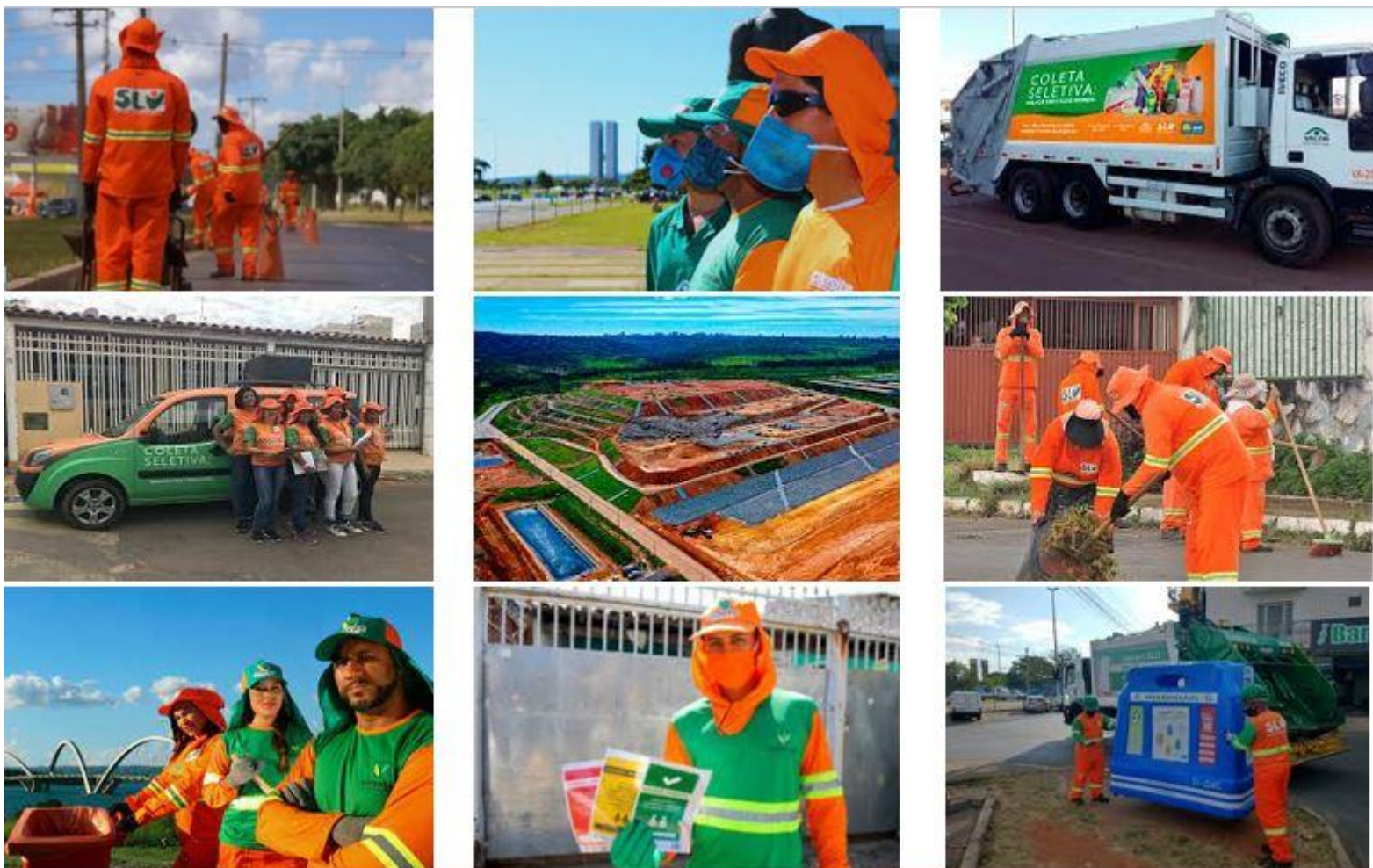




RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO SLU/DF
2º TRIMESTRE DE 2025

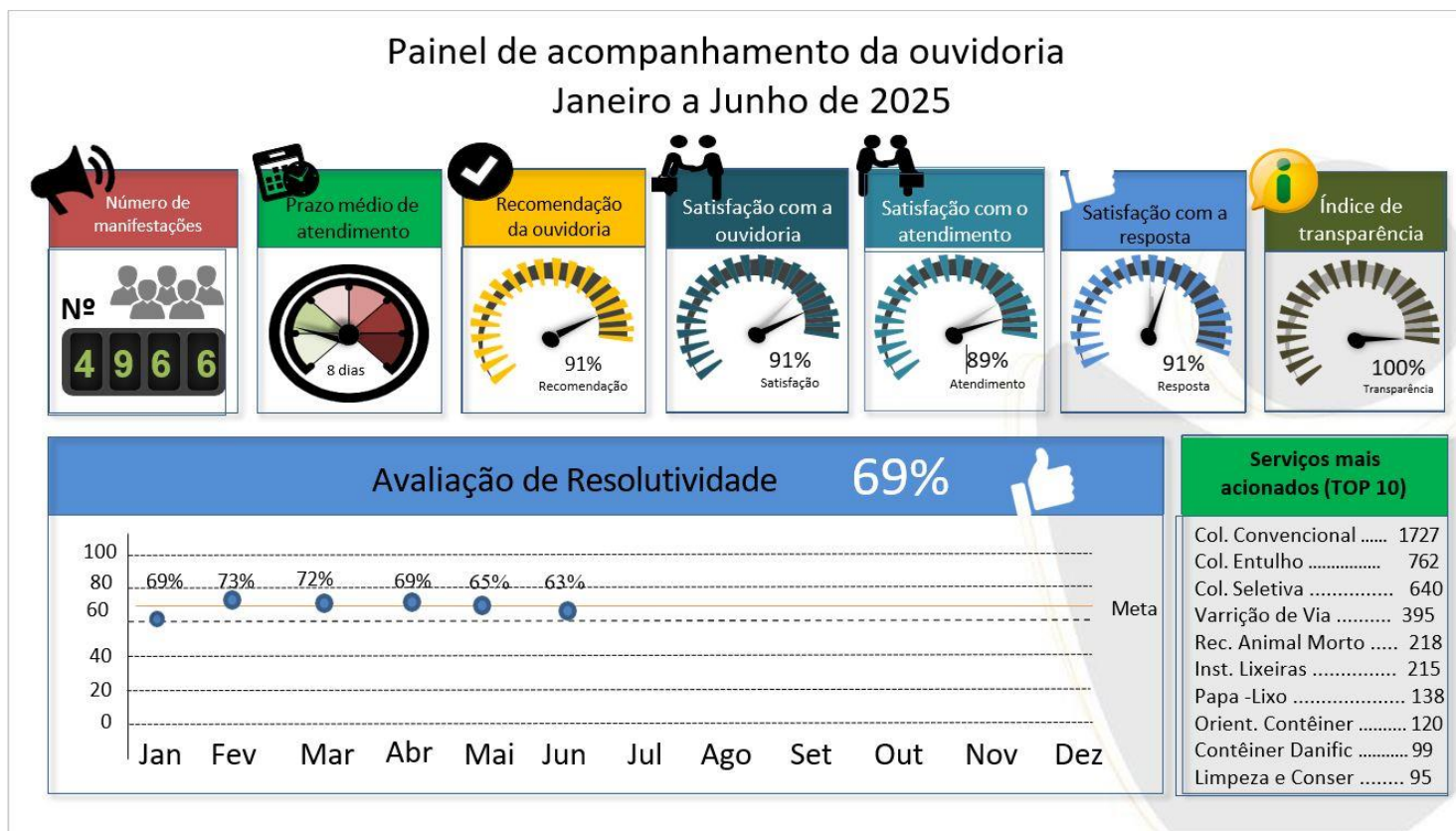
Relatório de Ouvidoria do 2º Trimestre

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, atua também como Serviço de Acesso à Informação – SIC/SLU-DF, vem apresentar o seu Relatório do 2º Trimestre de 2025. Neste relatório constam informações sintéticas das manifestações registradas e tratadas na OUVIR/SLU e SIC/SLU, no período compreendido entre janeiro a junho de 2025 (1º Semestre de 2025).

Ouvidoria.

Painel de Informações das Ouvidorias do DF

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal recebeu o **total de 4.966 manifestações** via Sistema de Ouvidoria no **1º Semestre de 2025 (1º e 2º Trimestres)**, **o que representa um aumento de 4,81% em comparação ao total de manifestações recebidas no 1º Semestre de 2024**. Destacamos que o prazo médio de atendimento ficou em 8 (oito) dias, com tendência de queda e 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

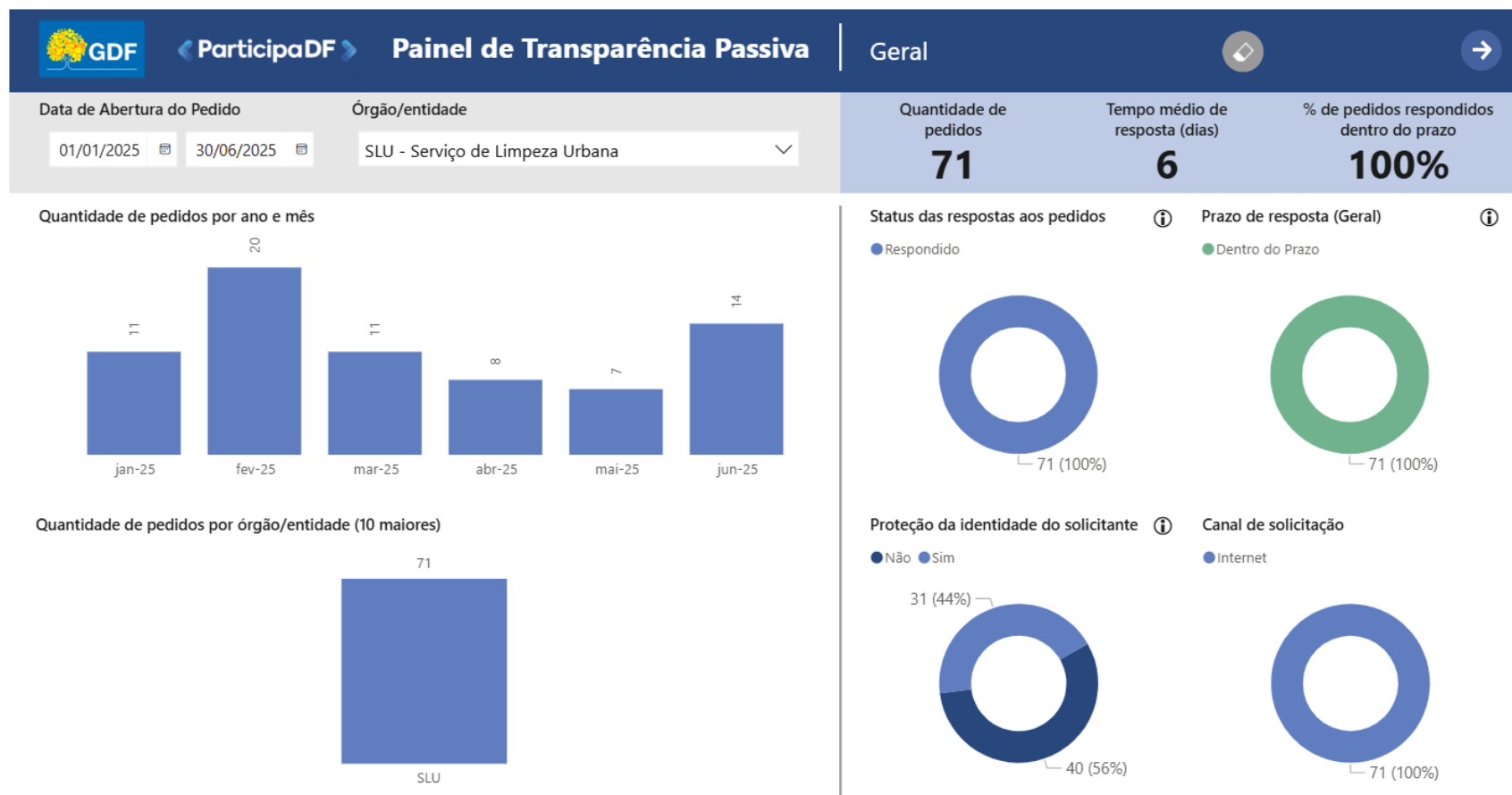
A quantidade de manifestações recebidas no período na Rede de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO) foi de 165.216 (Cento e sessenta e cinco mil, duzentas e dezesseis), **o SLU ocupou a 9ª posição entre os órgãos mais demandados, ou seja, os que mais receberam manifestações dos usuários. No entanto, 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 ^ v	Otd. Manifestações ^ v	Resposta no Prazo ^ v	Recomendação ^ v	Satisfação ^ v	Atendimento ^ v	Sistema ^ v	Resposta ^ v
1º	SES	38%	38394	99%	78%	79%	75%	84%	79%
2º	DFLEGAL	25%	12957	100%	42%	47%	36%	54%	49%
3º	SEMOB	46%	12956	94%	73%	75%	68%	78%	77%
4º	SEE	35%	12676	100%	79%	80%	72%	86%	82%
5º	SEDES	41%	11914	93%	75%	77%	71%	78%	82%
6º	DETRAN	33%	8211	88%	58%	64%	54%	72%	65%
7º	CEB	17%	8015	100%	38%	48%	33%	58%	52%
8º	NOVACAP	32%	6016	99%	68%	70%	61%	75%	72%
9º	SLU	69%	4968	99%	91%	90%	89%	92%	91%
10º	CAESB	55%	3496	100%	73%	77%	72%	80%	80%
11º	SEFAZ (SSECI)	37%	3401	100%	64%	68%	61%	75%	66%
12º	IBRAM	19%	3395	97%	50%	51%	35%	59%	58%
13º	PMDF	37%	3331	100%	62%	67%	65%	66%	71%
14º	INAS	37%	2563	100%	64%	66%	58%	74%	66%
15º	PCDF	34%	2259	99%	69%	73%	61%	84%	75%
16º	CBMDF	43%	1876	100%	86%	87%	85%	91%	86%
17º	DER	41%	1656	93%	80%	82%	72%	89%	83%

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 2º Trimestre

O Serviço de Acesso à Informação – SIC do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal recebeu o **total de 71 solicitação de acesso à informações** via Sistema de Participa DF no **1º Semestre de 2025 (1º e 2º Trimestre)**. Destacamos que o prazo médio de atendimento ficou em 6 (seis) dias, em cumprimento à meta estipulada no nosso planejamento e abaixo do prazo médio da Rede de Serviço de Acesso à Informação do Distrito Federal (09 dias). Vejamos:





ParticipaDF

Painel de Transparência Passiva

Respostas aos pedidos



Data de abertura do pedido

01/01/2025



30/06/2025



Órgão/entidade

SLU - Serviço de Limpeza Urbana



Quantidade de
pedidos

71

Tempo médio de
resposta (dias)

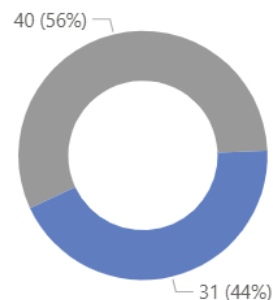
6

% de pedidos respondidos
dentro do prazo

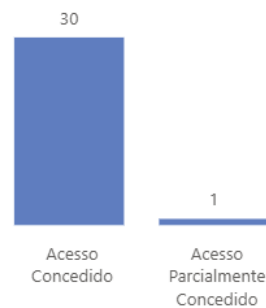
100%

Acolhimento aos pedidos

● Não Acolhido ● Acolhido



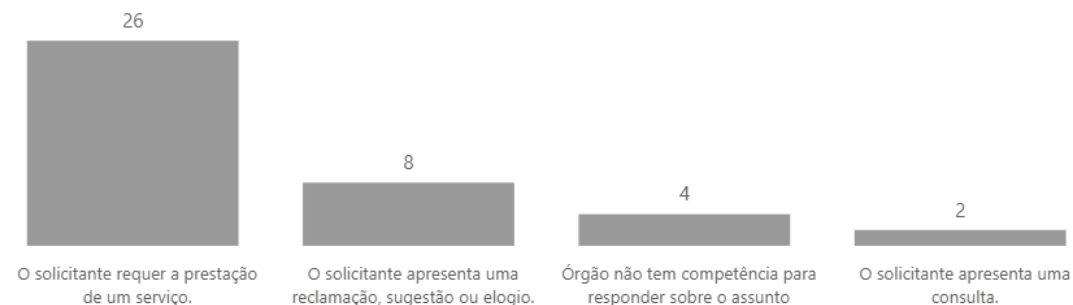
Respostas aos pedidos acolhidos



Motivos das negativas de acesso



Motivos de não acolhimento



PROJETOS E AÇÕES DE DESTAQUE

OUVIDORIA E SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Ações e Destaques

- Estabilização do volume de manifestações recebidas no 1º Semestre (Média de 828), considerando tendência de queda iniciada no final do 1º Trimestre;
- Queda da resolutividade do SLU de 72% para 69% (avaliação do cidadão quanto aos serviços prestados pelo órgão). Estabilidade nos altos índices de aprovação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e Serviço de Acesso à Informação do SLU/DF.

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 2024;	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	-	-
Participação de Evento em Comemoração ao Dia do Gari 2025	Alcançadas conforme previsto	Ação executada no 2º Trimestre
Participação em Reuniões do CONSEG/DF	Em andamento	Ação executada no 2º Trimestre
Realização de Ações do Programa Governança Itinerante - SLU	Em andamento	Ações em execução desde primeiro semestre de 2024.

Ações Extra Projetos

- Participação em reunião de orientação das empresas terceirizadas prestadoras de serviços (Tema: Manifestações de Ouvidoria);
- Realização de diligências e visitas nas RAs – com a finalidade de atender e tratar manifestações de Ouvidoria diversas;
- Realização de visitas as Gerências de Limpeza Urbana de cada Região Administrativa.

Gestão de Informações e Orientações

A Ouvidoria do SLU estima que em média atendeu a 35 (trinta e cinco) ligações por dia, com pedidos de informações e orientações. Além disso, realizou aproximadamente 20 (vinte) 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.

Ouvidor / Chefe SIC/SLU

Thiago Viveiros

Conte com a gente!



Equipe de Ouvidoria

Ataniel Santos

Carlos Miguel

Erick Lucas

Gildete Cavalcante

Gustavo Gonçalves

João Ramos

Rosimeire Silva

Ronald Lucas

Sirlane Alves

Contatos da Ouvidoria e do Serviço de Acesso à Informações do SLU/DF

Telefone: (61) 3213-0153 (opção 1) – Email: 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, Brasília – DF – Funcionamento: Segunda a Sexta-Feira, das 8h às 12hs e das 14h às 18h.