a baixa desde pagamento na hora;
39	Verificar a possibilidade de atualizar a lista e melhorar a disposição/separação/especificação e organização das informações referentes aos Transportadores de RCC; Grandes Geradores; Transportadores de Resíduos Orgânicos e ou Recicláveis no site do SLU;
40	Verificar a possibilidade de criação de cadastro, normatização e padronização de procedimentos para a doação e comercialização do Composto Orgânico do Lixo - COL, produzido pelo SLU, pois temos recebido denúncias de comercialização irregular do composto, o que contraria o disposto no Decreto nº 35.166/2014);
41	Verificar a possibilidade de fazer a contratação de empresa para fazer a retirada das lixeiras/papeleiras velhas quebras espalhadas pela cidade; (Nota: Verificar a possibilidade de reaproveitar o suporte dessas lixeiras velhas e reutilizar para a fixação das novas lixeiras/papeleiras que estão sendo instaladas);

42	Verificar a possibilidade de se acrescentar no aplicativo SLU Coleta DF (o ícone/espço da ouvidoria) e também a informação da localização dos Papa Entulho, Papa Lixo e Papa Reciclável, uma vez que o App SLU Coleta DF é entendido e usado pela população como referência de informações acerca dos serviços disponibilizados pelo SLU, e ainda, que a OUVIR/SLU já o divulgou diretamente para mais de 4.085 (quatro mil oitenta e cinco) pessoas, ao referenciá-lo e indicá-lo por meio de nossas respostas de ouvidoria;
43	Sugerir às áreas técnicas, que quando da realização/promoção de cursos e/ou eventos, além da ampla divulgação entre os servidores (inclusive intranet), sejam estabelecidos critérios claros e objetivos de participação e eventual seleção;
44	Verificar a possibilidade de criar uma Carta/Documento de Notificação para entregar/colar em contêineres velhos/quebrados/impróprios para uso, alertando ao usuário/proprietário da necessidade de substituição ou conserto dos contêineres;
45	Verificar a possibilidade de criar uma Carta/Documento de Notificação e Comprovação de Orientação de Usuários quanto aos procedimentos relativos a Campanha Cartão Verde;
46	Verificar a possibilidade de disponibilização/instalação de lixeiras e contêineres comunitários em algumas regiões administrativas, pois a demanda está muito grande e isso atenderia a Lei nº 5.504/2015 ;
47	Verificar a possibilidade de realizar a criação/implantação de um cronograma de programação para que no mês de "setembro" antes do período das chuvas sejam realizados multidões de limpeza das folhagens em todas as Regiões Administrativas (especialmente nas que têm muitas arvores), a fim de se evitar o entupimento de boieiros em situações de alagamento, se for possível esta ação deve ser realizada em parceria com as Prefeituras Comunitárias, Administrações Regionais e NOVACAP para já realizarem a limpeza das bocas de lobo e boieiros;
48	Verificar a possibilidade de reforçar os mecanismos e a política de identificação, controle de entrada e saída de servidores e usuários dos prédios e dependências do SLU, visando a melhoria da segurança de todos os servidores, a integridade do patrimônio público e dos trabalhadores nesses locais;
49	Buscar estabelecer mecanismos de melhoria e adequação das condições de trabalho e da qualidade de espaços físicos dos servidores nos Núcleos, nas Unidades fora da Sede do SLU e na própria Sede, visando entre outras coisas, reforçar a efetivação do cumprimento dos protocolos de segurança sanitária em razão do COVID-19, principalmente com o retorno presencial de todos os servidores ao trabalho, considerando a necessidade de realizar os devidos ajustes de distanciamento social; de reforços de higienização e limpeza nas estações de trabalho; nos corredores; nas salas, nos banheiros, bem como da manutenção e limpeza frequente dos aparelhos de ar-condicionado;
50	Verificar a possibilidade de estabelecer novos meios para o cumprimento dos prazos estabelecidos na Política Interna da Ouvidoria do SLU - Instrução Normativa nº 10, de 16 de maio de 2019 , em especial, as áreas técnicas que atuam com a gestão e acompanhamento do trabalho das Cooperativas de Coleta Seletiva;

51	Verificar a possibilidade de realizar ações de mobilização com o uso de carros/bicicletas de som, o que certamente poderá trazer maior efetividade nãos ações, visto que, as pessoas percebem/compreendem melhor a comunicação por meio daquilo que veem e ouvem;
52	Verificar a possibilidade de formalização de Acordo de Cooperação com a SEEDF para divulgação entre os alunos e professores do material produzido pelo ASCOM (pelo personagem Recicléverton), e outros que venham a ser produzidos e que possam ser utilizados para fomentação e esclarecimento do que são os equipamentos públicos disponibilizados pelo SLU (LEV, Papa-Lixo, Papa-Entulho etc...);
53	Verificar a possibilidade de propor a realização de parcerias técnicas com outras Secretarias para a promoção de educação ambiental utilizando do orçamento deles na execução da Política Distrital de Educação Ambiental, como forma de aproveitar da previsão orçamentária disposta no Art. 3º do Decreto nº 31.129, de 04 de dezembro de 2009 ;
54	Verificar a possibilidade de criação de uma Cartilha Informativa acerca do que é Grande Gerador de Resíduos (com foco nos órgãos públicos e depois no comércio), concomitante a isso, realizar eventos virtuais com os Órgão informando sobre a Cartilha e também informando que o SLU pode ser contratado para prestar tal serviço;
55	Verificar a possibilidade de criação de normatização e padronização de procedimentos/processos junto as Administrações Regionais quanto à disposição/posição de instalação de contêiner. (Elaborar norma conjunta e atualizar da IN 116/2016);
56	Verificar a possibilidade de se estabelecer um Calendário de Ações Institucionais do SLU e publicá-lo (Cursos de qualificação e aperfeiçoamento obrigatórios a todos os servidores), bem como para que cada área técnica possa apresentar o trabalho que desenvolve e planeja realizar para outras áreas, assim como, seus acertos e erros, dificuldades e facilidades na execução de suas atividades;
57	Verificar a possibilidade de criação de uma Comissão de Mediação e Conciliação Prévia de Conflitos, cuja a finalidade seja a promoção de orientação, treinamento regular e contínuo de servidores quanto a: relações interpessoais no ambiente de trabalho; ética, atribuições, direitos e deveres no âmbito do serviço público.

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 e avaliação dos processos de trabalhos, visando assim, a melhoria e aperfeiçoamento dos serviços e equipamentos públicos disponibilizados a população.

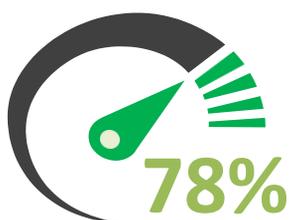
GESTÃO DA INFORMAÇÃO

PAINEL DE INDICADORES DE OUVIDORIA



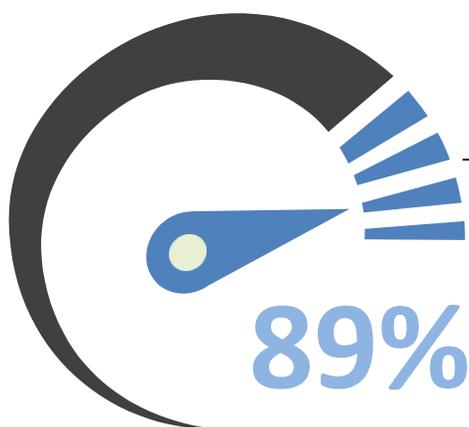
RESOLUTIVIDADE DO SLU

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



SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

Índice de satisfação com o serviço da ouvidoria do SLU.



RECOMENDAÇÃO

Índice de recomendação do serviço da ouvidoria.



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

Índice de satisfação como o atendimento prestado durante todo o atendimento da manifestação.



Nº 4 0 8 5

Número de manifestações atendidas pela Ouvidoria do SLU em 2021.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

INDICADORES DE OUVIDORIA



PRAZO

O prazo médio de atendimento do Serviço de Limpeza Urbana, em 2021, foi de 6,8 dias.



98,9%

Percentual de manifestações cumpridas no prazo de 20 dias

28,9%

Índice de manifestações avaliadas pelo usuário

14,2%

Índice de manifestações anônimas

2,1%

Índice de manifestações vinculadas

67%

Índice de satisfação com a resposta

SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO

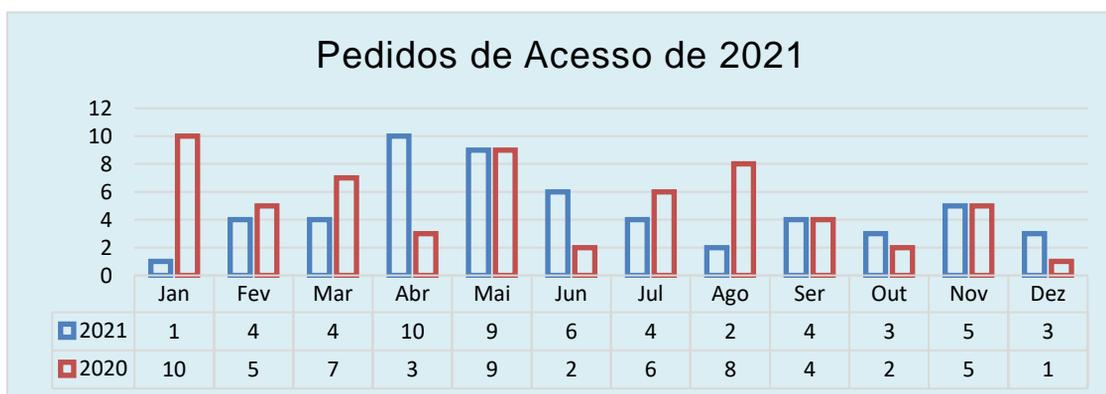


O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Usuário permite que pessoas (física ou jurídica) encaminhem seus pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública.

Acesse:

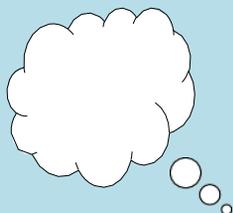


DADOS QUANTITATIVOS



Em 2021, foram atendidos 55 pedidos, uma redução de 11,29% em relação a 2020.

Quantidade de Solicitações



2017 – nº 53
2018 – nº 42
2019 – nº 87
2020 – nº 62
2021 – nº 55



O SLU teve média de 5 (cinco) pedidos de acesso à Informação, por mês.

SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Prazo de atendimento

Os prazos de atendimento dos pedidos de informação são estipulados pela Lei nº 4.990/2015, Lei de Acesso à Informação – LAI. A seguir, o cumprimento dos prazos pelo SLU.

Prazos	
No prazo	95%
Prorrogado	5%
Fora do prazo	0%
Pendentes	0%



Em 2021, foram atendidos 95% (noventa e seis por cento) dos pedidos de informação dentro do prazo estipulado pelo art. 15º, da Lei nº 4.990 de 2012.

Indicador:

**Cumpridas no
prazo de até 20 dias**



2017 - 92% 
2018 - 100%
2019 - 97%
2020 - 100%
2021 - 100%

Apesar do pedido de prorrogação de 3 (três) pedidos de acesso à informação, o Serviço de Limpeza Urbana, respondeu 100% das manifestações no prazo.

SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Pedidos por assunto

Pela segunda vez a Ouvidoria do SLU apresenta o consolidado dos pedidos de Acesso à Informação por assunto.

ASSUNTO	QUANTIDADE
Acesso a processo SEI	25
Demandas de ouvidoria	08
Concurso público	02
Relatório e informação	13
Licitações e Contratos	04
Grandes Geradores	01
Informação e Conduta de Prestador	01
Papa Entulho	01

A presente informação sinaliza para a Direção do SLU quais os assuntos precisam de mais transparência ativa. Os assuntos mais demandados foram: Relatórios e informações de serviços de limpeza urbana para fins acadêmicos; disponibilização de processos SEI para fins judiciais, e ainda, demandas de ouvidoria diversas que poderiam ser apresentadas via sistema OUV-DF e outros canais oficiais.

Pedido de acesso à informação, por Diretoria/Assessoria

Atendimento dos pedidos de Informação, por área do Serviço de Limpeza Urbana – SLU:

UNIDADE	QUANTIDADE
Diretoria de Adm. e Finanças - DIAFI	32
Diretoria de Limpeza Urbana - DILUR	9
Ouvidoria - OUVIR	8
Ass. de Comunicação - ASCOM	0
Diretoria Adjunta - DIRAD	1
Diretoria de Gestão e Modernização - DIGET	2
Diretoria Técnica - DITEC	3

No Sistema de Acesso à Informação (e-SIC), 74,54% dos pedidos estão concentrados em duas diretorias: DIAFI, que detém 58,18% dos pedidos; e DILUR, que detém 16,36% dos pedidos.

SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Tempo médio de resposta por setor

Tempo médio de atendimento de pedido de acesso à informação:

UNIDADE	PRAZO MÉDIO
Diretoria Adjunta - DIRAD	13
Diretoria de Adm. e Finanças - DIAFI	7
Ass. de Comunicação - ASCOM	7
Diretoria de Gestão e Modernização - DIGET	7
Diretoria de Limpeza Urbana - DILUR	6
Diretoria Técnica - DITEC	10
Ouvidoria - OUVIR	1

O Serviço de Limpeza Urbana – SLU demorou, em média, 7 (sete) dias para atender os pedidos de acesso à informação.

Indicador:



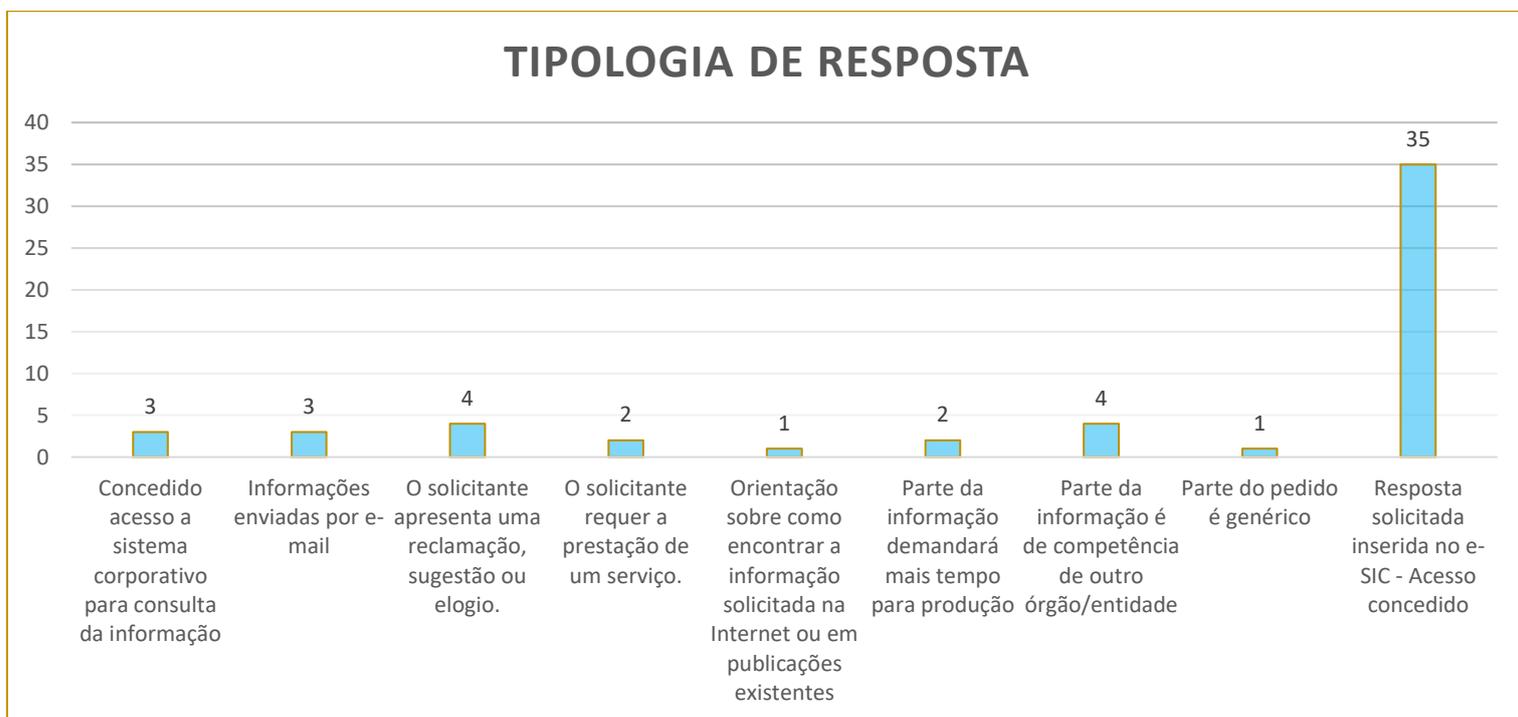
A meta de 2021 era de atendimento médio em 7 (sete) dias, dentro do prazo legal, e assim, mantivemos o prazo médio de atendimento.

SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Tipologia das respostas

Os pedidos de Acesso à Informação são caracterizados por tipo de resposta, conforme ilustra a tabela a seguir:

Assunto / Tipo	Quantidade de Pedidos
Concedido acesso à sistema corporativo para consulta da informação.	3
Informações enviadas por e-mail.	3
O solicitante apresenta uma reclamação, sugestão ou elogio.	4
O solicitante requer a prestação de um serviço.	2
Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na Internet ou em publicações existentes.	1
Parte da informação demandará mais tempo para produção.	2
Parte da informação é de competência de outro órgão/entidade.	4
Parte do pedido é genérico.	1
Resposta solicitada inserida no e-SIC	35



Nota: Registra-se que 100% (cem por cento) dos pedidos de acesso foram concedidos.

SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Atendimento por instância

A seguir, a análise dos pedidos de Acesso à Informação por instâncias no Serviço de Limpeza Urbana – SLU:

Instância Recursal	
1ª Instância	6
2ª Instância	0
3ª Instância	0

Pode-se concluir que 94% (noventa e quatro por cento) dos pedidos de acesso foram respondidos na instância ordinária inicial e outros 6% (seis por cento) na 1ª instância recursal.

Situação do recurso

Situação do recurso	Qtd
Respondido	06
Total	06

Motivo do recurso

Motivo do recurso	Quantidade
Informação incompleta	06
Total	06

Nota: Todos os recursos foram motivados por “informação incompleta”:

- 03 não concordou com a resposta;
- 01 não localizou o documento na página de contratos, conforme a orientação da resposta;
- 02 teve problema com o anexo da resposta.

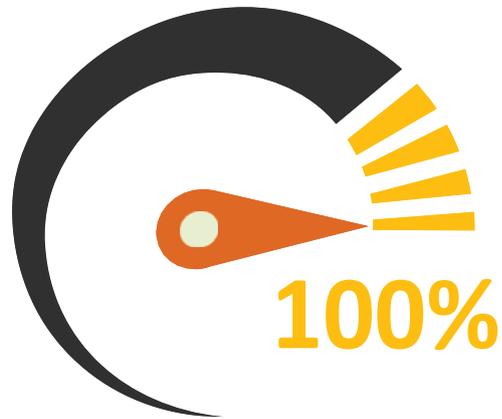
GESTÃO DA OUVIDORIA

INDICADORES DE TRANSPARÊNCIA



**ÍNDICE DE
ACESSOS
CONCEDIDOS**

Índice de acessos concedidos pelo SLU, com base nos parâmetros previstos na Lei nº 4.990/12.



**TRANSPARÊNCIA
ATIVA**

Índice de informações divulgadas no sítio do SLU – ranking 2021.



Índice pedidos de acesso à informação respondidos via canal de atendimento e-SIC.



**ÍNDICE DE
ACESSOS
NEGADOS**

Índice de pedidos de acesso negados pelo SLU, com base nos parâmetros da Lei nº 4.990/12.



Nº **0 5 5**

Número de pedidos de acesso à informação do SLU em 2021.

GESTÃO DA OUVIDORIA

INDICADORES DE TRANSPARÊNCIA



PRAZO

O prazo médio de atendimento do Serviço de Limpeza Urbana em 2021 foi de 7 dias.



100%

Percentual de pedidos cumpridos no prazo de 20 dias

6%

Índice de recursos

100%

Índice de recursos respondidos

84%

Índice do atendimento da expectativa

SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Carta de Serviços ao Usuário



A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de controle social que facilita a participação dos usuários nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela, você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade Distrital. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações irão facilitar seu dia a dia.

AVALIAÇÃO CIDADÃ

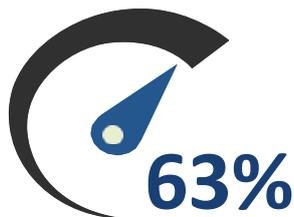
O conteúdo da Carta está claro e objetivo?



89% (Oitenta e nove por cento) dos usuários que avaliaram o serviço prestado pelo SLU, em 2021, informaram que a Carta de Serviços do órgão é clara e objetiva.

AVALIAÇÃO CIDADÃ

Você conhece a Carta de Serviços ao Usuário do SLU?



63% (Sessenta e três por cento) dos usuários que avaliaram os serviços prestados pelo SLU, em 2021, conhecem a Carta de Serviço do órgão.

Acesse:



Fonte: Sistema OUV da Ouvidoria-Geral do Distrito Federa

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2021 foi marcado novamente pelo combate à pandemia de Covid-19, e, por muitas transformações mundo a fora, dentre elas: por quebras de paradigmas nas relações sociais e de trabalho. Em nosso caso, na busca pelo desenvolvimento de relações interpessoais sólidas com os usuários dos serviços públicos de limpeza urbana do Distrito Federal.

E para alcançar o sucesso no desenvolvimento dessa atividade, foi preciso mudar, foi preciso construir e estabelecer novos ideais e estratégias de resoluções de carências sociais e ambientais. Isto, como forma de integrar e conciliar a capacidade de gerenciar informações e dados, com a efetiva execução dos serviços prestados no âmbito do SLU.

Nesse sentido, é preciso destacar que o resultado de nosso trabalho, é fruto da colaboração e trabalho de inúmeros profissionais das áreas técnicas do SLU, e mais, dos colaboradores que atuam como prestadores de serviços terceirizados que nos auxiliam nas atividades de limpeza de nossa cidade. O que foi reconhecido pela população do Distrito Federal, conforme pesquisa realizada pela CODEPLAN em 2021.

O reconhecimento da população do trabalho essencial prestado SLU, serve para estimular e garantir que a nossa maior necessidade enquanto Ouvidoria, seja a obstinação de fazer chegar à voz da população do Distrito Federal a quem pode, deve e sabe fazer com que os interesses de todos os cidadãos se satisfaçam quanto a gestão eficiente dos resíduos sólidos urbanos no Distrito Federal.

E é com esse sentimento que apresentamos o resultado de nossos dados em 2021, e, reconhecemos que juntos ainda podemos melhorar muito mais em 2022.

Thiago Viveiros

Chefe de Ouvidoria do SLU

Somos todos Ouvidoria, somos todos(as) cidadãos(ãs). Faça parte dessa ideia!!!