



SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA



OUVIDORIA

Thiago Viveiros
Chefe de Ouvidoria



P R O J E T O

Ouvidoria Conectando Ideias

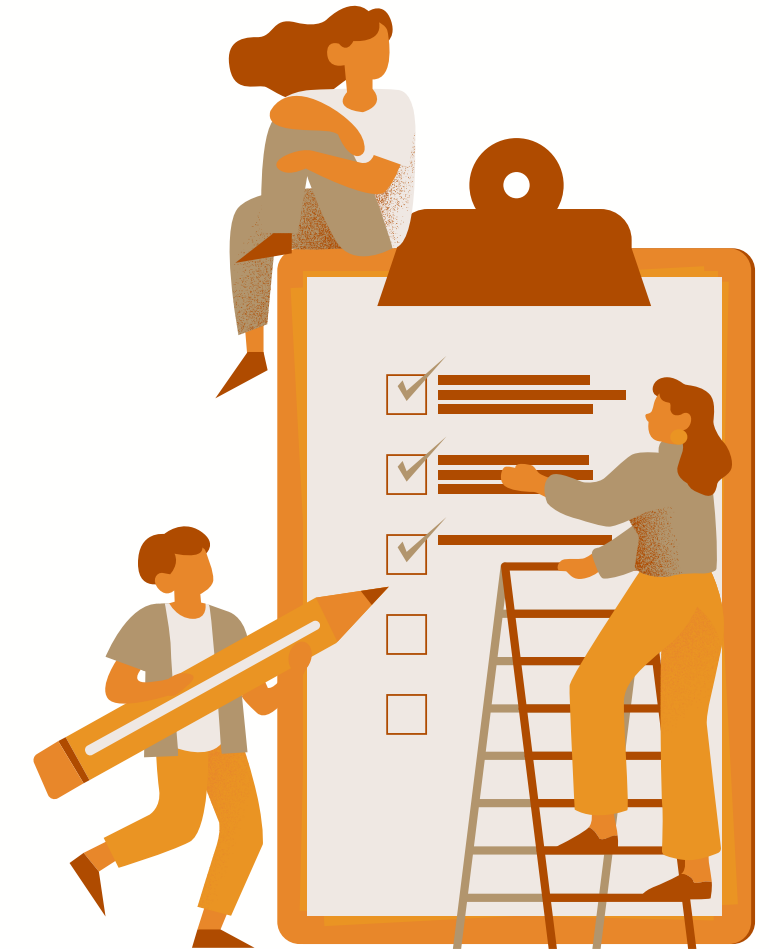


SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

Para que serve a Ouvidoria do SLU?

O trabalho de ouvir o cidadão serve para que o SLU possa:

- Criar Estratégias
- Realizar Planejamento
- Promover Gestão
- Mediar Conflitos
- Efetivar Controle
- Executar serviços com **QUALIDADE**



Tipos de manifestações



Reclamação

Queixa sobre um serviço prestado considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;



Denúncia

Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública, como prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa;



Elogio

Demonstração de apreço ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;



Sugestão

Apresentação de ideia ou proposta para aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública, ainda que associada a uma reclamação específica;



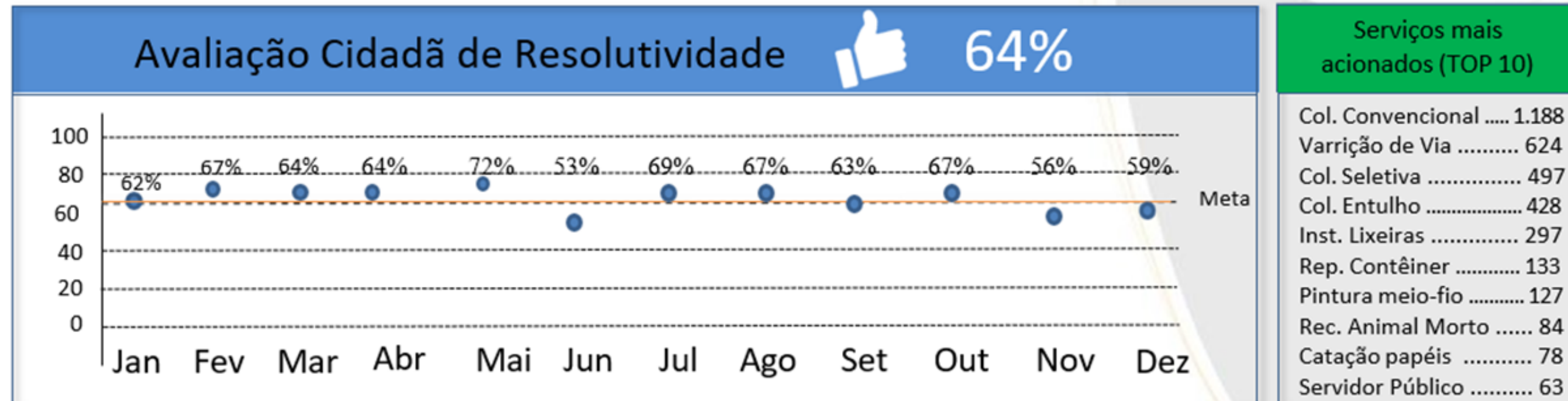
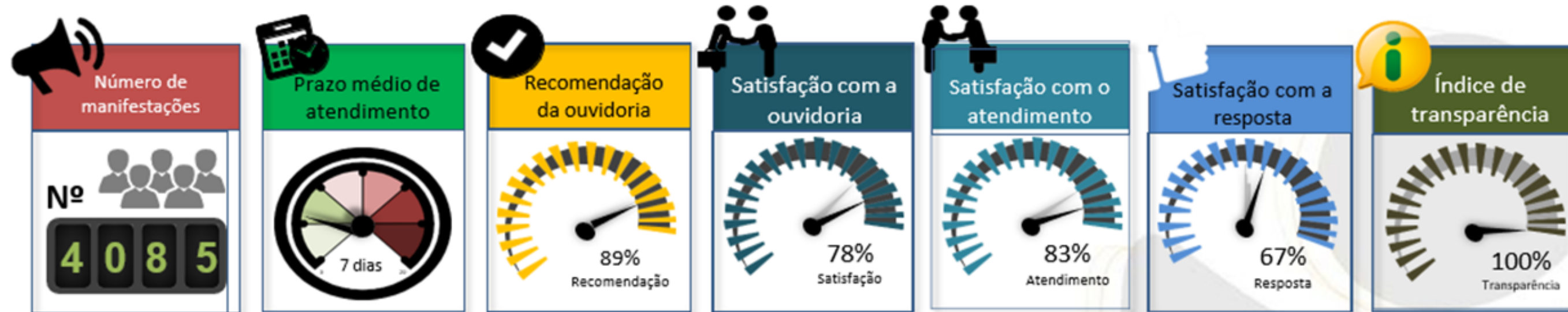
Informação

Requerimento de informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública.



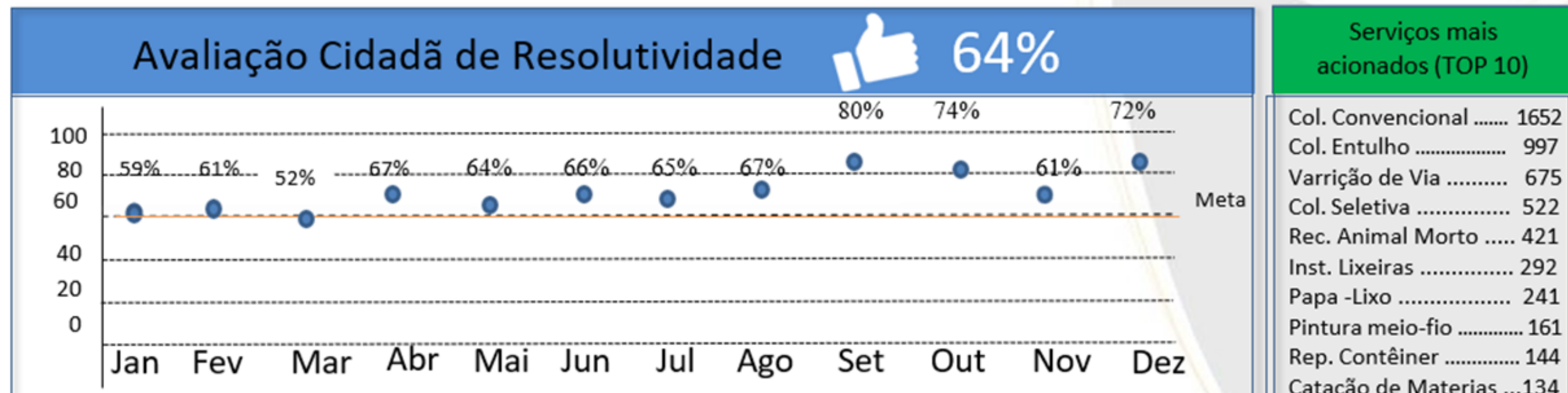
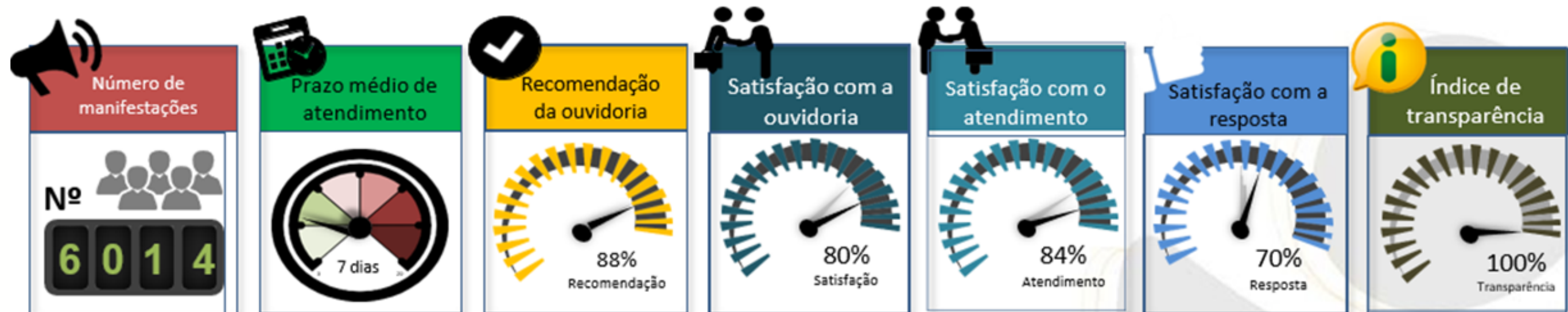
Relatório de Ouvidoria 2021

Painel de acompanhamento da ouvidoria Janeiro a Dezembro de 2021



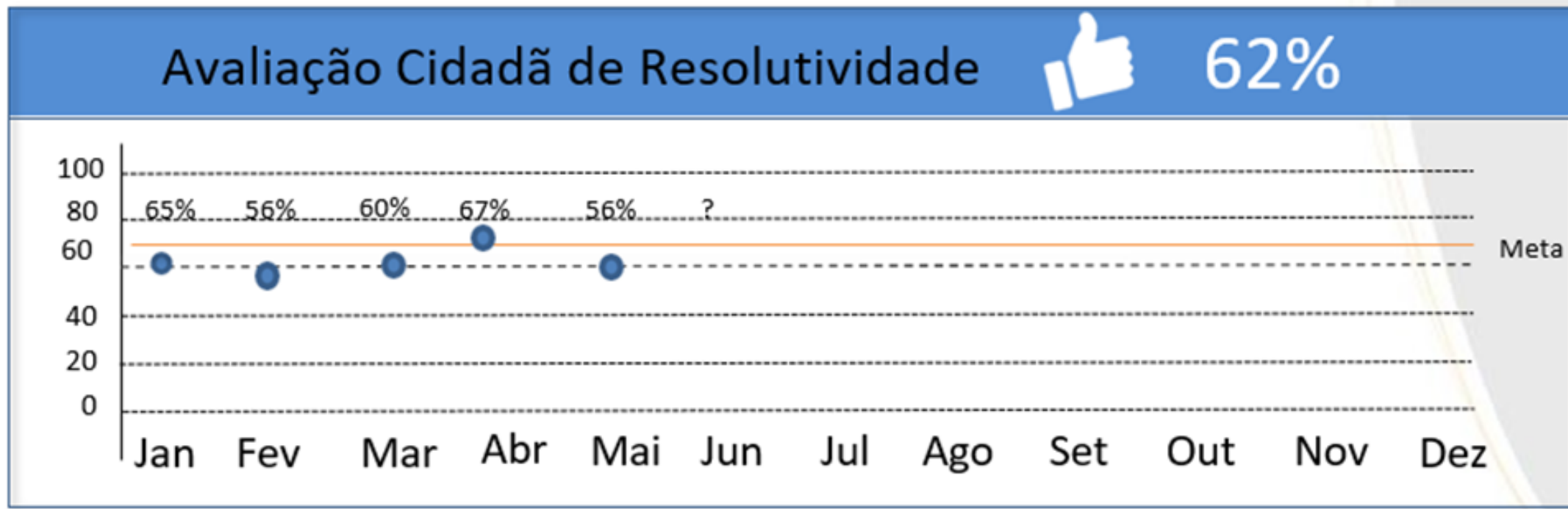
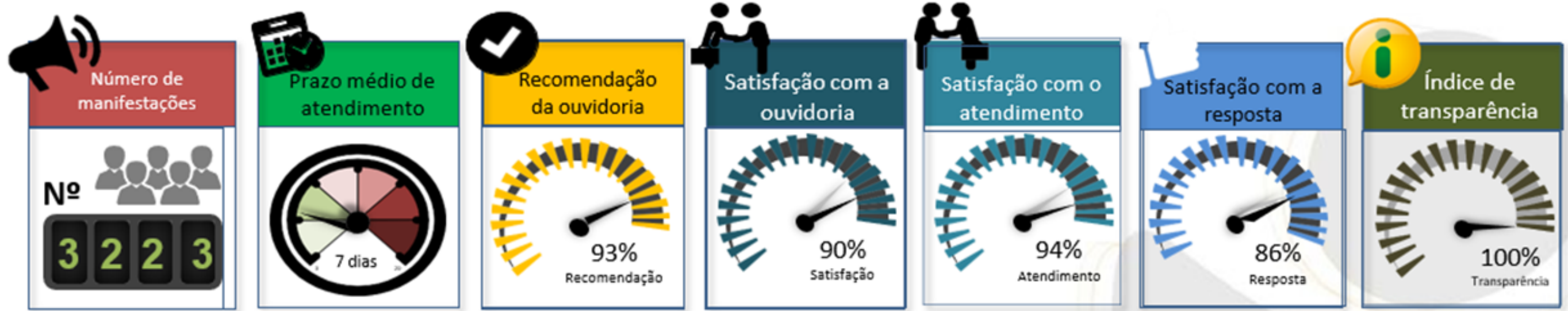
Relatório de Ouvidoria 2022

Painel de acompanhamento da ouvidoria
Janeiro a Dezembro de 2022



Relatório de Ouvidoria 2023

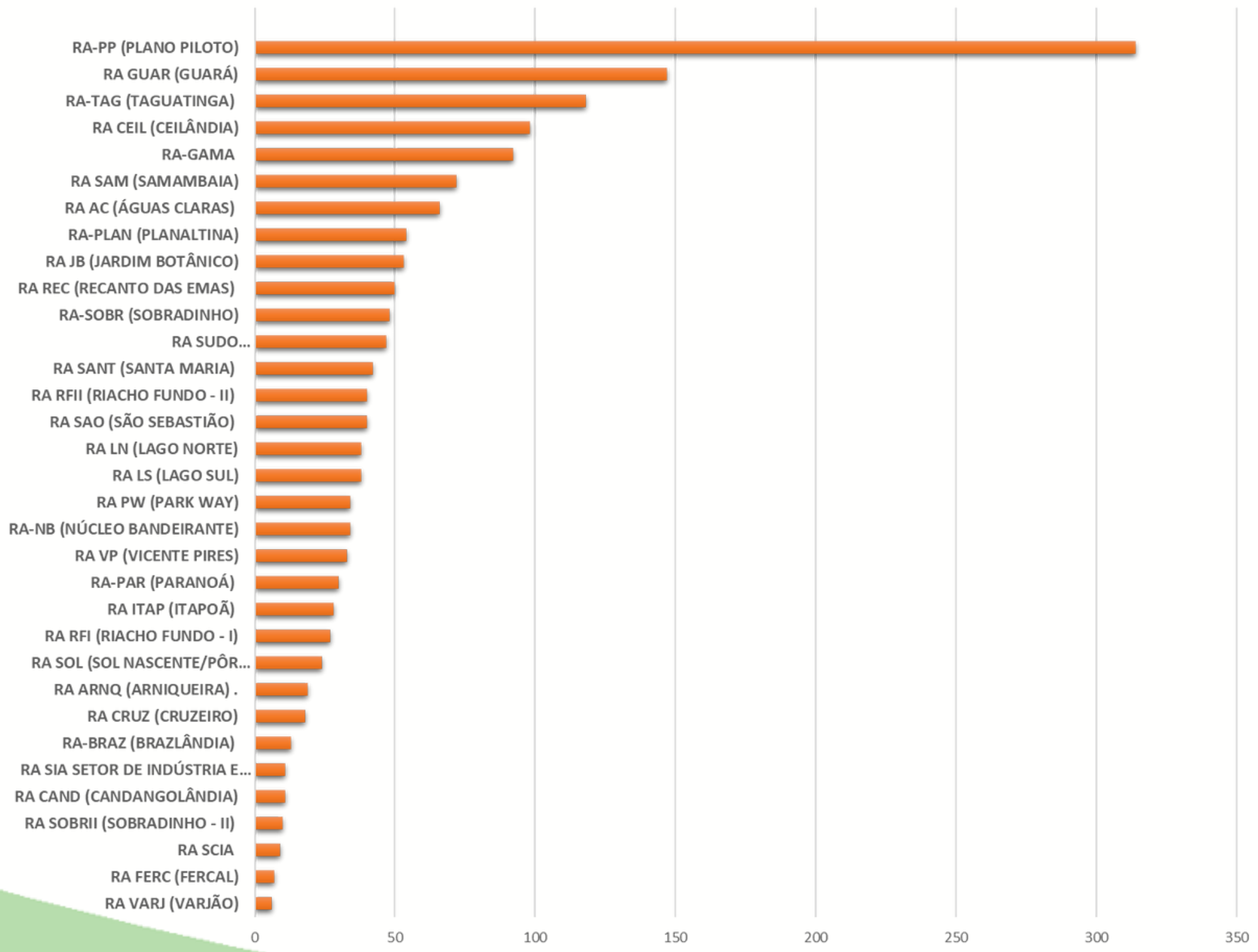
Painel de acompanhamento da ouvidoria
Janeiro a 15 de Junho de 2023



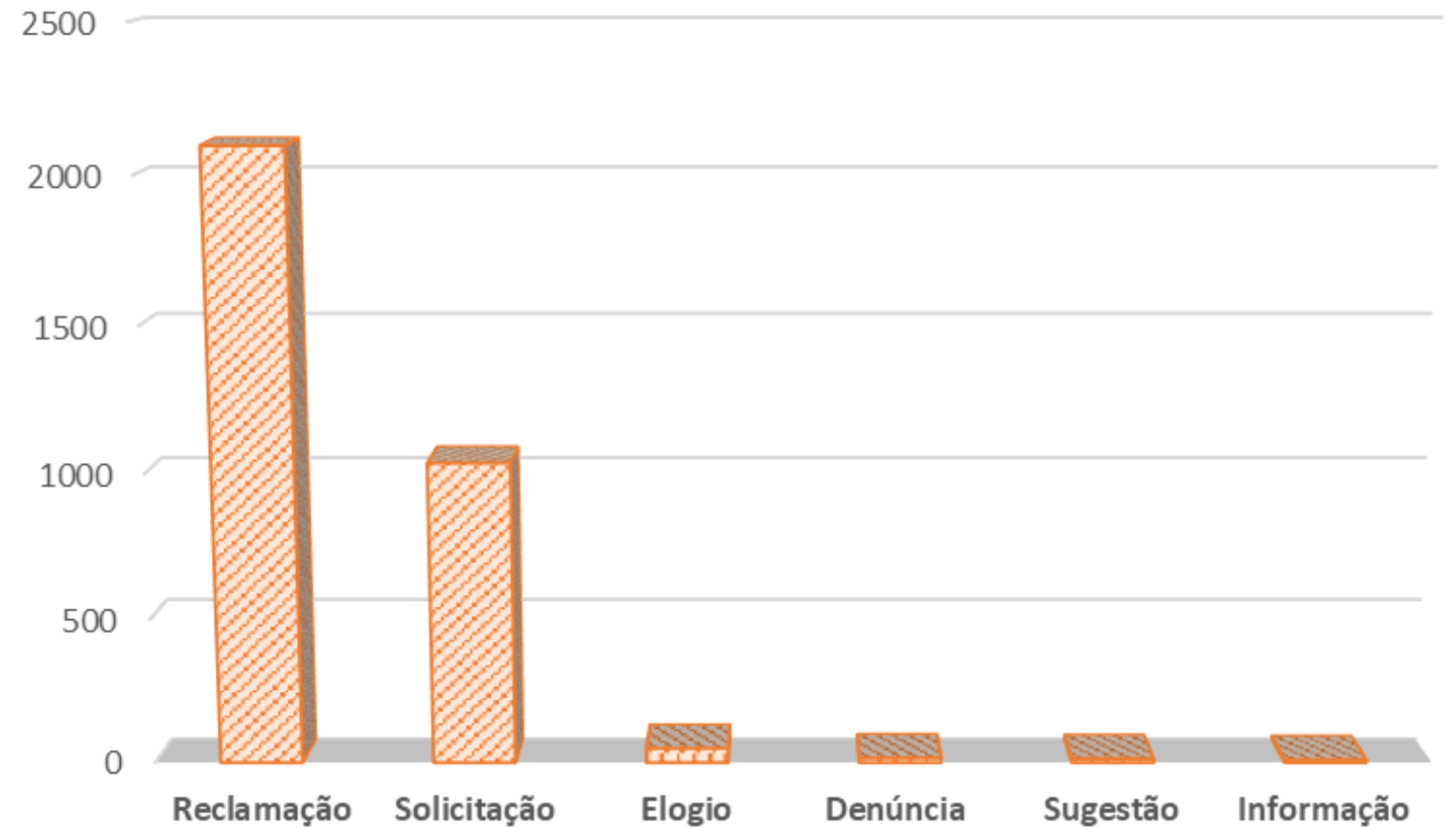
Serviços mais acionados (TOP 10)	
Col. Convencional	789
Col. Entulho	657
Varição de Via	293
Col. Seletiva	285
Rec. Animal Morto	248
Inst. Lixeiras	165
Pintura meio-fio	110
Papa -Lixo	102
Orient. Contêiner	78
Orient. Ambiental	62

Relatório de Ouvidoria 2023

REGIÕES ADMINISTRATIVAS



CLASSIFICAÇÃO POR TIPO



Relatório de Ouvidoria 01/01 a 15/06

SUBNOR
VALOR AMBIENTALS/A

Resolutividade média de 68%

RAs: Plano Piloto; Sobradinho I e II; Planaltina;
Paranoá;
Lago Norte;
Cruzeiro;
São Sebastião;
Itapoã;
Sudoeste/Octogonal;
Varjão e Fercal.

SUBSUL
SUMA BRASIL S/A

Resolutividade média de 58%

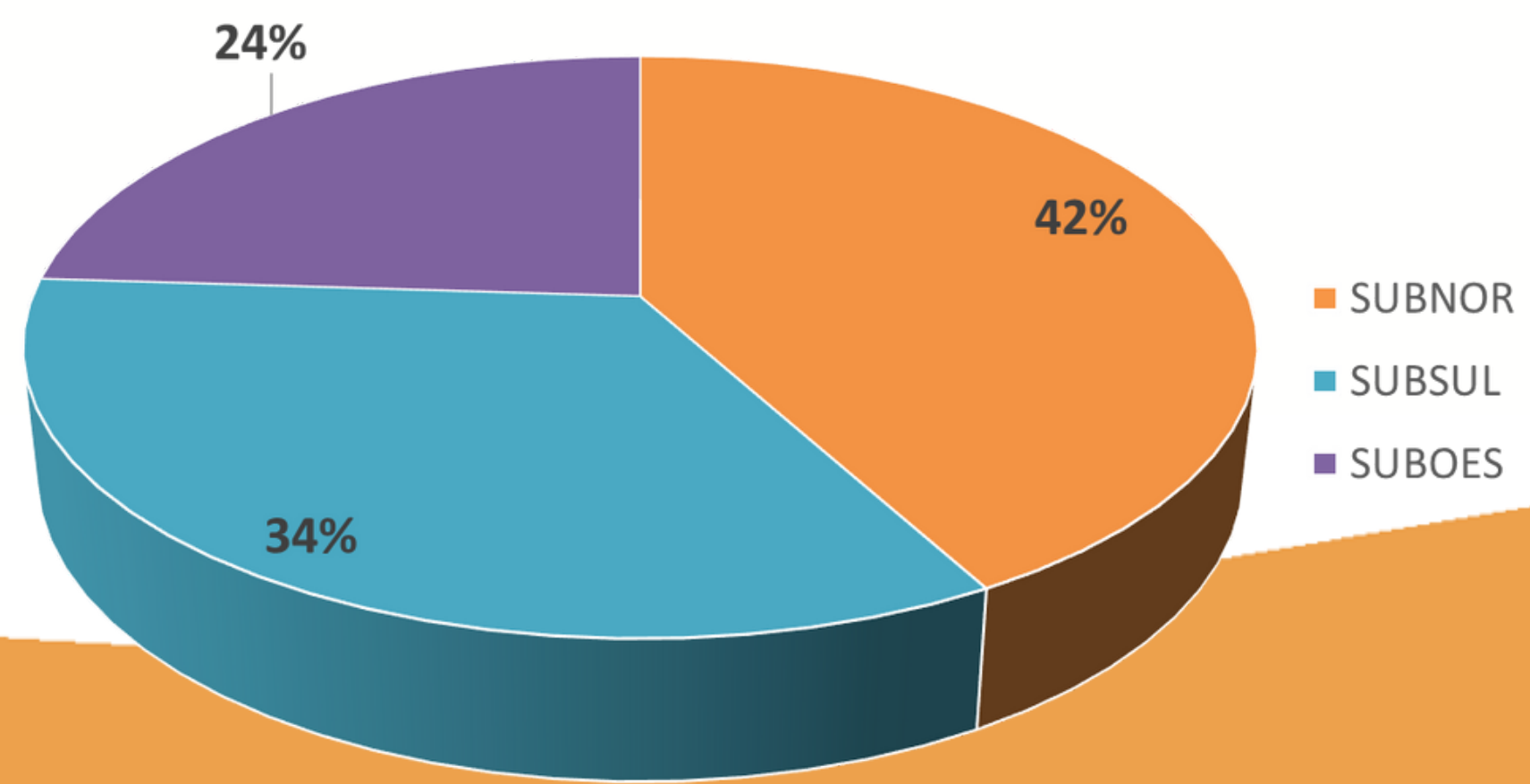
RAs: Guarará; Gama;
Águas Claras;
Recanto das Emas; Lago Sul; Santa Maria;
Riacho Fundo I e II;
Jardim Botânico; Vicente Pires;
Park Way; Arniqueiras; Núcleo Bandeirante; SCIA; SIA;
Candangolândia.

SUBOES
SUSTENTARE S/A

Resolutividade média de 61%

RAs: Taguatinga;
Ceilândia;
Samambaia;
Brazlândia;
Sol Nascente e Por do Sol.

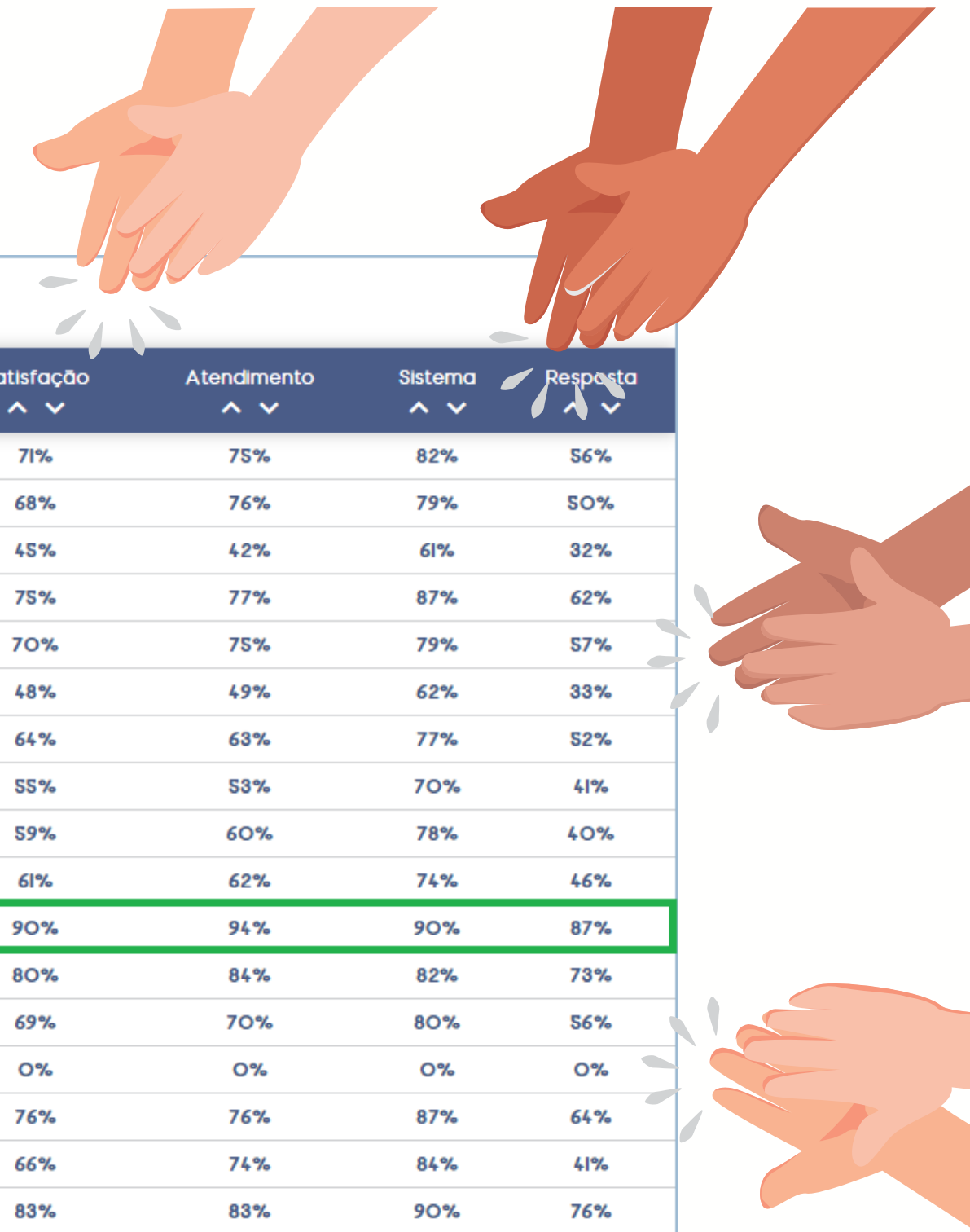
Volume de Manifestações



Ranking de Órgãos

TODOS OS ÓRGÃOS

Posição	Órgão	Resolutividade ^ v	Qtd. Manifestações ^ v	Resposta no Prazo ^ v	Recomendação ^ v	Satisfação ^ v	Atendimento ^ v	Sistema ^ v	Resposta ^ v
1º	SES	37%	27623	96%	79%	71%	75%	82%	56%
2º	SEE	34%	12748	100%	78%	68%	76%	79%	50%
3º	DETRAN	29%	11851	35%	44%	45%	42%	61%	32%
4º	SEMOB	48%	11218	98%	77%	75%	77%	87%	62%
5º	SEDES	44%	10569	99%	77%	70%	75%	79%	57%
6º	DFLEGAL	22%	9771	100%	54%	48%	49%	62%	33%
7º	NOVACAP	25%	8525	98%	71%	64%	63%	77%	52%
8º	SODF	27%	6140	98%	58%	55%	53%	70%	41%
9º	PCDF	31%	4042	99%	61%	59%	60%	78%	40%
10º	IBRAM	25%	3327	97%	62%	61%	62%	74%	46%
11º	SLU	62%	3223	100%	93%	90%	94%	90%	87%
12º	CAESB	49%	3186	100%	83%	80%	84%	82%	73%
13º	SEFAZ	43%	2905	100%	70%	69%	70%	80%	56%
14º	FJZB	50%	1894	100%	0%	0%	0%	0%	0%
15º	RA-CEIL (IRA IXI)	35%	1339	99%	80%	76%	76%	87%	64%
16º	INAS	35%	1137	91%	76%	66%	74%	84%	41%
17º	RA-SAM (IRA XIII)	50%	1112	86%	86%	83%	83%	90%	76%
18º	DER	49%	1106	97%	96%	90%	94%	96%	81%
19º	RA-GUAR (IRA XI)	55%	998	100%	75%	78%	75%	86%	72%
20º	CODHAB	59%	926	100%	87%	88%	90%	91%	85%



SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

O que fazer com esses dados e informações?



SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA



MANIFESTE-SE, JUNTOS PODEMOS
CRIAR SOLUÇÕES PARA MUDAR A VIDA
DE ALGUÉM, INCLUSIVE A SUA!



A Ouvidoria agradece sua atenção!



ouvidoria@slu.df.gov.br
(61) 3213 - 0153