



Relatório da Ouvidoria do SLU
3º Trimestre de 2024

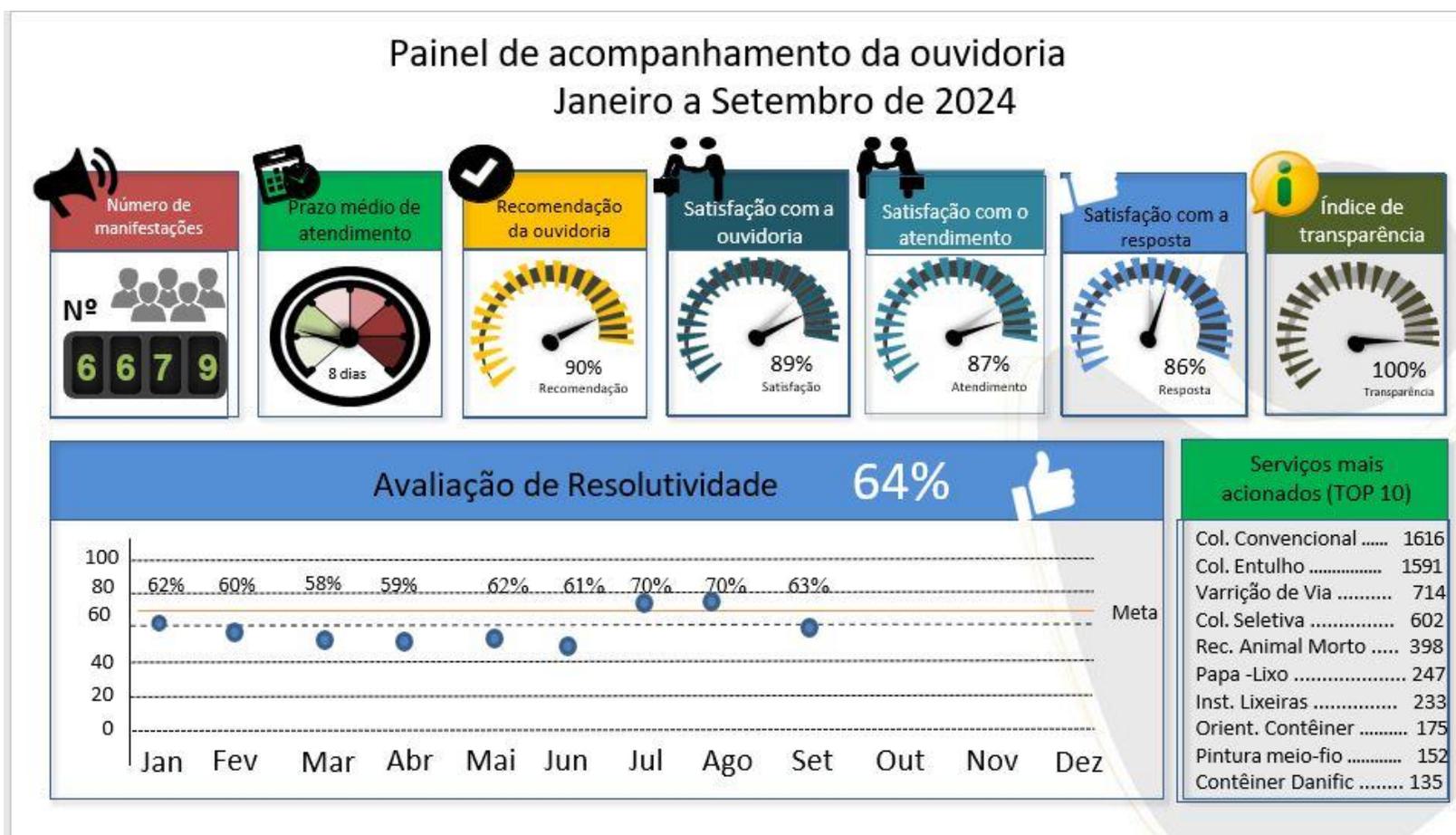
Relatório de Ouvidoria do 3º Trimestre

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 3º Trimestre de 2024. Neste relatório constam informações sintéticas e acumulativas das manifestações registradas e tratadas na OUVIR/SLU, no período compreendido entre janeiro a setembro de 2024.

Ouvidoria.

Painel de Informações das Ouvidorias do DF

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal recebeu o **total de 6.679 manifestações** via Sistema de Ouvidoria, até o final do **3º Trimestre de 2024**, **o que representa um aumento de 25,03% em comparação ao total de manifestações recebidas no 3º Trimestre de 2023**. E o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC do SLU recebeu **o total de 151 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 250.326 (duzentos e cinquenta mil, trezentos e vinte e seis), **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	38%	59146	99%	78%	75%	74%	83%	67%	
2º	DFLEGAL	24%	20280	100%	43%	44%	38%	55%	40%	
3º	SEE	38%	19711	100%	78%	75%	74%	85%	67%	
4º	SEDES	36%	18322	98%	67%	65%	61%	72%	61%	
5º	SEMOB	48%	16374	95%	79%	78%	78%	85%	71%	
6º	DETRAN	29%	13131	89%	55%	59%	53%	70%	54%	
7º	NOVACAP	33%	13107	99%	71%	71%	69%	78%	66%	
8º	SLU	64%	6679	100%	90%	88%	87%	92%	86%	
9º	CEB	22%	6272	98%	56%	56%	50%	69%	47%	
10º	IBRAM	20%	5519	98%	36%	41%	29%	52%	41%	
11º	CAESB	57%	4791	100%	82%	83%	81%	89%	78%	
12º	PCDF	33%	4493	99%	63%	67%	61%	77%	62%	
13º	SEFAZ (SEEC)	39%	4246	100%	65%	66%	62%	78%	59%	
14º	CBMDF	46%	3553	100%	88%	90%	89%	91%	88%	
15º	BRB	25%	2936	99%	48%	50%	43%	65%	42%	
16º	DER	41%	2459	95%	82%	82%	79%	90%	77%	
17º	PMDF	43%	2294	100%	74%	76%	75%	77%	75%	
18º	SEPLAD (SEEC)	60%	2151	100%	83%	82%	79%	87%	79%	

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 3º Trimestre



ParticipaDF

Painel de Transparência Passiva

Geral



Data de Abertura do Pedido

01/01/2024

30/09/2024

Órgão/entidade

SLU - Serviço de Limpeza Urbana

Quantidade de pedidos

158

Tempo médio de resposta (dias)

6

% de pedidos respondidos dentro do prazo

100%

Quantidade de pedidos por ano e mês



Quantidade de pedidos por órgão/entidade (10 maiores)



Status das respostas aos pedidos

Respondido



158 (100%)

Prazo de resposta (Geral)

Dentro do Prazo

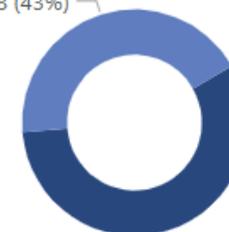


158 (100%)

Proteção da identidade do solicitante

Não Sim

68 (43%)

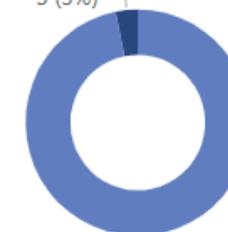


90 (57%)

Canal de solicitação

Internet Presencial

5 (3%)



153 (97%)



Data de abertura do pedido

01/01/2024

30/09/2024

Órgão/entidade

SLU - Serviço de Limpeza Urbana

Quantidade de pedidos

158

Tempo médio de resposta (dias)

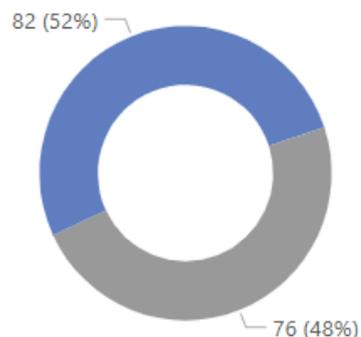
6

% de pedidos respondidos dentro do prazo

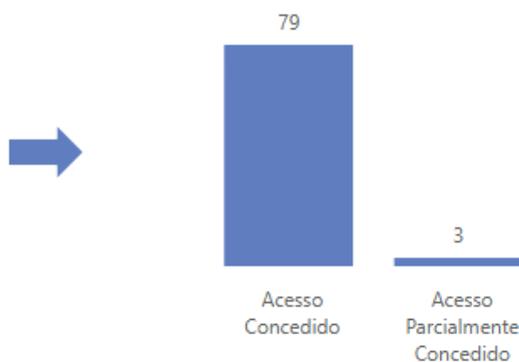
100%

Acolhimento aos pedidos

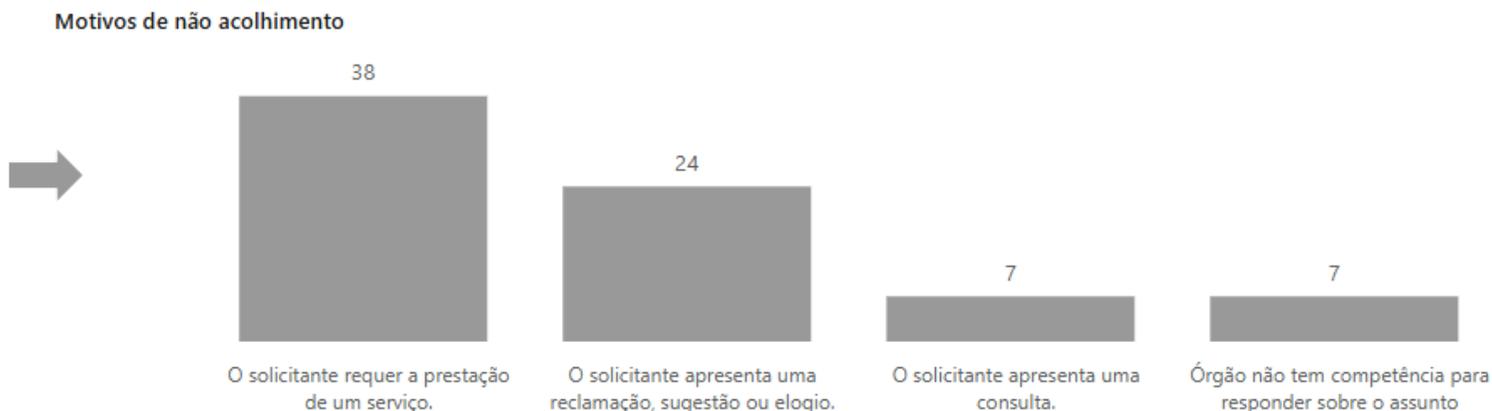
● Acolhido ● Não Acolhido



Respostas aos pedidos acolhidos



Motivos das negativas de acesso



Projetos e Destaques

Ações e Destaques

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 e Coordenação de Grupo de Trabalho da II CIRSOL	Em andamento	Ação em execução desde abril 2024
Participação do Programa GDF Mais Perto do Cidadão em diversas RAs;	Em andamento	Ação em execução desde segundo semestre de 2023.
Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão – SLU 2024-2025.	Alcançadas conforme previsto.	Lançamento em setembro de 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 35 (trinta e cinco) 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.