



Relatório da Ouvidoria do SLU
1º Trimestre de 2025

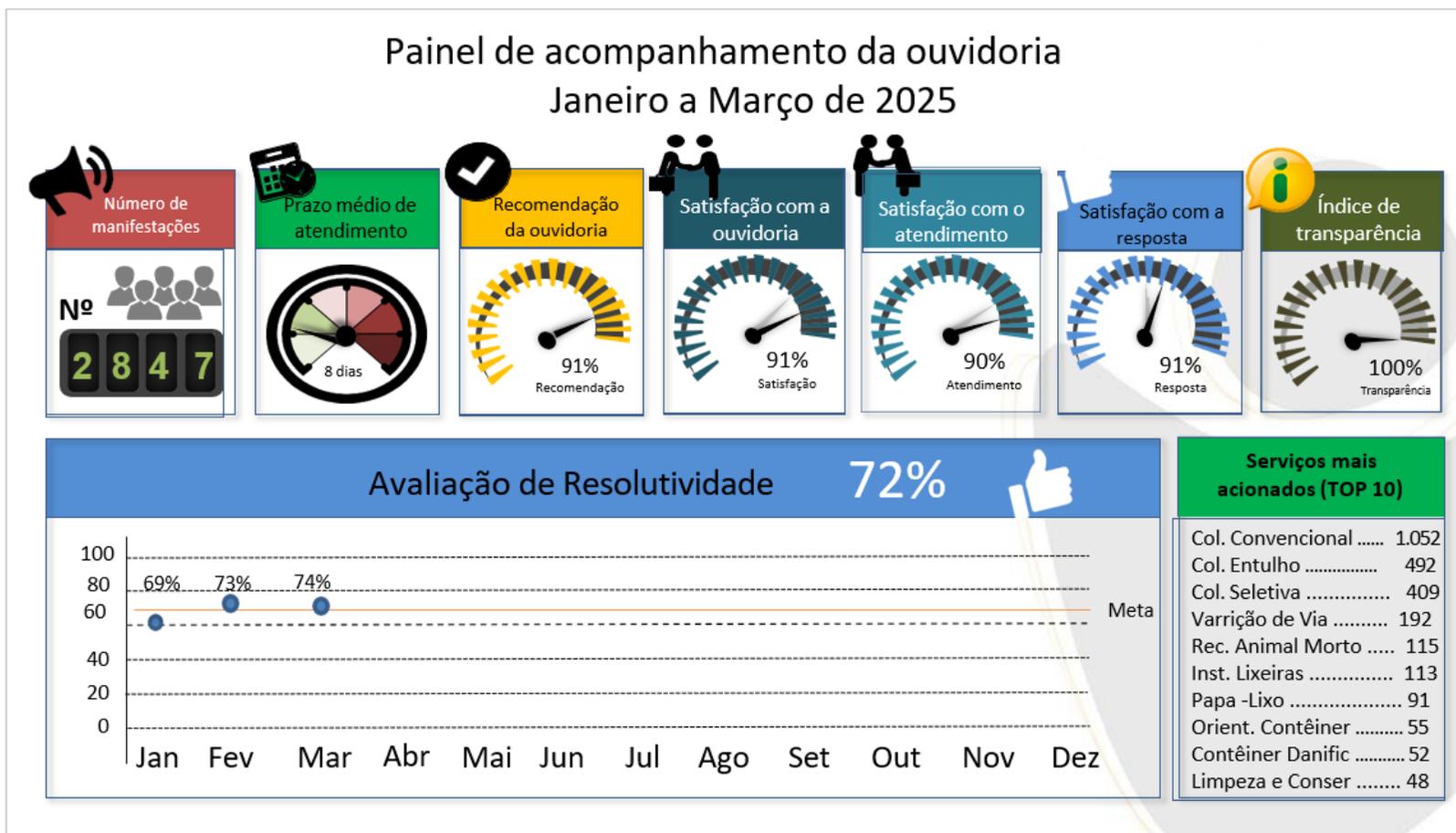
Relatório de Ouvidoria do 1º Trimestre

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 1º Trimestre de 2025. Neste relatório constam informações sintéticas das manifestações registradas e tratadas na OUVIR/SLU, no período compreendido entre janeiro a março de 2025.

Ouvidoria.

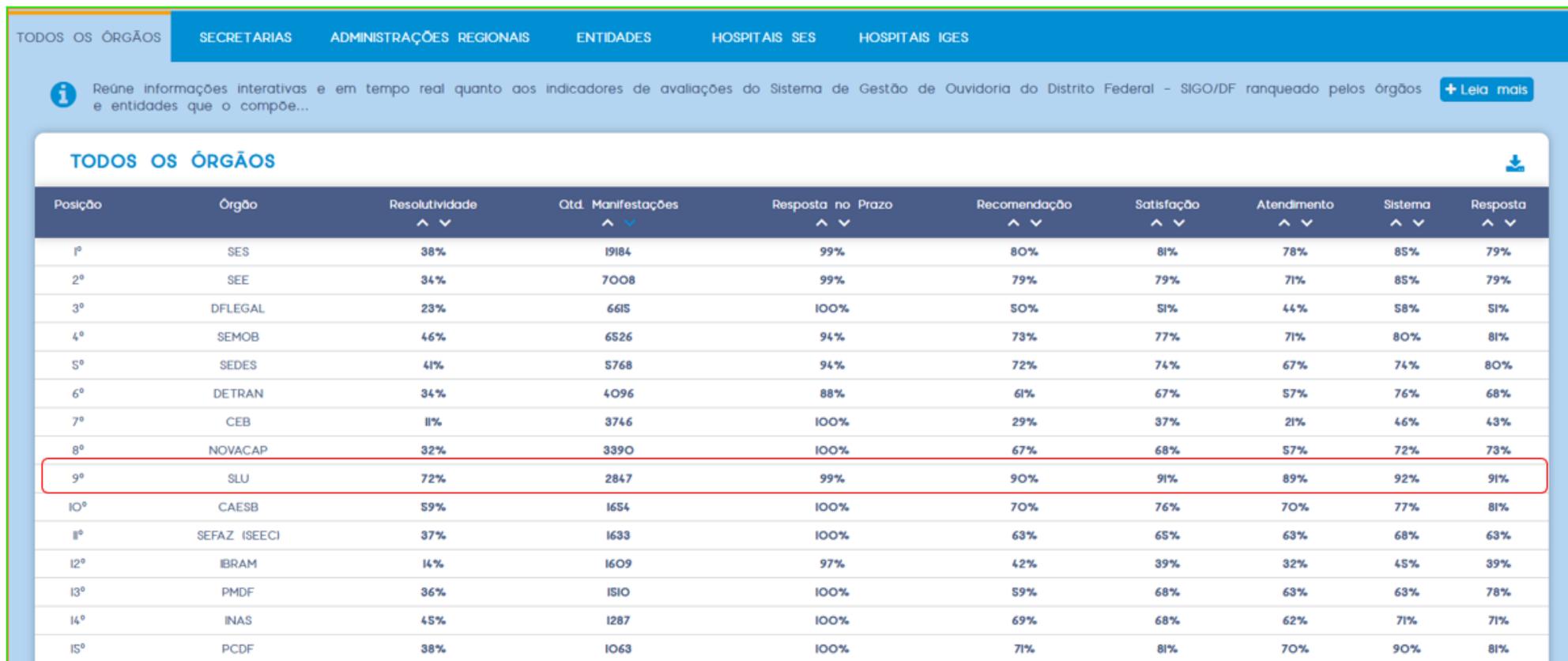
Painel de Informações das Ouvidorias do DF

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal recebeu o **total de 2.847 manifestações** via Sistema de Ouvidoria no **1º Trimestre de 2025**, o que representa um aumento de **12,39%** em comparação ao total de manifestações recebidas no **1º Trimestre de 2024**. Destacamos que o prazo médio de atendimento ficou um pouco acima de 8 (oito) dias, em cumprimento à meta estipulada no nosso planejamento e abaixo do prazo médio da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal (10 dias). Vejamos:



Rank de Avaliação de Ouvidorias do DF

A quantidade de manifestações recebidas no período na Rede de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO) foi de 83.179 (Oitenta e três mil, cento e setenta e nove), **o SLU ocupou a 9ª posição entre os órgãos mais demandados, ou seja, os que mais receberam manifestações dos usuários. No entanto, apresentou os melhores índices de resolutividade, recomendação, satisfação, qualidade de resposta e atendimento entre todos os grandes órgãos no período.** Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br>



TODOS OS ÓRGÃOS SECRETARIAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS ENTIDADES HOSPITAIS SES HOSPITAIS IGES

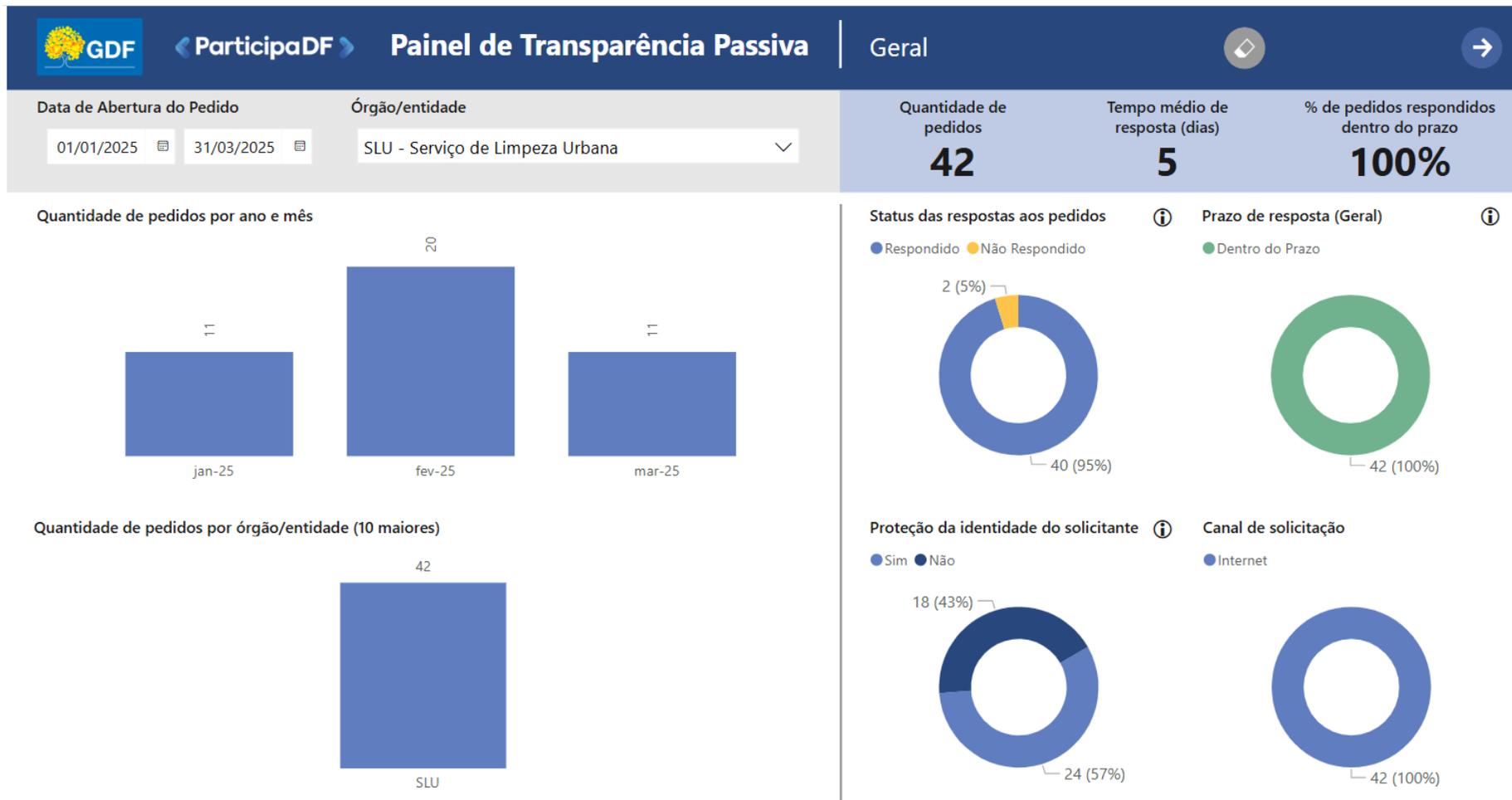
Reúne informações interativas e em tempo real quanto aos indicadores de avaliações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF ranqueado pelos órgãos e entidades que o compõe... [+ Leia mais](#)

TODOS OS ÓRGÃOS

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	SES	38%	19184	99%	80%	81%	78%	85%	79%
2º	SEE	34%	7008	99%	79%	79%	71%	85%	79%
3º	DFLEGAL	23%	6615	100%	50%	51%	44%	58%	51%
4º	SEMOB	46%	6526	94%	73%	77%	71%	80%	81%
5º	SEDES	41%	5768	94%	72%	74%	67%	74%	80%
6º	DETRAN	34%	4096	88%	61%	67%	57%	76%	68%
7º	CEB	11%	3746	100%	29%	37%	21%	46%	43%
8º	NOVACAP	32%	3390	100%	67%	68%	57%	72%	73%
9º	SLU	72%	2847	99%	90%	91%	89%	92%	91%
10º	CAESB	59%	1654	100%	70%	76%	70%	77%	81%
11º	SEFAZ (ISEECI)	37%	1633	100%	63%	65%	63%	68%	63%
12º	IBRAM	14%	1609	97%	42%	39%	32%	45%	39%
13º	PMDF	36%	1510	100%	59%	68%	63%	63%	78%
14º	INAS	45%	1287	100%	69%	68%	62%	71%	71%
15º	PCDF	38%	1063	100%	71%	81%	70%	90%	81%

Nota: O Rank acima reúne informações interativas e em tempo real quanto aos indicadores de avaliações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF ranqueando órgãos e entidades que o compõe pela quantidade de manifestações recebidas.

Relatório de Transparência do 1º Trimestre





Data de abertura do pedido

01/01/2025

31/03/2025

Órgão/entidade

SLU - Serviço de Limpeza Urbana

Quantidade de pedidos

40

Tempo médio de resposta (dias)

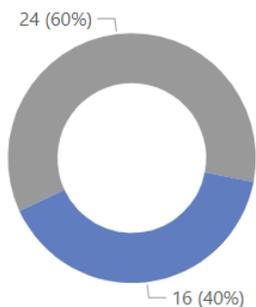
5

% de pedidos respondidos dentro do prazo

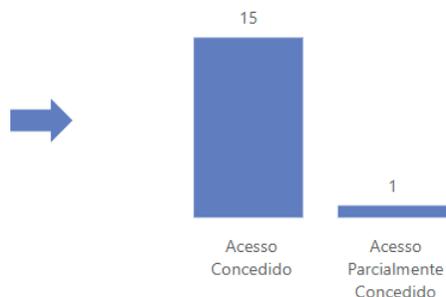
100%

Acolhimento aos pedidos

● Não Acolhido ● Acolhido



Respostas aos pedidos acolhidos



Motivos das negativas de acesso



Projetos e Destaques

Ações e Destaques

- Aumento significativo da quantidade de manifestações recebidas no 1º Bimestre, com tendência de estabilização ao final do Trimestre;
- Aumento da resolutividade 72% (Avaliação cidadã quanto aos serviços prestados pelo órgão).

Ações e Projetos	Metas/Objetivos	Cronograma de Realizações
Atualização e manutenção de informações de transparência ativa e passiva no <i>site</i> do órgão;	Alcançadas conforme previsto.	Ação em execução mensal.
Publicação do Relatório Anual de Ouvidoria 2023;	Alcançadas conforme previsto.	Ação executada no 1º Trimestre.
Comemoração do dia do Ouvidor;	Alcançadas conforme previsto.	Ação executada no 1º Trimestre.
Emissão e acompanhamento das recomendações de Ouvidoria;	Em acompanhamento das metas.	Ação trimestral em execução desde janeiro de 2023.
Realização de pré e pós atendimento aos usuários da Ouvidoria do SLU;	Alcançadas conforme previsto.	Ação contínua em execução desde abril de 2022.
Recadastramento, atualização e treinamento de usuários na plataforma PARTICIPAM – DF;	Alcançadas conforme previsto.	Ação executada no 1º Trimestre.
Participação do Programa GDF Mais Perto do Cidadão em diversas RAs;	Em andamento	Ação em execução desde segundo semestre de 2023.
Premiação – Carta de Serviço ao Cidadão – Destaque CGDF	-	-

Ações Extra Projetos

Participação em reunião de orientação das empresas terceirizadas prestadoras de serviços (Tema: Manifestações de Ouvidoria);

Participação nas reuniões de mensais de Governança e Gestão de Risco do Órgão;

Realização de visitas as Gerências de Limpeza Urbana de cada Região Administrativa.

Gestão da Informação

A Ouvidoria do SLU estima que em média atendeu a 40 (quarenta) ligações por dia, com pedidos de informações e orientações. Além disso, realizou aproximadamente 25 (vinte e cinco) ligações por dia em pré ou pós atendimento aos usuários do Sistema OUV-DF, o que tem se mostrado muito eficiente para melhorar a compreensão das manifestações, visando sua consequente execução, para assim fortalecer o relacionamento e compromisso institucional com os usuários dos serviços públicos prestados.

Importante destacar, que a Ouvidoria do SLU tem utilizado dos instrumentos da metodologia de Gestão por Resultados (GpR), e assim, tem emitido recomendações e sugestões às áreas técnicas do SLU, com base em seus atendimentos e a partir de suas observações do relatório trimestral ora publicado.

Nesse sentido, temos que 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, governança e avaliação dos processos de trabalhos, visando assim, a constante melhoria e aperfeiçoamento dos serviços e equipamentos públicos disponibilizados a população.

Chefe de Ouvidoria

Thiago Viveiros

Obrigada!



Equipe de Ouvidoria

Ataniel Santos

Erick Lucas

Gildete de Sousa

João Gabriel

Lorena Oliveira

Rosimeire Silva

Sirlane Alves

Contatos da Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana

Telefone: (61) 3213-0153 (opção 1) - E-mail: ouvidoria@slu.df.gov.br

Endereço de Atendimento ao Usuário: Setor Comercial Sul – SCS, Quadra 08, Bloco B50, 7º andar, sala 734. Ed. Shopping

Venâncio – CEP: 73.333-900 - De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.