

Relatório de Gestão

Ouvidoria

1º Trimestre

2023



Brasília - DF, 03 de abril de 2023.

Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Daniel Alves Lima**

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

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

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.

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

Atendimento Presencial

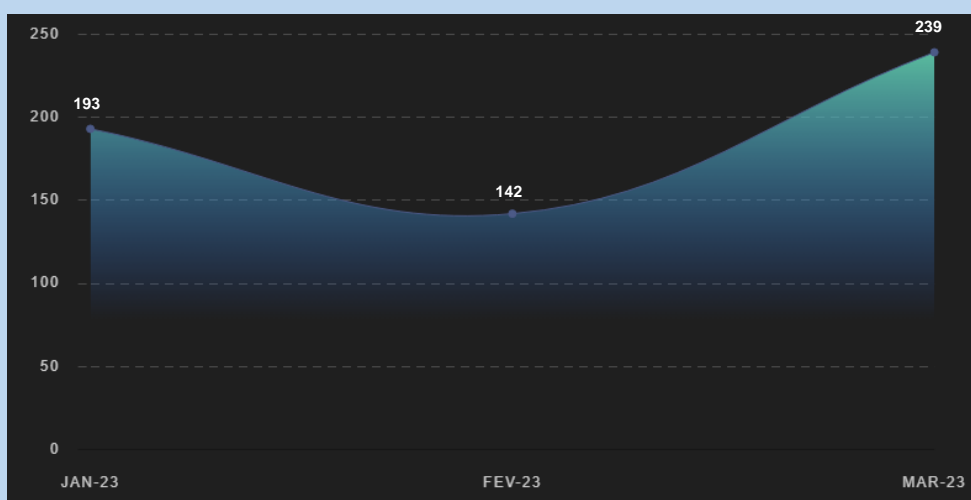
A Ouvidoria do DER-DF conta com uma sala exclusiva para atendê-lo.

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

DADOS ESTATÍSTICOS

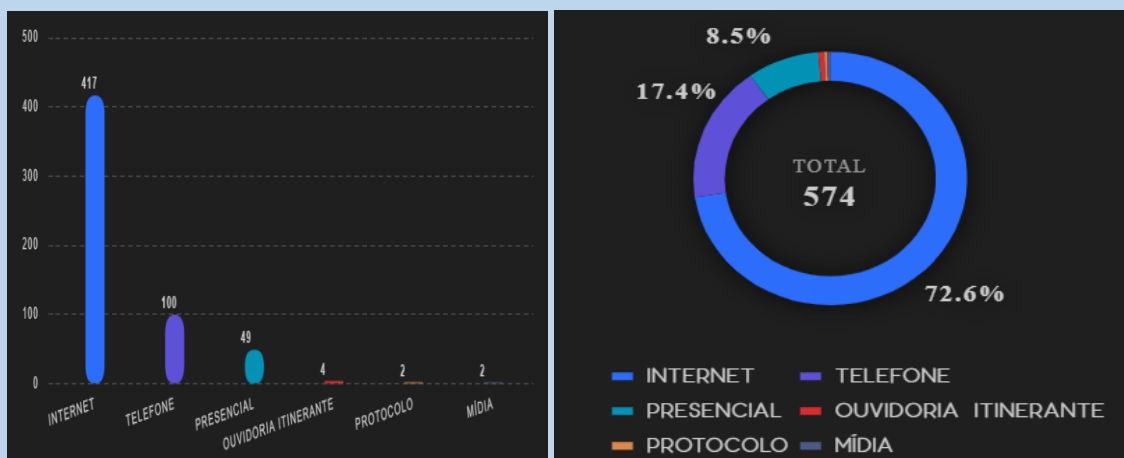
Durante o 1º Trimestre de 2023 foram recebidas **574 (quinhentos e setenta e quatro)** manifestações por intermédio do Sistema de Ouvidoria do GDF – ParticipaDF, módulo Ouvidoria, em que o destaque foi o mês de março com **239 (duzentos e trinta e nove)** demandas.

Evolução Mensal

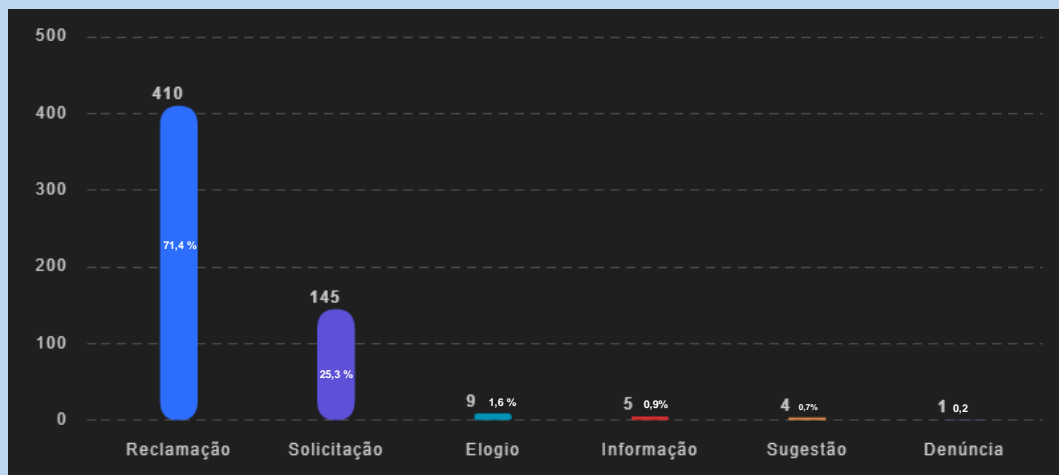


A forma de acesso mais utilizada foi por intermédio da internet.

Formas de Entrada



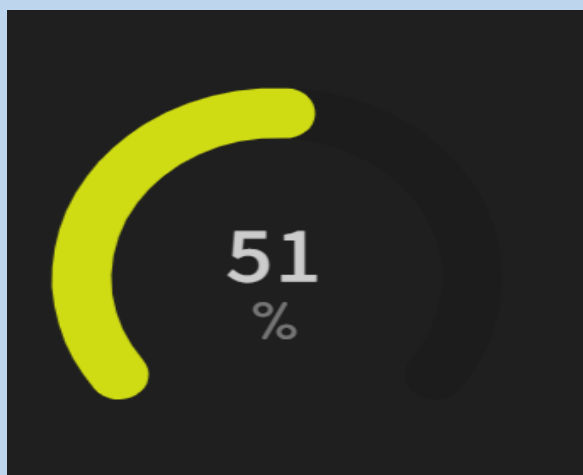
Demandas por Classificação



Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta



Índice de Resolutividade



Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



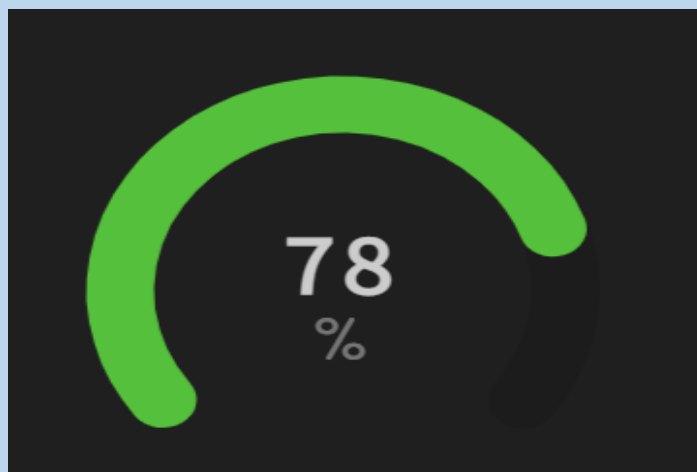
Índice de Recomendação



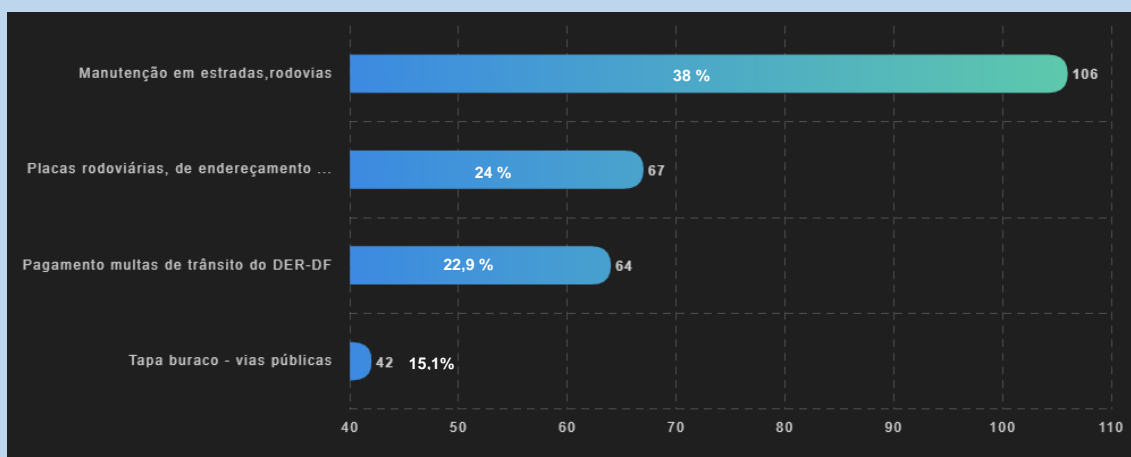
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com a resposta

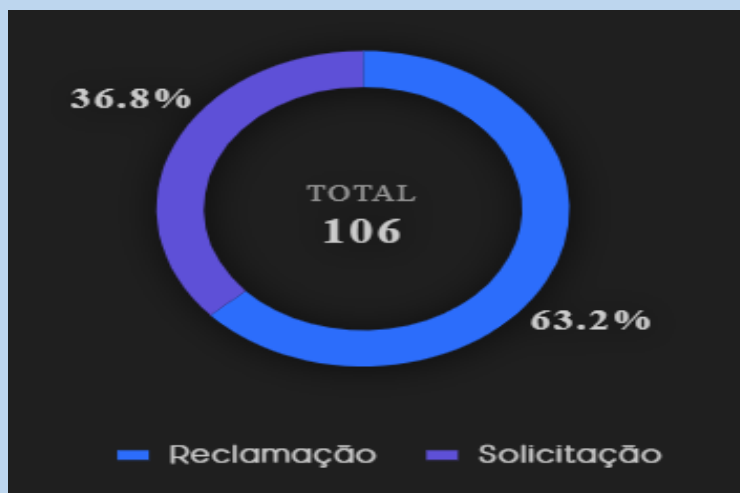


Assuntos mais solicitados - recorrentes

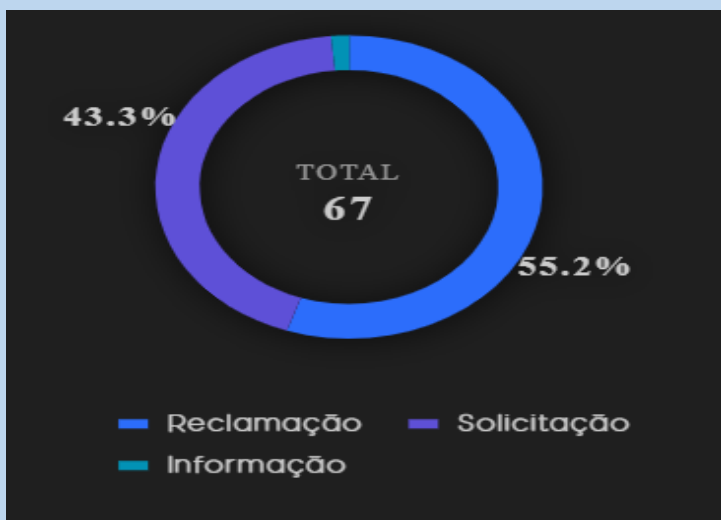


Tipologias dos assuntos mais recorrentes:

1 – Manutenção em Estradas, Rodovias



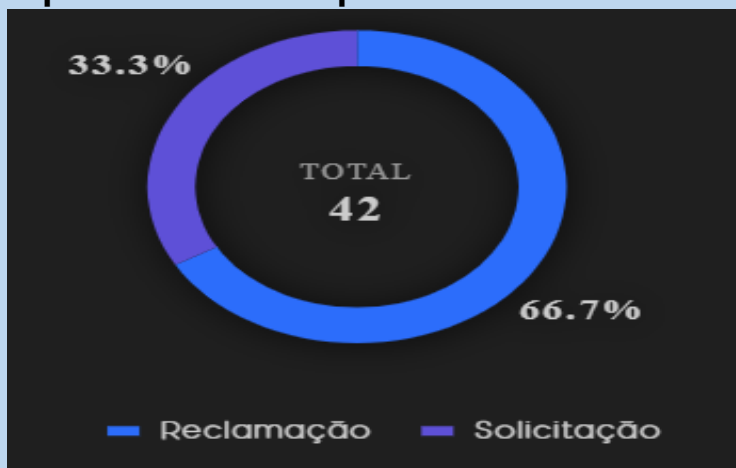
2 – Placas Rodoviárias, de endereçamento e turismo do Distrito Federal



3 – Pagamento multas de trânsito do DER-DF



4 – Tapa buraco - vias públicas



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.

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.

	4º Trimestre 2022	1º Trimestre 2023	%
Manutenção em estradas, rodovias	105	106	0,95% de aumento
Tapa buraco – vias públicas	72	42	41,67 de redução

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.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

Acesso à Informação

No 1º Trimestre de 2023 foram recebidos um total de 85 (**oitenta e cinco**) pedidos de informação por intermédio do Serviço de Informação ao Cidadão – **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.