



DEPARTAMENTO DE  
ESTRADAS DE RODAGEM  
DO DISTRITO FEDERAL



# Relatório de Gestão

## Ouvidoria

### 4º Trimestre



2023

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Daniel Alves Lima**

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

Presidente do DER-DF: **Fauzi Nacfur Júnior**

Período: 01/10/2023 a 31/12/2023

**Chefe da Ouvidoria**

Arlânio Duarte Lima

**Equipe**

Cátia Cilene Nery Oliveira Barbosa

Cláudio Manoel Viana de Rezende

## Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para o cidadão se relacionar com o Governo do Distrito Federal, garantindo assim a participação do mesmo para que juntos possamos melhorar a prestação dos serviços públicos.

Cada Órgão do GDF conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamação, solicitação, sugestão, informação, denúncia e elogio) e acompanhar o andamento até a resposta final que é informada ao Cidadão.

As Ouvidorias Especializadas também são responsáveis por orientar o funcionamento dos Serviços de Informações ao Cidadão-SIC, em relação às áreas que atuam.

A Ouvidoria do DER-DF tem realizado um trabalho promovendo a ligação entre o Cidadão e o Departamento, levando a este as solicitações de adoção de providências visando à melhoria dos serviços prestados de modo específico e geral.

Busca-se constantemente a qualificação da equipe e das ações para que os resultados possam ser melhorados. Nesse propósito de atender sempre da melhor forma possível a Ouvidoria trabalha com transparência, acolhendo e respeitando os Cidadãos que procuram seus serviços diariamente, garantindo o sigilo (quando for necessário e solicitado) e o direito à resposta.

Cabe ressaltar que, foi realizada uma reunião com os titulares das Superintendências para definir os representantes das respectivas unidades objetivando a articulação direta com os servidores desta Ouvidoria a fim de agilizar as instruções e resposta.

## **CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA**

### **Registre sua manifestação pela internet**

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico - <https://www.participa.df.gov.br/> -.

### **Ligue 162**

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, tais como: reclamação, solicitação, sugestão, informação geral sobre os serviços prestados pela administração pública.

Ligação gratuita para telefone fixo e aparelhos celulares.

Horário de Atendimento: Segunda à Sexta - 07h às 21h.

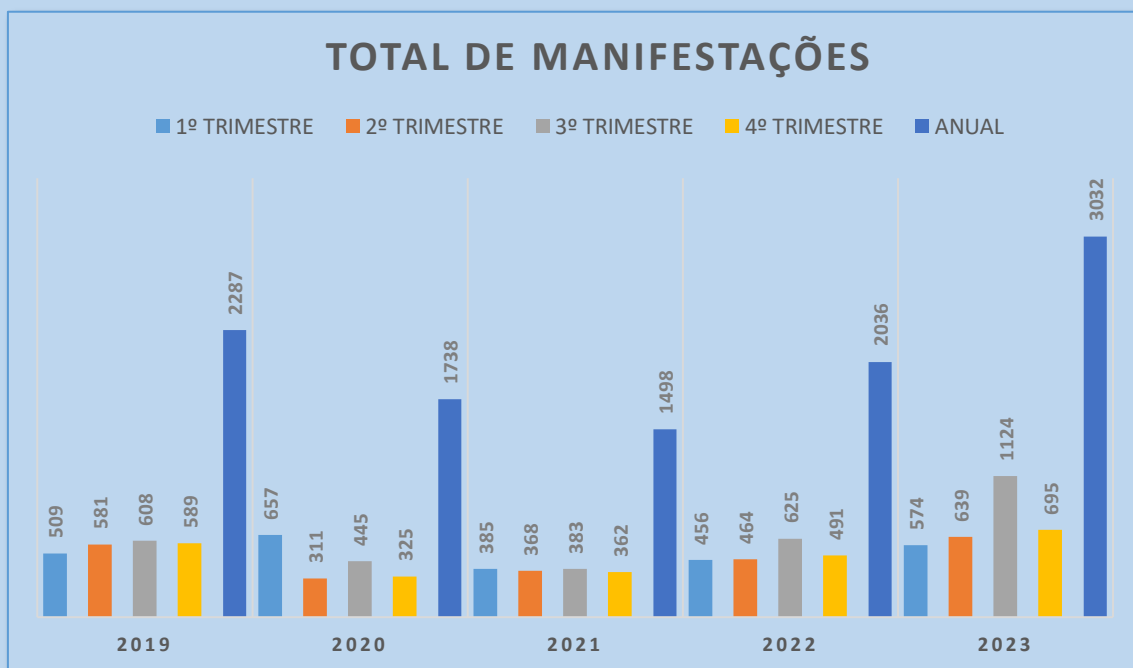
Finais de semana - 08h às 18h.

### **Atendimento Presencial**

A Ouvidoria do DER-DF conta com uma sala exclusiva para atendê-lo.

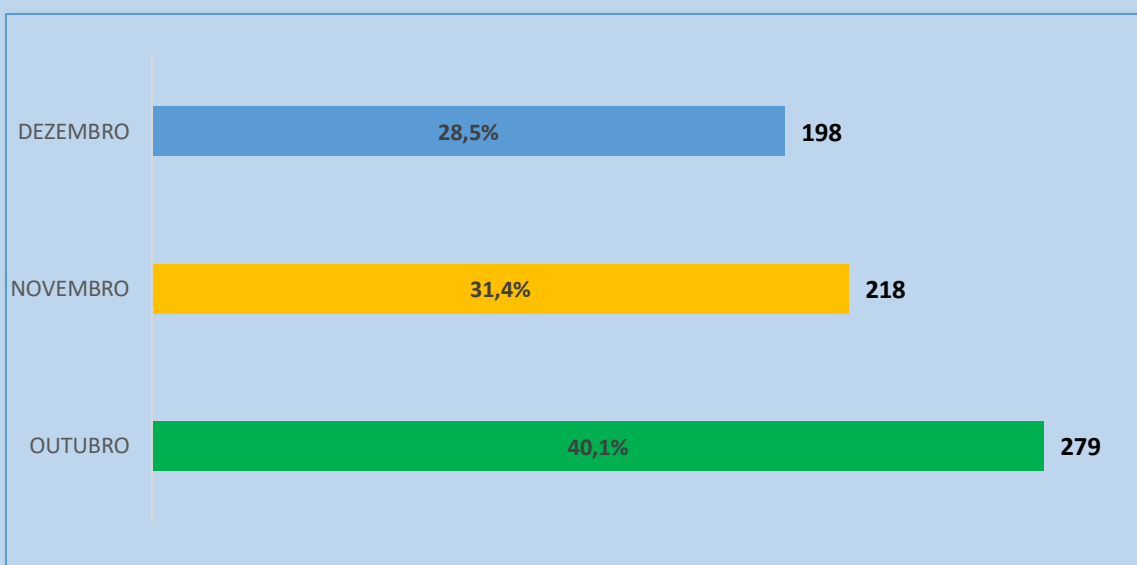
Horário de Atendimento: Segunda à Sexta – 9h às 11h / 13h às 16h.

## DADOS ESTATÍSTICOS



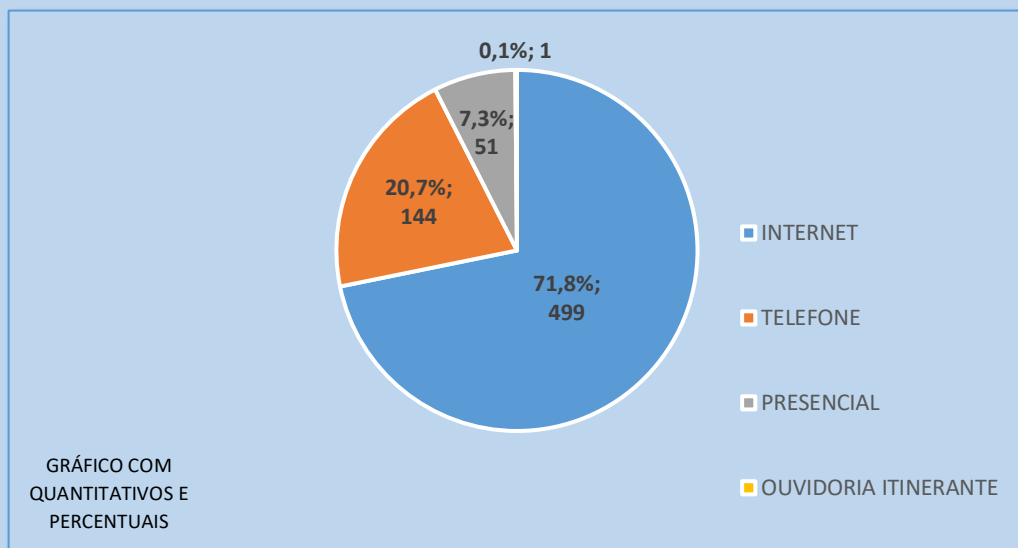
Durante o 4º Trimestre de 2023 foram recebidas **695** (seiscentos e noventa e cinco) manifestações por intermédio do Sistema de Ouvidoria do GDF – ParticipaDF, módulo Ouvidoria, em que o destaque foi o mês de outubro com **279** (duzentos e setenta e nove) demandas.

### Evolução Mensal



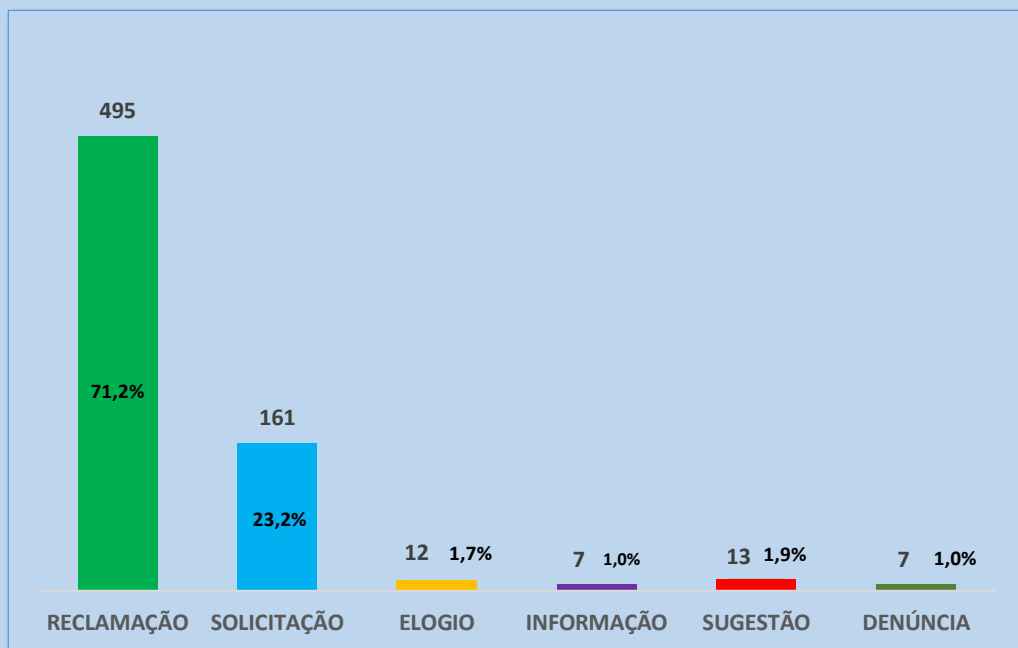
Do universo das manifestações recebidas, por intermédio da internet, foi a forma de acesso mais utilizada.

### Formas de Entrada

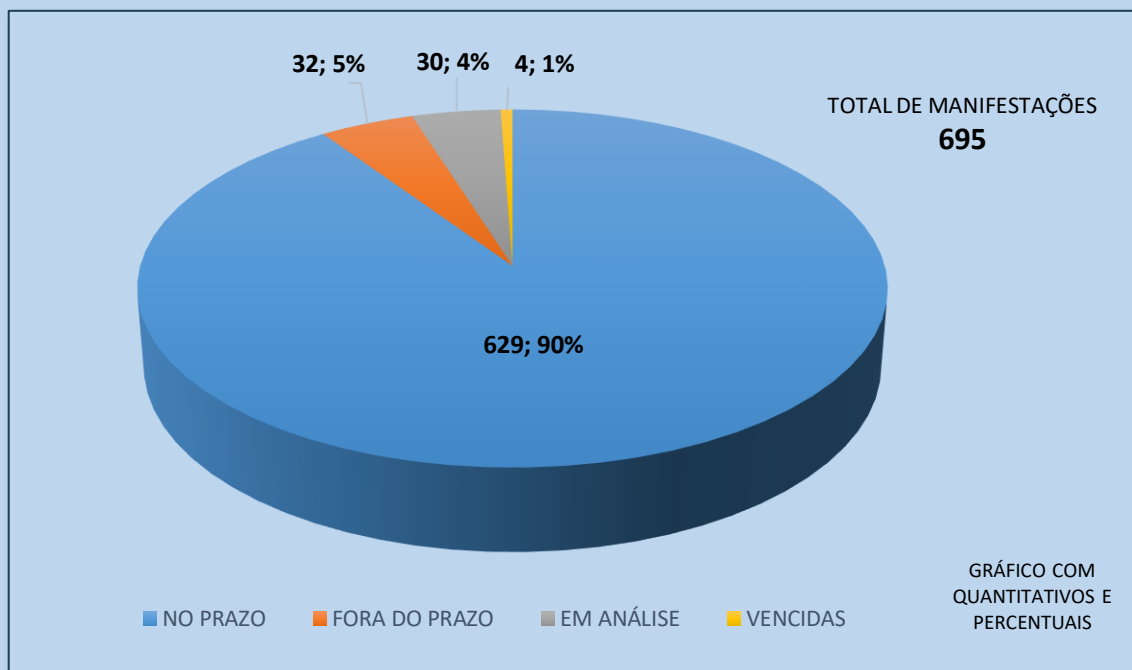


A principal demanda classificada no Sistema ParticipaDF, módulo Ouvidoria, foi a reclamação com **495 (quatrocentos e noventa e cinco)** solicitações.

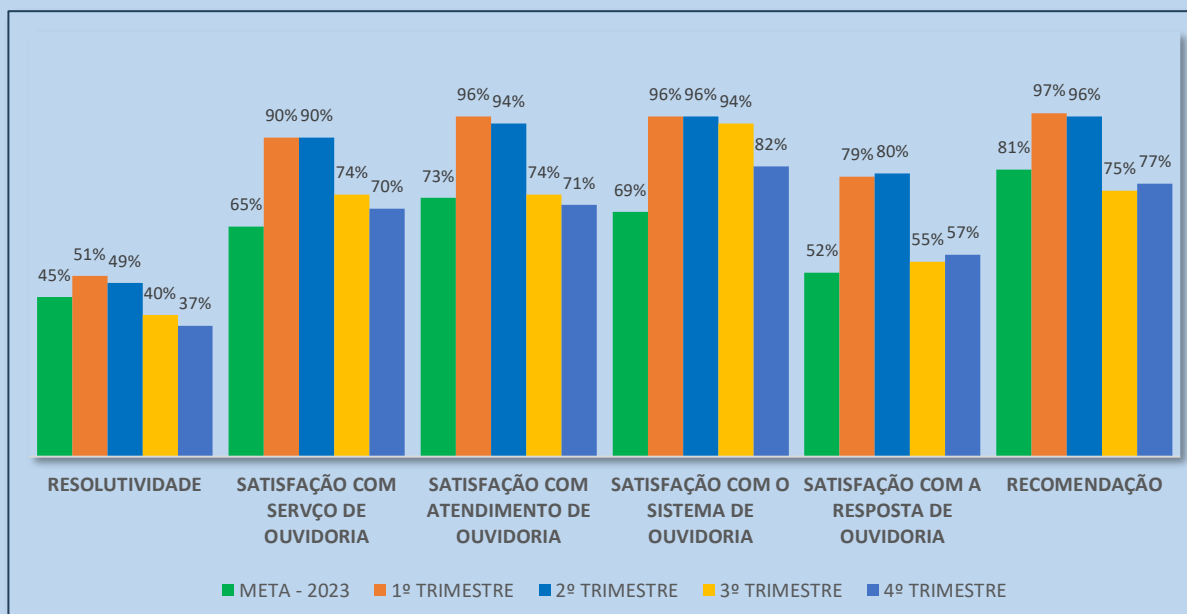
### Demandas por Classificação



## Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta

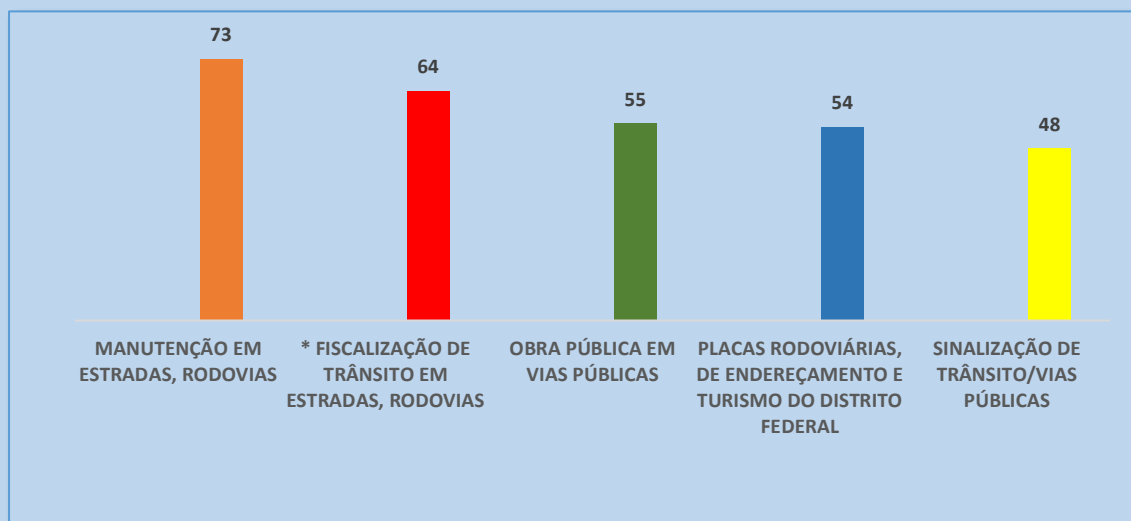


## Indicadores – 2023





## Assuntos mais solicitados - recorrentes - 4º Trimestre



\* O quantitativo do assunto Fiscalização de trânsito em estradas, rodovias está somado ao assunto Fiscalização de trânsito em vias e ruas públicas, pois trata-se de mesmo assunto que fora classificado equivocadamente.

### Projeto

**NOME DO PROJETO**

**PROMOÇÃO NA MELHORIA DO PAVIMENTO NAS VIAS DO SISTEMA RODOVIÁRIO DO DISTRITO FEDERAL**

Durante os anos de 2021 e 2022 o assunto – Manutenção em estradas, rodovias, foi o mais recorrente. Com análise quantitativa e qualitativa dos relatos recebidos, foi possível a Ouvidoria apresentar junto ao Gestor um diagnóstico a com a pretensão de auxiliar na redução da quantidade de buracos e promover a melhoria na qualidade do pavimento asfáltico do Sistema Rodoviário do Distrito Federal - SRDF.

A partir das informações de ouvidoria, com levantamento dos pontos críticos foi possível qualificar a contratação dos serviços de manutenção de rodovias, com a expectativa de redução de cerca de 20% das ações de manutenções de rodovias, bem como, uma redução do quantitativo de reclamações relacionadas aos assuntos de “Tapa buracos e Manutenção em Rodovias” e melhoria da qualidade do serviço de manutenção.

	<b>3º Trimestre 2023</b>	<b>4º Trimestre 2023</b>	<b>%</b>
Manutenção em estradas, rodovias	133	73	<b>45,11%</b> de redução
Tapa buraco – vias públicas	10	12	<b>20%</b> de aumento

### **Ações Extra Projetos**

A Ouvidoria, por intermédio de seu Ouvidor, participa 1 (uma) vez por mês da reunião de Diretoria Colegiada do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal – DER/DF, onde tem voz para expor as demandas de Ouvidoria, ações realizadas e eventuais problemas relativos as suas subunidades.

## Acesso à Informação

No **4º Trimestre de 2023** foram recebidos um total de **84** (oitenta e quatro) pedidos de informação por intermédio do Sistema de Ouvidoria do GDF – ParticipaDF, módulo Acesso à Informação – **SIC-DF**.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, agradecemos a participação de cada Cidadão, bem como a colaboração das áreas demandadas do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal - DER-DF, pois assim, poderemos juntos melhorar a prestação dos serviços públicos.