

Relatório de Gestão

Ouvidoria

2020

Brasília - DF, 04 de janeiro de 2021.



Período de **01/01/2020** à **31/12/2020**.

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Paulo Wanderson Moreira Martins**

Ouvidor-Geral: **José Reis de Oliveira**

Diretor-Geral do DER-DF: **Fauzi Nacfur Júnior**

Chefe da Ouvidoria

Arlânio Duarte Lima

Equipe

Cátia Cilene Nery Oliveira Barbosa

Cláudio Manoel Viana de Rezende

Alisson Johann Oliveira Clauss

Paulo Henrique Santos Silva

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, em cada Superintendência existem representantes das respectivas unidades objetivando a articulação direta com os servidores desta Ouvidoria a fim de agilizar as instruções e resposta. Além do que, este DER-DF publicou a instrução nº 11, de 23 de setembro de 2020, com fins de estabelecer procedimentos que garantam a efetividade de prioridade das demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF a serem tratadas no âmbito do Departamento de Estradas de Rodagem do DF.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.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.

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

Atendimento Presencial

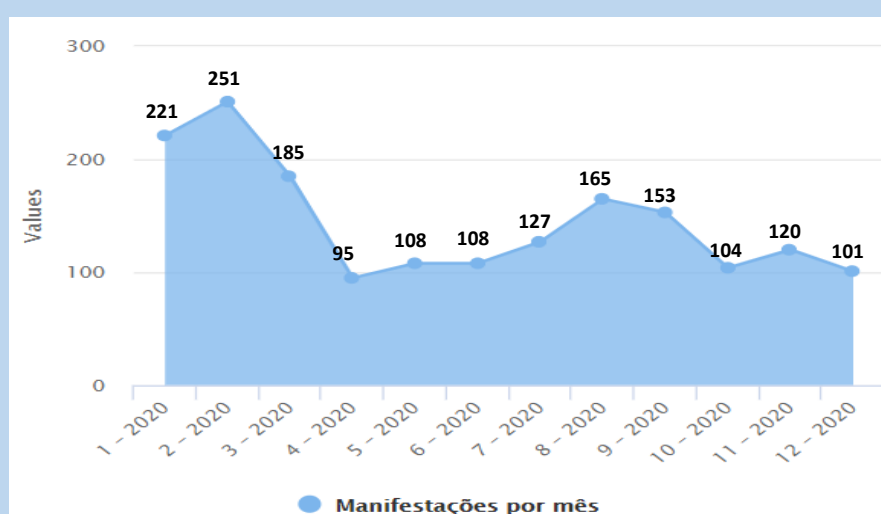
A Ouvidoria do DER-DF conta com uma sala exclusiva para atendê-lo.

Horário de Atendimento: Segunda à Sexta – 8h às 12h / 13h às 17h

DADOS ESTATÍSTICOS

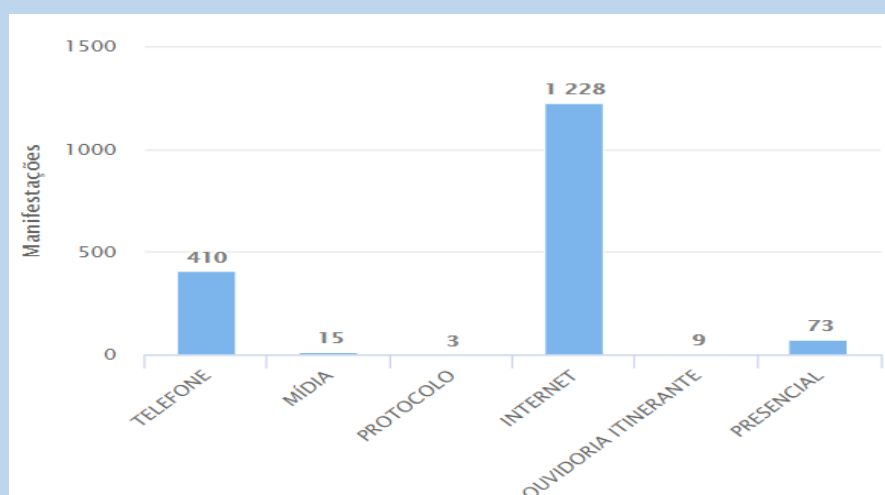
Durante o ano de 2020 foram recebidas **1.738 (mil setecentos e trinta e oito)** manifestações por intermédio do Sistema de Ouvidoria do GDF – OUV-DF.

Evolução Mensal

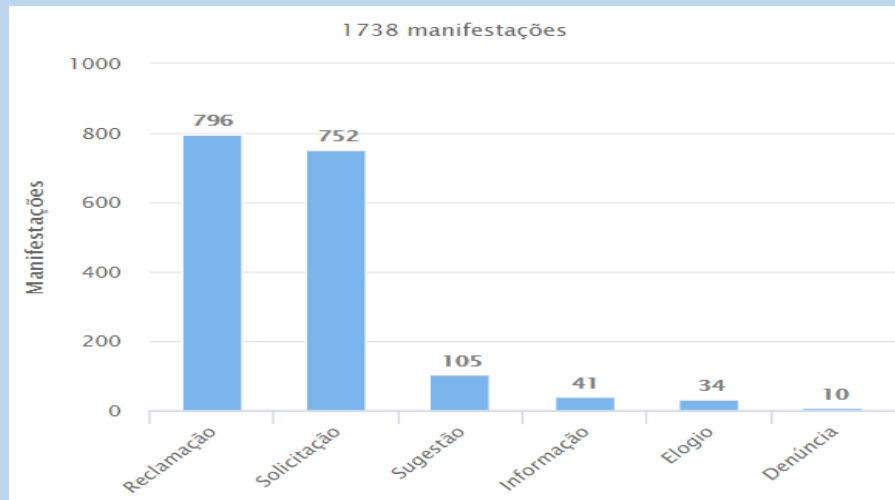


A forma de acesso mais utilizada foi por intermédio da internet.

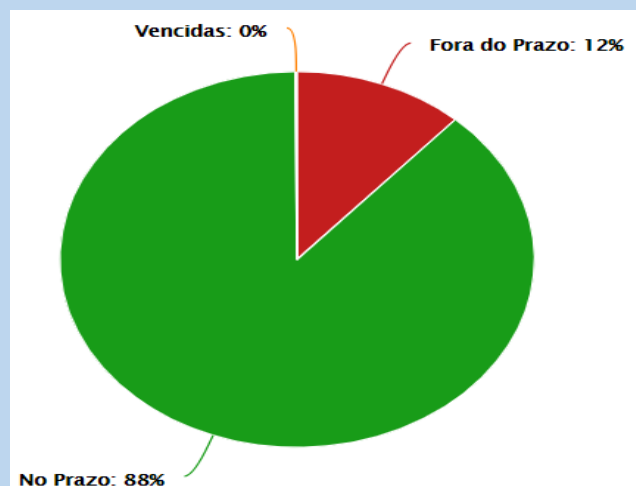
Formas de Entrada



Demandas por Classificação



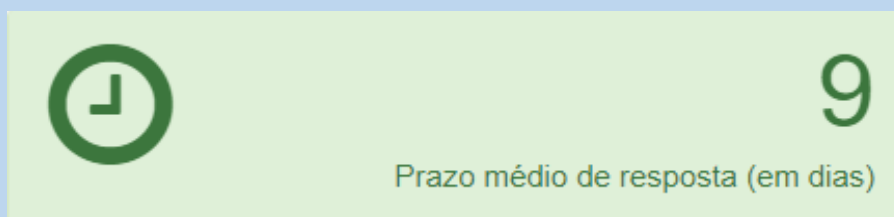
Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta



Assuntos mais Solicitados

243	224	127	126	104
Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Manutenção em estradas, rodovias	Multa de transito	Fiscalização de trânsito em estradas, rodovias	Sinalização de trânsito/vias públicas
	92	82	61	54
	Operação tapa buraco em estradas, rodovias	Placa de identificação	Andamento de processo de multas trânsito	Servidor Público
				43
				Manutenção em estradas, rodovias rurais

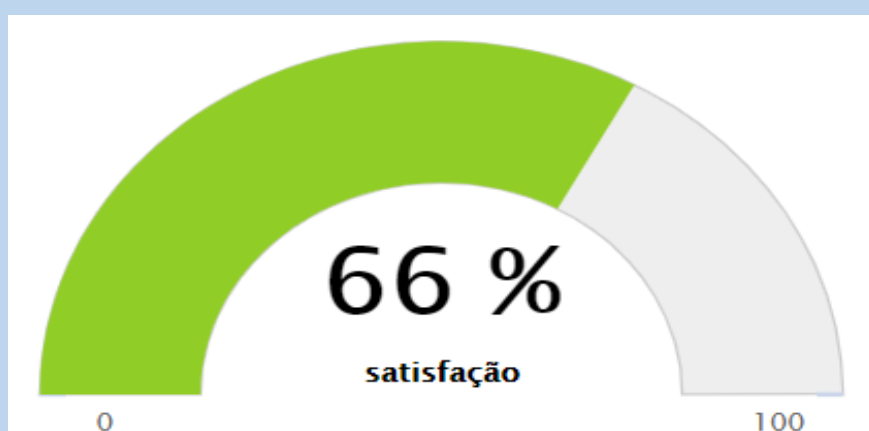
Prazo Médio de Resposta em Dias



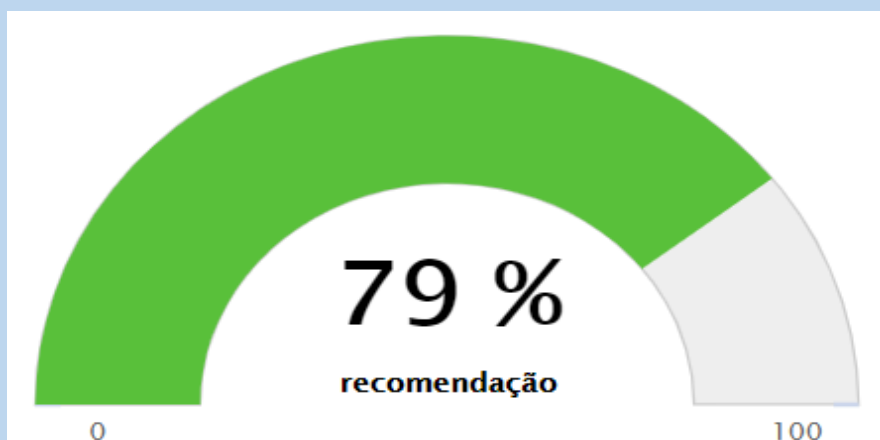
Índice de Resolutividade



Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



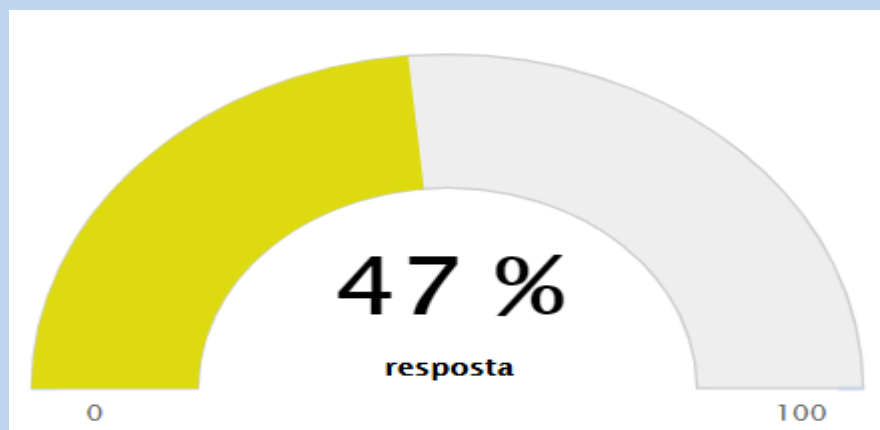
Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com a resposta



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

Acesso à Informação

No ano de 2020 foram recebidas um total de **243 (duzentos e quarenta e três)** pedidos de informação por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – **e-SIC**.

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. E compreendemos que é por intermédio da interação sociedade e governo que poderemos juntos melhorar a prestação dos serviços públicos.