



Relatório de Gestão
2019

Brasília, 2019

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL

Período: **01/01/2019 a 31/12/2019**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araújo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Diretor-Geral do DER-DF: Fauzi Nacfur Júnior

Chefe da Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal

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 os serviços públicos prestados.

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.

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.

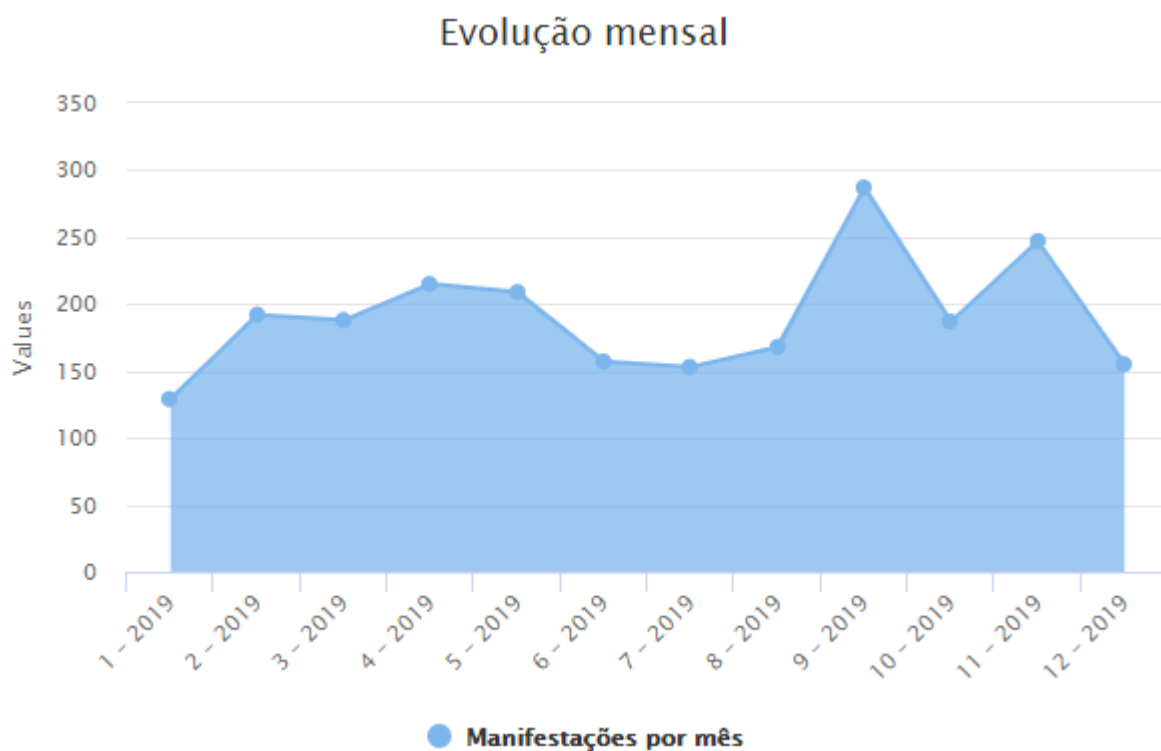
Atendimento Presencial

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

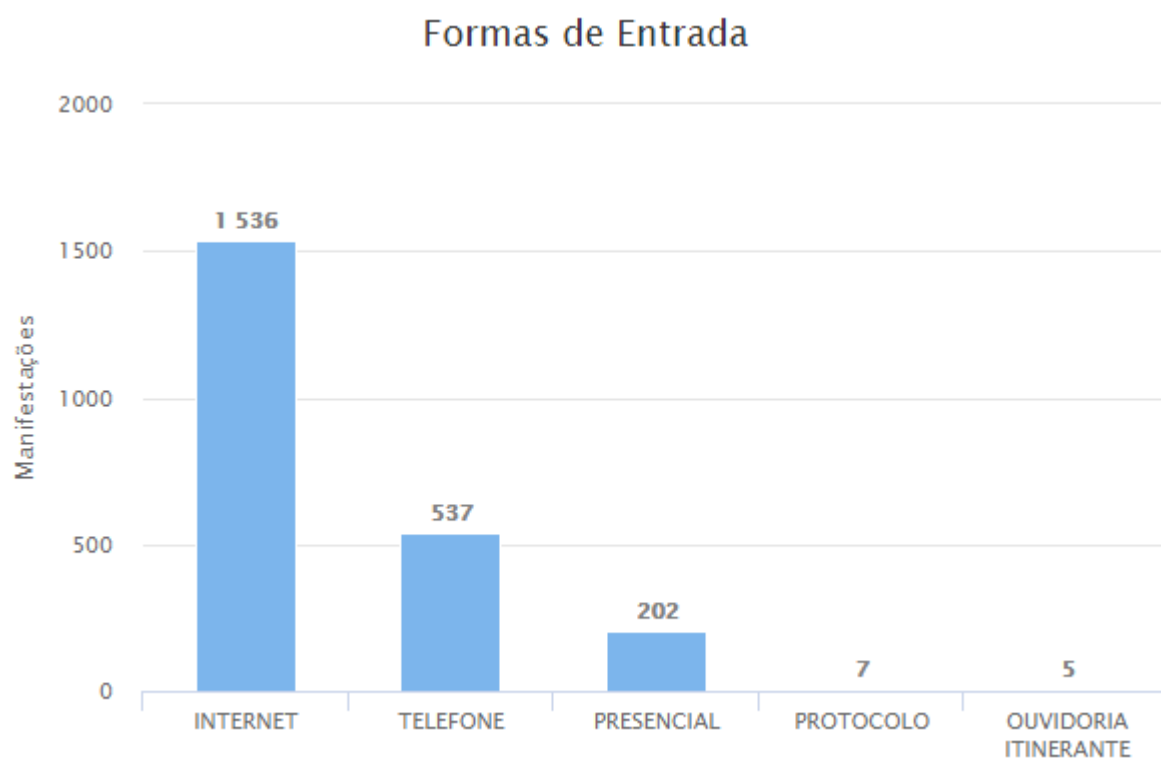
DADOS ESTATÍSTICOS

Durante ano de 2019 foram recebidas 2287 manifestações, em que o destaque foi o mês de setembro com 287.



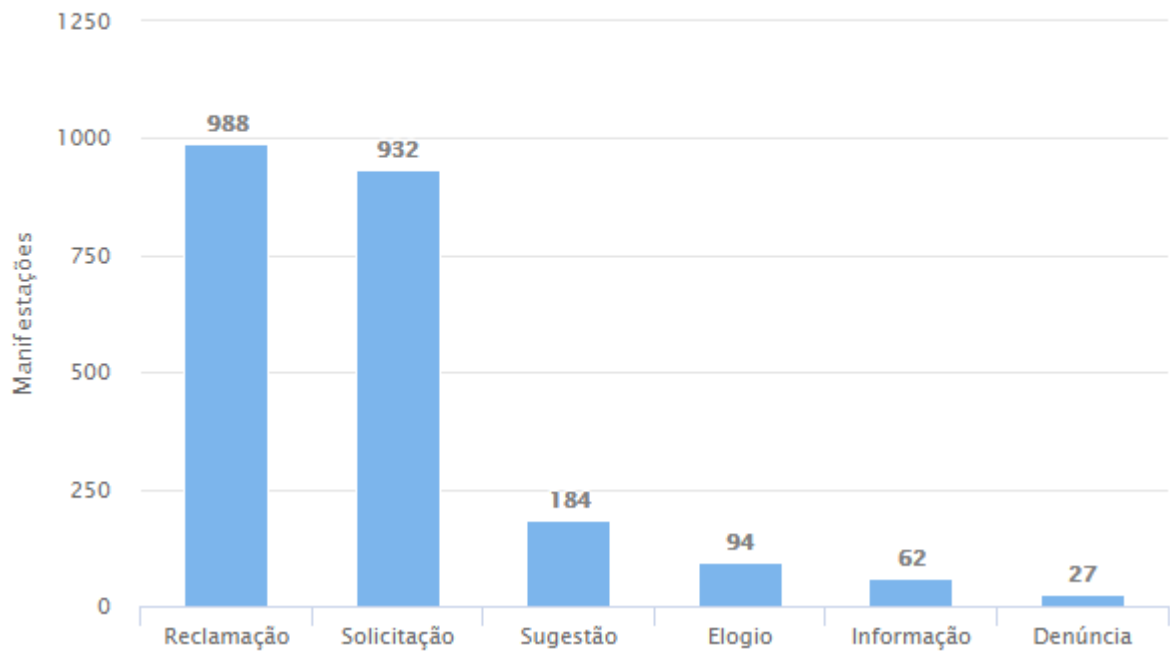
Jan: 129 – Fev: 192 – Mar: 188 – Abr: 215 – Mai: 209 – Jun: 157 – Jul: 153 – Ago: 168 – Set: 287 – Out: 187 – Nov: 247 – Dez: 155

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

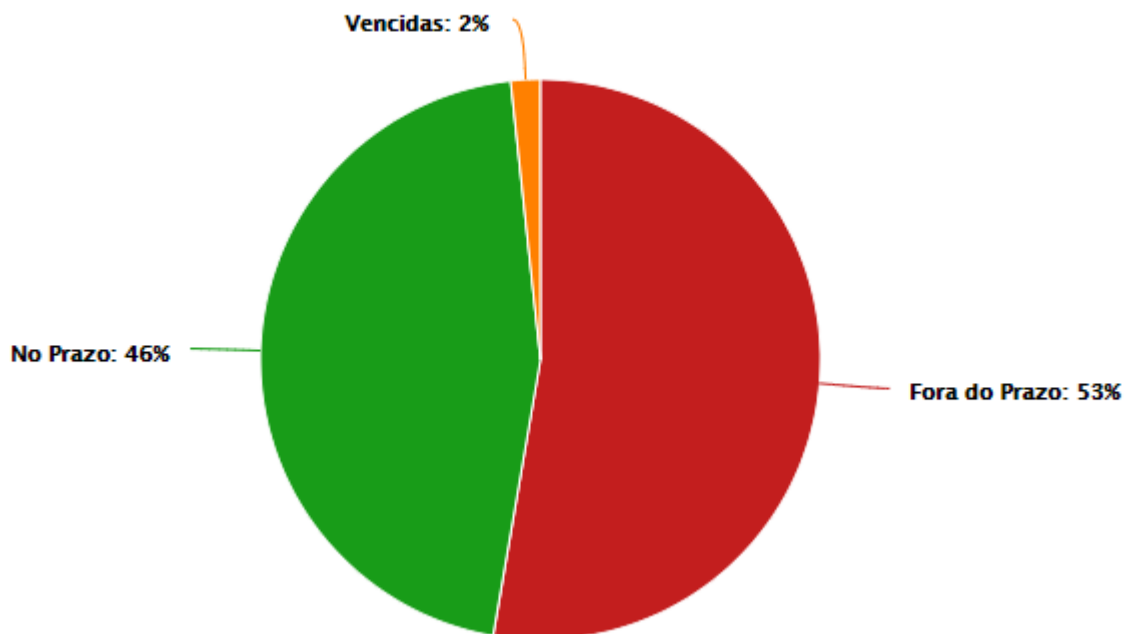


Por Classificação

2287 manifestações



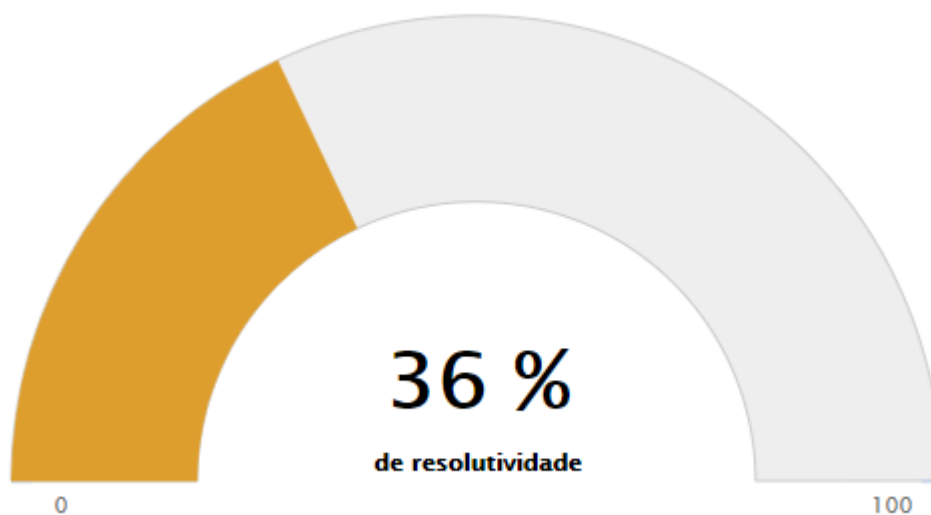
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



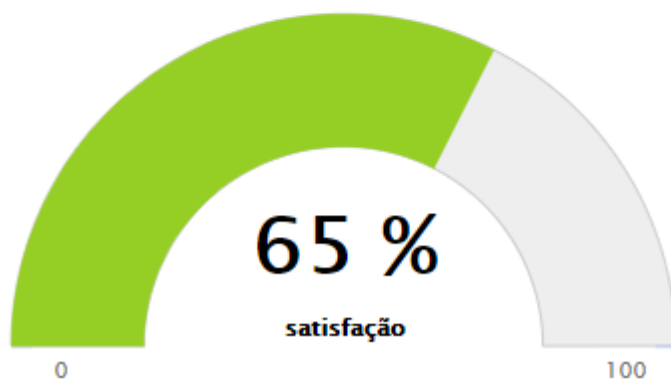
Assuntos mais Recorrentes e Demandados

- 1 – Manutenção em estradas, rodovias – **305**
- 2 – Tapa buraco – manutenção de vias públicas – **282**
- 3 – Sinalização de trânsito/vias públicas – **194**
- 4 – Servidor Público – **145**
- 5 – Multa de trânsito – **101**
- 6 – Projetos e Obras de Infraestrutura urbana – **101**
- 7 – Fiscalização de trânsito em estradas, rodovias – **96**
- 8 – Pavimentação urbana – asfalto – **94**
- 9 – Operação tapa buraco em estradas, rodovias – **61**
- 10 – Manutenção em estradas, rodovias rurais - **57**

Índice de Resolutividade



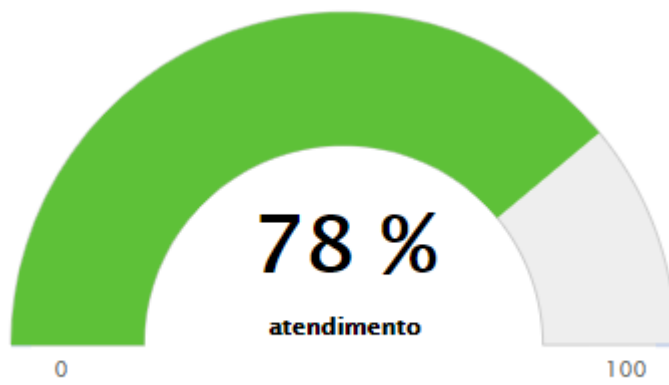
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



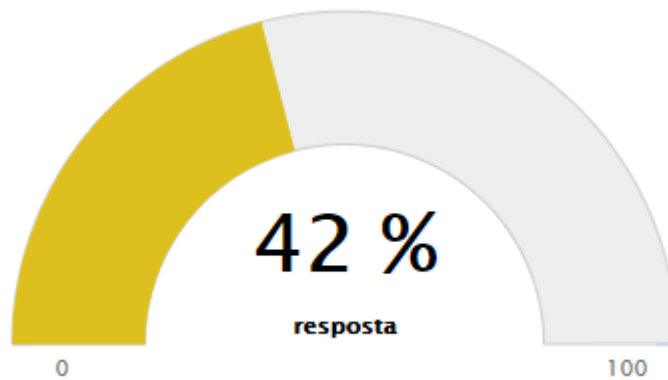
Índice de Recomendação



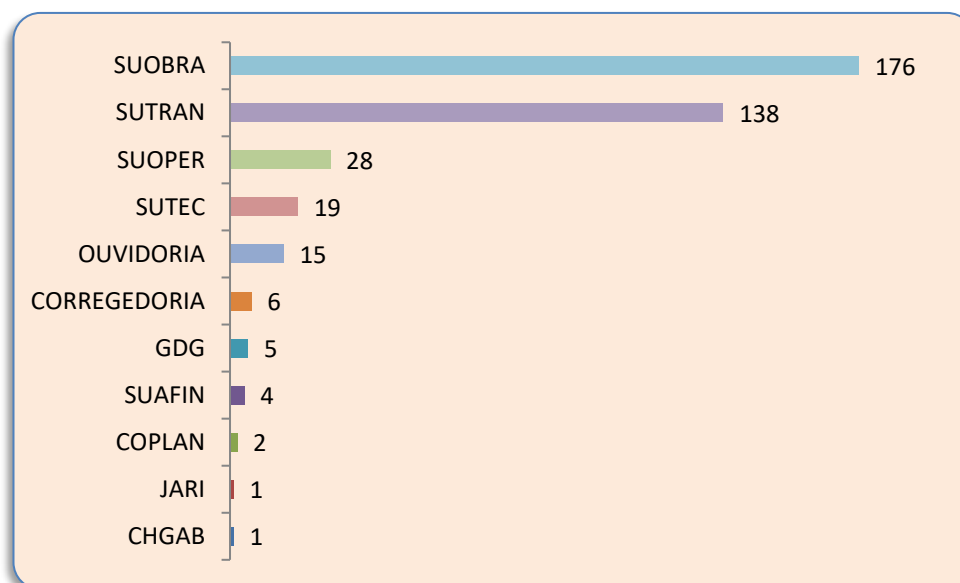
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com a Resposta



Setores Demandados



Lei de Acesso à Informação

Acesso à Informação

No ano de 2019 foram recebidas um total **206** solicitações por intermédio do Serviço de Acesso à Informação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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