



Relatório da Ouvidoria do SLU
1º Trimestre de 2024

Relatório de Ouvidoria do 1º Trimestre

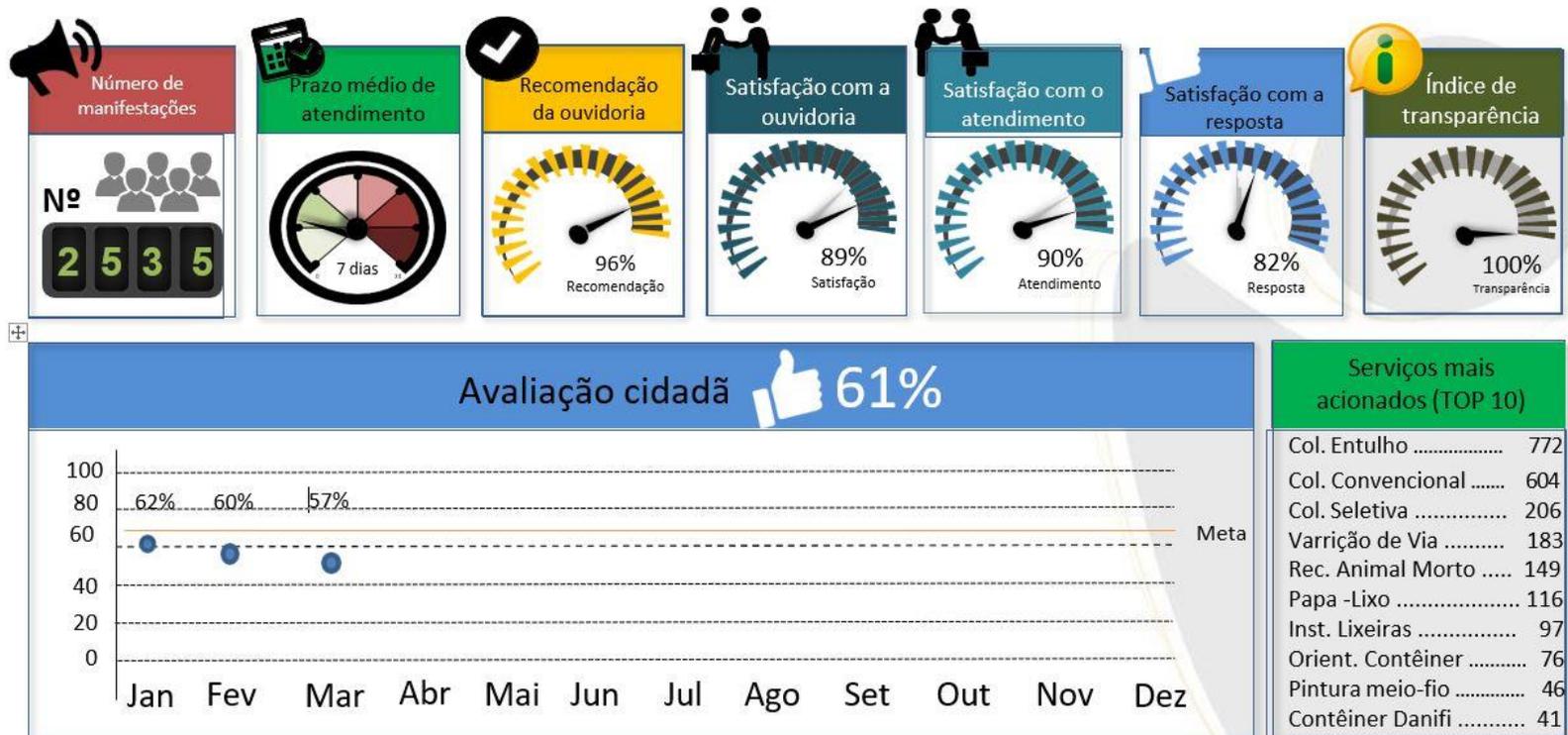
A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – OUVIR/SLU-DF, é unidade especializada seccional de Ouvidoria, conforme previsto no Art. 2º, inciso III da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, cujas atribuições e competências encontram-se dispostas nos Decretos nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e nº 35.972, de 04 de novembro de 2014, vem apresentar o Relatório de Ouvidoria do 1º Trimestre de 2024. Neste relatório constam informações sintéticas das manifestações registradas e tratadas na OUVIR/SLU, no período compreendido entre janeiro a março de 2024.

Ouvidoria.

Painel de Informações das Ouvidorias do DF

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal recebeu o **total de 2.535 manifestações** via Sistema de Ouvidoria no **1º Trimestre de 2024**, **o que representa um aumento de 42,34% em comparação ao total de manifestações recebidas no 1º Trimestre de 2023**. Destacamos que o prazo médio de atendimento ficou um pouco acima de 7 (sete) dias, em cumprimento à meta estipulada no nosso planejamento e abaixo do prazo médio da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal (10 dias). Vejamos:

Painel de acompanhamento da ouvidoria Janeiro a Março de 2024



Rank de Avaliação de Ouvidorias do DF

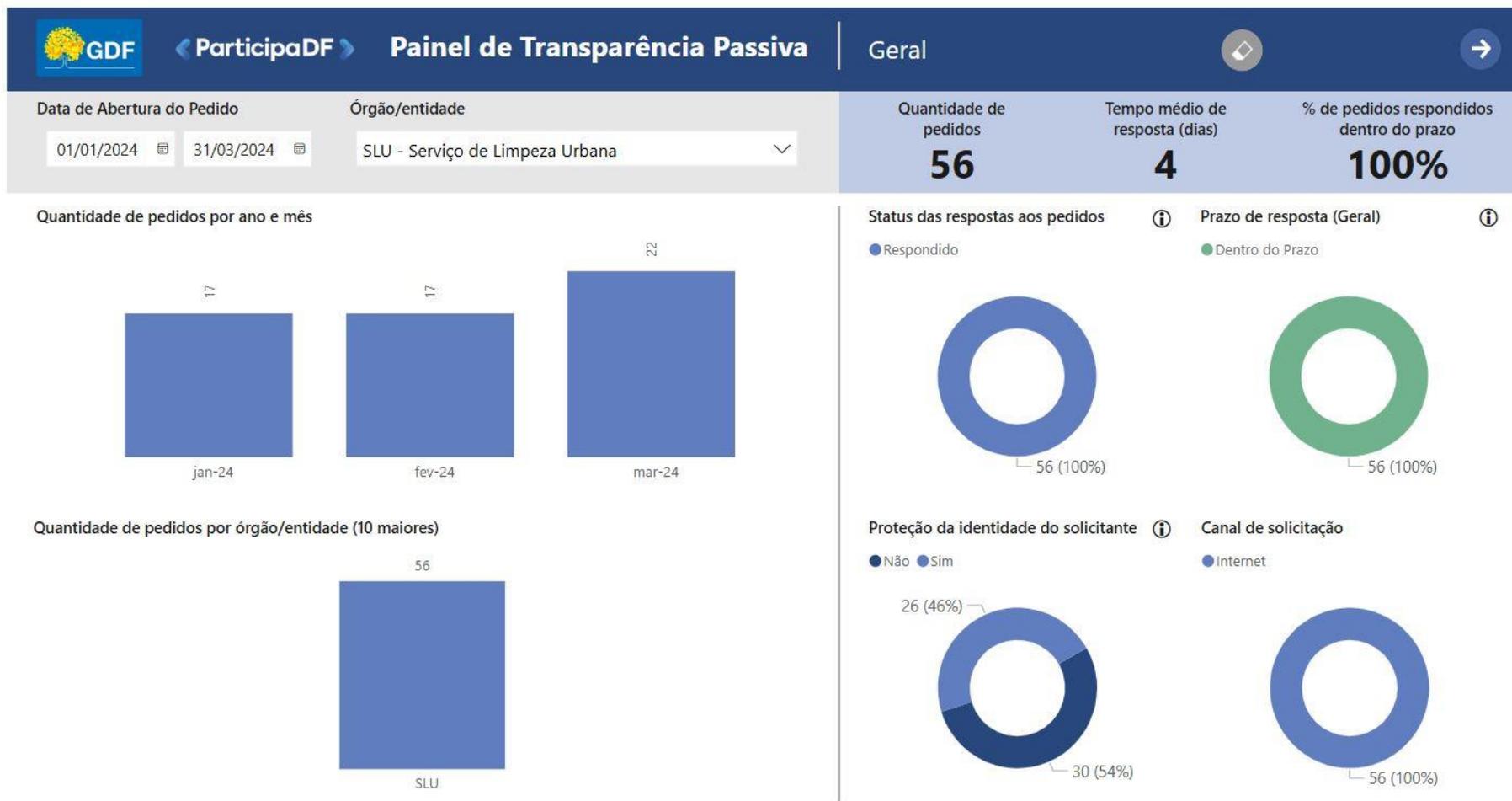
A quantidade de manifestações recebidas no período na Rede de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO) foi de 89.989 (Oitenta e nove mil, novecentos e oitenta e nove), **o SLU ocupou a 8ª posição entre os Órgãos que mais receberam manifestações, e possuiu os melhores índices de: resolutividades, recomendação, satisfação e qualidade de resposta e atendimento entre todos eles no período.**

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

TODOS OS ÓRGÃOS										
Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta	
1º	SES	41%	22719	98%	77%	72%	75%	85%	56%	
2º	SEE	39%	9648	99%	79%	73%	76%	83%	59%	
3º	DFLEGAL	22%	6954	100%	43%	42%	39%	58%	28%	
4º	NOVACAP	33%	6238	99%	72%	71%	72%	80%	61%	
5º	SEDES	40%	5540	97%	68%	65%	65%	76%	54%	
6º	SEMOB	47%	4905	95%	78%	75%	80%	85%	61%	
7º	DETRAN	25%	4470	85%	42%	43%	42%	59%	29%	
8º	SLU	60%	2548	99%	94%	88%	89%	94%	81%	
9º	CEB	19%	2423	100%	54%	54%	53%	71%	38%	
10º	IBRAM	16%	1497	98%	47%	48%	39%	75%	31%	
11º	SEFAZ (SSEEC)	39%	1388	100%	67%	67%	67%	78%	56%	
12º	CAESB	63%	1385	100%	93%	87%	88%	93%	79%	
13º	PCDF	35%	1339	99%	57%	65%	60%	83%	51%	
14º	BRB	25%	907	98%	39%	40%	32%	64%	23%	
15º	RA-CEIL (RA IX)	32%	853	100%	75%	76%	79%	78%	72%	
16º	DER	44%	776	97%	90%	84%	87%	92%	75%	
17º	SSP	63%	749	100%	90%	86%	89%	97%	72%	
18º	RA-SAM (RA XIII)	46%	717	69%	88%	85%	87%	91%	78%	
19º	RA-TAG (RA IIII)	73%	673	100%	88%	86%	87%	92%	80%	
20º	INAS	53%	654	100%	93%	85%	83%	96%	75%	

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

01/01/2024

31/03/2024

Órgão/entidade

SLU - Serviço de Limpeza Urbana

Quantidade de pedidos

56

Tempo médio de resposta (dias)

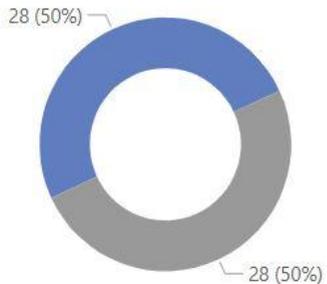
4

% de pedidos respondidos dentro do prazo

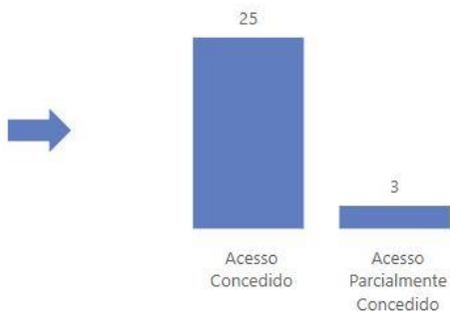
100%

Acolhimento aos pedidos

● Acolhido ● Não 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 Trimestre, com tendência de estabilização;
- Diminuição da resolutividade (Avaliação cidadã quanto aos serviços do 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.
Revisão do Plano Bianual de Gestão e Ações - PAGA 2023/2024;	Alcançadas conforme previsto.	Ação executada no 1º Trimestre.
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.

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 30 (trinta) ligações por dia, com pedidos de informações e orientações. Além disso, realizou aproximadamente 15 (quinze) 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

Loyane Cristina

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.