



Relatório da Ouvidoria do SLU
2º Trimestre de 2024

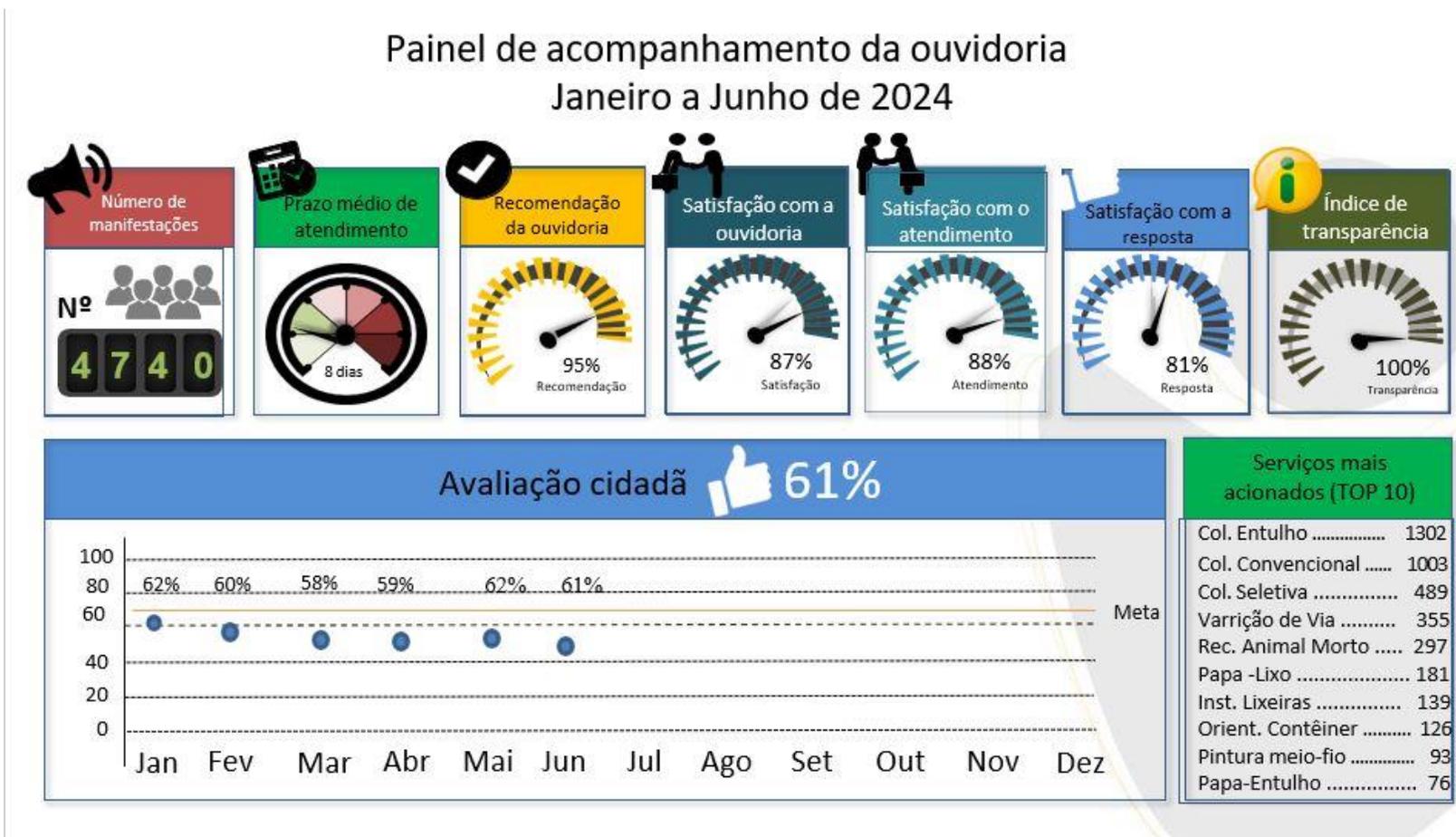
Relatório de Ouvidoria do 2º Trimestre

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, vem apresentar o Relatório de Ouvidoria do 2º Trimestre de 2024 (1º Semestre de 2024). Neste relatório constam informações sintéticas e acumulativas das manifestações registradas e tratadas na OUVIR/SLU, no período compreendido entre janeiro a junho de 2024.

Ouvidoria.

Painel de Informações das Ouvidorias do DF

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal recebeu o **total de 4.740 manifestações** via Sistema de Ouvidoria, até o final do **2º Trimestre de 2024**, **o que representa um aumento de 33,63% em comparação ao total de manifestações recebidas no 1º Semestre de 2023**. E o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC do SLU recebeu **o total de 89 Pedidos de Acesso à Informação – LAI**. 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 189.771 (cento e oitenta e nove mil, setecentos e setenta e um), **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	Otd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
		^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v
1º	SES	39%	41079	99%	77%	73%	74%	83%	61%
2º	SEE	39%	15045	99%	78%	73%	74%	83%	61%
3º	DFLEGAL	24%	13434	100%	47%	47%	42%	61%	38%
4º	SEDES	36%	12803	97%	66%	63%	60%	72%	57%
5º	SEMOB	47%	10712	95%	78%	77%	79%	85%	66%
6º	NOVACAP	35%	10521	99%	72%	72%	71%	79%	65%
7º	DETRAN	28%	9170	88%	50%	53%	49%	67%	42%
8º	SLU	63%	4810	100%	92%	89%	89%	93%	85%
9º	CEB	21%	4787	98%	55%	54%	51%	73%	39%
10º	IBRAM	20%	3434	97%	41%	43%	30%	59%	40%
11º	SEFAZ (SEEC)	39%	2964	100%	68%	66%	64%	78%	55%
12º	PCDF	35%	2930	99%	64%	69%	64%	82%	62%
13º	CAESB	62%	2753	100%	88%	85%	86%	91%	77%
14º	BRB	27%	1939	99%	46%	47%	40%	64%	36%
15º	DER	42%	1643	95%	85%	83%	83%	92%	73%
16º	SEPLAD (SEEC)	58%	1542	100%	76%	74%	69%	83%	70%
17º	RA-CEIL (RA IX)	30%	1471	100%	79%	79%	80%	82%	76%
18º	PMDF	47%	1404	100%	79%	79%	80%	81%	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 2º Trimestre





Data de abertura do pedido

01/01/2024

30/06/2024

Órgão/entidade

SLU - Serviço de Limpeza Urbana

Quantidade de pedidos

119

Tempo médio de resposta (dias)

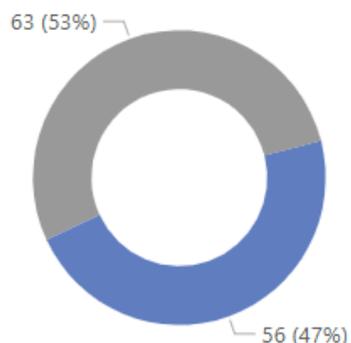
5

% de pedidos respondidos dentro do prazo

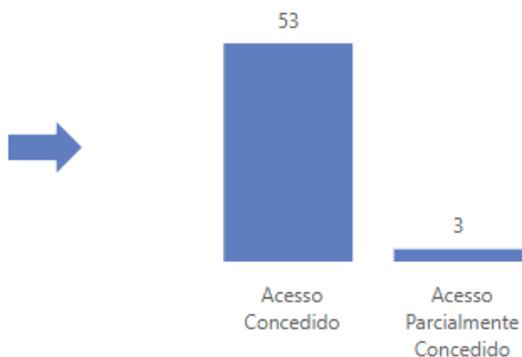
100%

Acolhimento aos pedidos

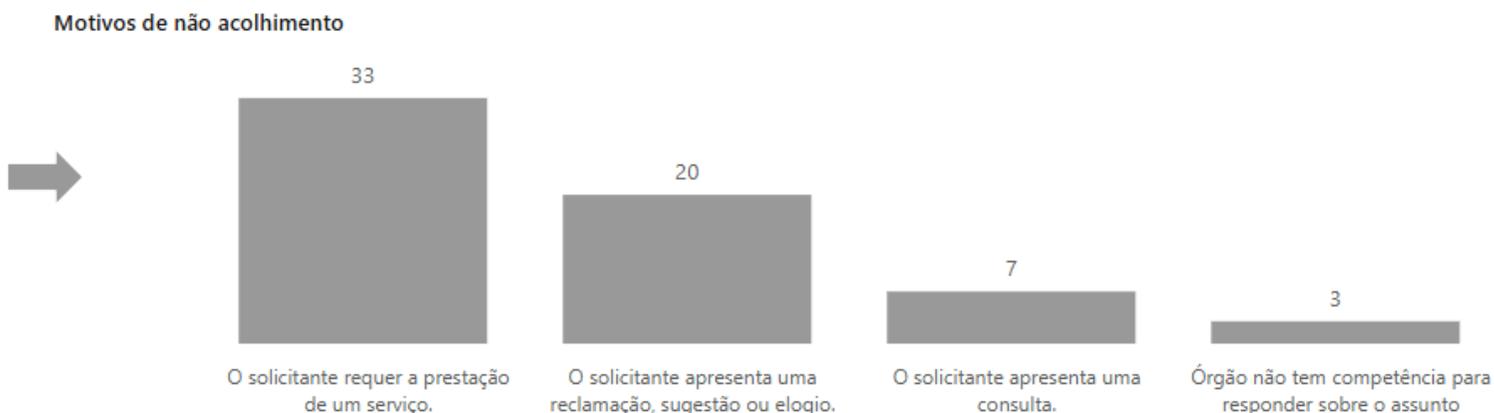
● Não Acolhido ● Acolhido



Respostas aos pedidos acolhidos



Motivos das negativas de acesso



Projetos e Destaques

Ações e Destaques

Aumento significativo da quantidade de manifestações recebidas no 2º Trimestre (1º Semestre), em relação a 03 temas em especial: coleta de entulho; recolhimento de animais mortos e varrição de áreas públicas (áreas verdes, parques/praças e ciclovias);

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.
Participação e Coordenação de Grupo de Trabalho da II CIRSOL	Em andamento	Ação em execução desde abril 2024

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 45 (quarenta e cinco) 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

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.