

Plano de Ação 2022

Governador: **Ibaneis Rocha**

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

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

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

Superintendente de Obras: **Cristiano Alves Cavalcante**

Superintendente de Operação: **Murilo de Melo Santos**

Chefe da Ouvidoria

Arlânio Duarte Lima

Equipe

Cátia Cilene Nery Oliveira Barbosa

Cláudio Manoel Viana de Rezende

Paulo Henrique Santos Silva

Alisson Johann Oliveira Clauss

Sumário

BASE JURÍDICA - OUVIDORIA DER/DF	5
LEIS DISTRITAIS	5
LEIS FEDERAIS	6
DECRETOS	6
INSTRUÇÕES NORMATIVAS	7
PORTARIAS	7
SITUAÇÃO ATUAL	9
METAS	10
ACESSIBILIDADE NA OUVIDORIA	13
METAS ALCANÇADAS	13
PROJETOS	14
CRONOGRAMA	21

Apresentação

O **Plano de Ação** para o ano de 2022 foi resultado de debates e reflexões de toda a equipe da Ouvidoria do DER-DF, sobretudo, do aprimoramento e conscientização de suas atribuições.

A Ouvidoria da DER/DF faz parte da estrutura organizacional do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal - DER/DF e tem as suas competências regimentais ditadas no art. 7º do Decreto nº 37.949, de 12 de janeiro de 2017.

Como integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, é unidade seccional especializada do DER/DF, conforme Lei nº 4.896, de 2012 (Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF) sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema de ouvidoria, que é a Ouvidoria Geral do DF.

A Ouvidoria da DER/DF é uma Ouvidoria Especializada que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência.

No Governo do Distrito Federal, a rede de ouvidorias é composta pela Ouvidoria Geral e Ouvidorias Especializadas. A Ouvidoria Geral do DF é uma unidade orgânica da Controladoria Geral do DF e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas.

Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre Governo, cidadãos, empresas e o Terceiro Setor, a Ouvidoria da DER/DF atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - em relação aos assuntos de sua competência.

Por meio do E-SIC, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Assim, a Ouvidoria da DER/DF como unidade orgânica de execução, diretamente subordinada ao Diretor Geral (subordinação administrativa) recebe, encaminha, coordena e supervisiona os atendimentos relativos às solicitações, reclamações, denúncias, reivindicações, elogios, sugestões e demais manifestações do cidadão-usuário, decorrentes dos serviços e competências do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal.

Estão descritos no presente Plano de Ação da Ouvidoria da DER/DF a ações e projetos extraídos da análise dos Relatórios de Gestão/Atividades Anual da Ouvidoria DER/DF.

Este plano abrange as ações e projetos a serem desenvolvidos no âmbito desta Ouvidoria seccional alinhado com o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF e em consonância com o planejamento estratégico da DER/DF para o ano de 2022.

BASE JURÍDICA - OUVIDORIA DER/DF

A Ouvidoria DER, assim como as demais ouvidorias seccionais integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, tem como embasamento legal na atuação os seguintes normativos:

Constituição da República Federativa do Brasil, inciso I e II do parágrafo 3º do art. 37 - Fundamenta iniciativas de participação e controle social por meio, também, das Ouvidorias.

LEIS DISTRITAIS

Lei nº 6.519/2020 - Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepçiona a Lei n. 13.460/2017 no âmbito no Distrito Federal.

Lei nº 4.896/2012 - Lei do SIGO/DF - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF.

Lei nº 4.990/2012 - Lei de Acesso às Informações no DF - Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

LEIS FEDERAIS

Lei nº 13.460/2017 - Lei dos Usuários dos Serviços Públicos - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação Pública - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

DECRETOS

Decreto nº 35.565/2014 - Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências

Decreto nº 39.723/2019 - Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

Decreto nº 36.462/2015 - Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF.

Decreto nº 36.419/2015 - Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.
Decreto nº 34.276/2013 - Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.

INSTRUÇÕES NORMATIVAS

Instrução Normativa nº 01/2018 - Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelos decretos nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital.

Instrução Normativa nº 01/2017 - Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

Instrução Normativa nº 02/2015 - Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores - internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 - LAI/DF. Instrução Normativa nº 01/2015 - Estabelece o "Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal" como documento regulamentador do Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015.

PORTARIAS

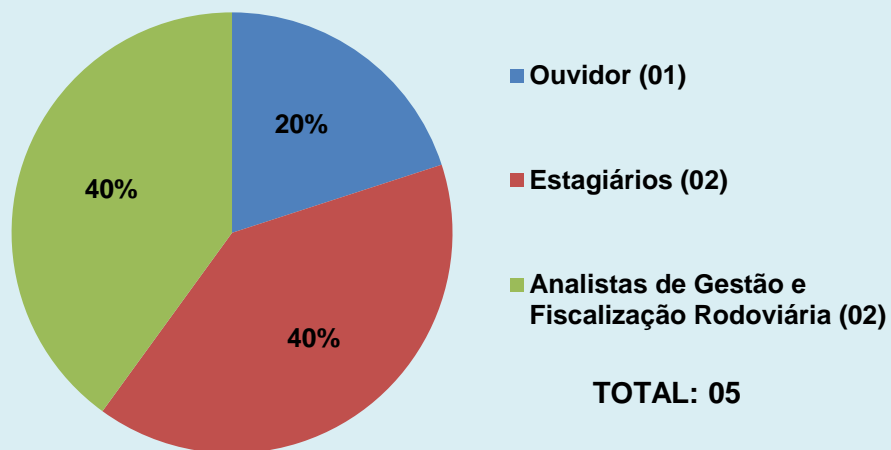
Portaria nº 341/2019 - Determina que todas as denúncias recebidas pelas Ouvidorias dos órgãos do DF devem ser analisadas pelas Unidades de Correição e de Controle Interno.

Portaria nº 342/2019 - regulamenta o Decreto nº 39.723/2019 na caracterização das ocorrências ou situações graves das manifestações recebidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF.

Portaria nº 133/2017 - Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.

Portaria nº 21/2017 - Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO/DF.

Capital Humano - Ouvidoria DER/DF

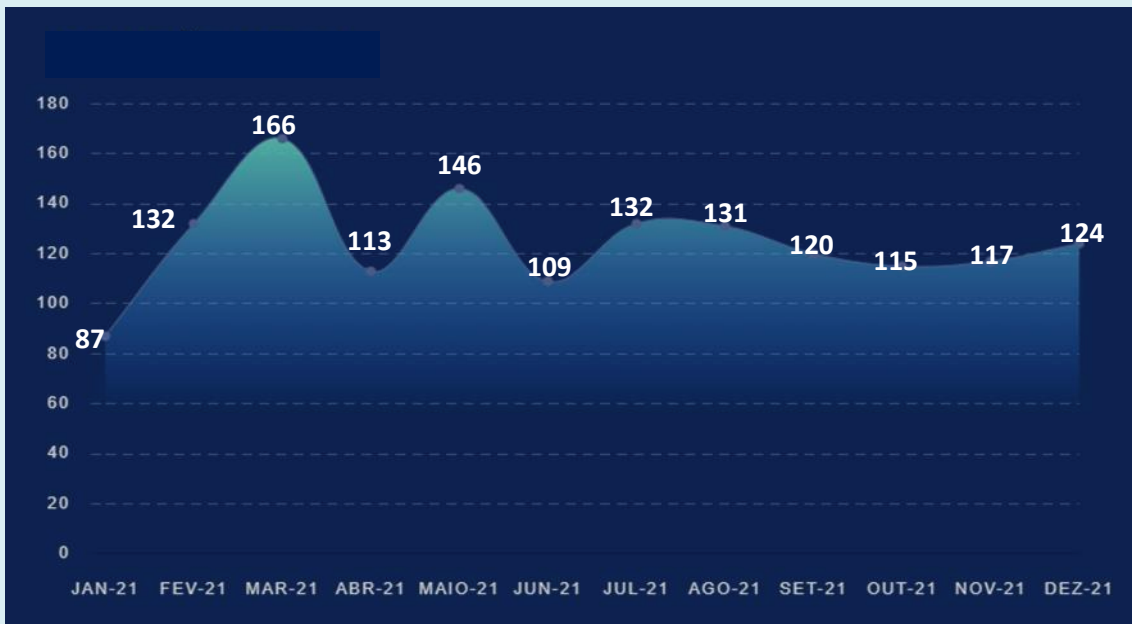


1 – SITUAÇÃO

Em 2021 a Ouvidoria do DER-DF recebeu um total de 1409 manifestações, classificadas em: reclamação, solicitação, sugestão, informação, elogio e denúncia.

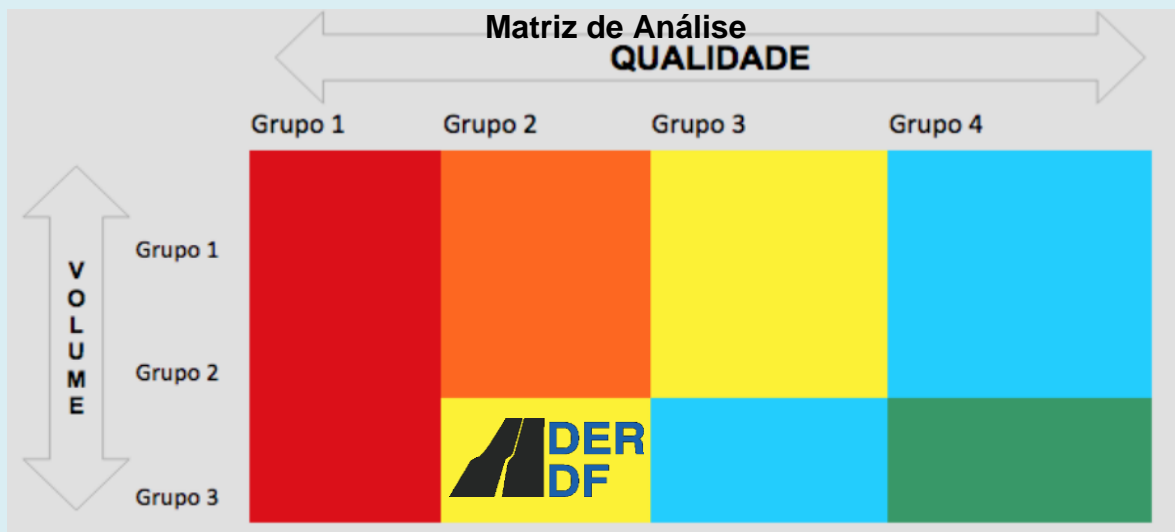


Evolução Mensal



Para 2022 a proposta da Ouvidoria Geral do Distrito Federal é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Sendo assim foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

Após aplicação dos critérios ficou constatado que a Ouvidoria do DER-DF está na cor amarela, conforme Matriz de análise a seguir.



2 – Metas

- Índice de Resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF
42% - 2022

Índice de resolutividade

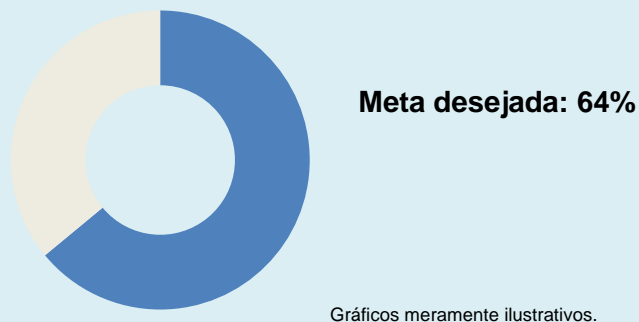


Será adotada como meta, um patamar igual ou maior ao atual de resolutividade dentro do prazo legal, para que gradativamente possamos nos aproximar de um percentual ideal.

Consideramos, portanto, que 42% de índice de resolutividade anual é uma meta exequível e minimamente desejável, ainda que não seja o ideal. Mas dentro das atuais circunstâncias este é o percentual mínimo a ser alcançado.

- Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria – 64% - 2022

Índice de Satisfação

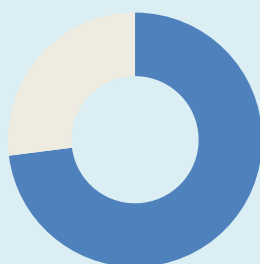


Será adotada como meta, um patamar igual ou maior ao atual de satisfação dentro do prazo legal, para que gradativamente possamos nos aproximar de um percentual ideal.

Consideramos, portanto, que 64% de índice de satisfação anual é uma meta exequível e minimamente desejável, ainda que não seja o ideal. Mas dentro das atuais circunstâncias este é o percentual mínimo a ser alcançado.

- Índice de Recomendação do serviço de ouvidoria – 73% - 2022

Índice de Recomendação



Meta desejada: 73%

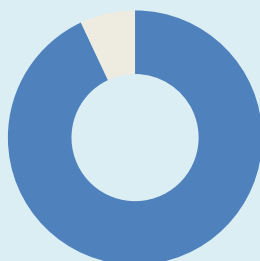
Gráficos meramente ilustrativos.

Será adotada como meta, um patamar mínimo de recomendação dentro do prazo legal, para que gradativamente possamos nos aproximar de um percentual ideal.

Consideramos, portanto, que 73% de índice de recomendação anual é uma meta exequível e minimamente desejável, ainda que não seja o ideal. Mas dentro das atuais circunstâncias este é o percentual mínimo a ser alcançado.

- Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria – 93% 2022

Índice de Cumprimento



Meta desejada: 93%

Gráficos meramente ilustrativos.

Será adotada como meta, um patamar igual ou maior ao atual de cumprimento dentro do prazo legal, para que gradativamente possamos nos aproximar de um percentual ideal.

Consideramos, portanto, que 93% de índice de cumprimento anual é uma meta exequível e minimamente desejável, ainda que não seja o ideal. Mas dentro das atuais circunstâncias este é o percentual mínimo a ser alcançado.

Acessibilidade na Ouvidoria



Mesmo com o atendimento sendo feito no piso térreo, ainda são necessárias pequenas reformas a fim de tornar o ambiente de ouvidoria acessível a todos que vierem buscar atendimento presencial.

Diante disto foi solicitada à equipe de Arquitetura da Superintendência Técnica do DER-DF a elaboração de um projeto que torne o acesso equitativo para todos, observando os aspectos elencados acima.

Assim esta Ouvidoria espera melhorar o atendimento presencial a par da acessibilidade necessária ao Cidadão que vem registrar aqui, *in loco*, sua manifestação.

3 – Metas alcançadas

Hoje o atendimento na Ouvidoria do DER-DF feito é pelo sistema OUV-DF, telefone e presencial no piso térreo do edifício sede. No entanto, as instalações encontravam-se em estado precário e necessitavam de reforma.

Diante disto, foi solicitada à equipe de Arquitetura da Superintendência Técnica do DER-DF a elaboração de estudos/projeto para as novas instalações da Ouvidoria, observando os aspectos elencados acima, através da Superintendência de Obras do DER-DF, a reforma levou cerca de um mês para ser concluída.

Nessa remodelação foram inseridos aspectos em seu *layout* com intuito de preservar o cidadão que deseja realizar suas manifestações, respeitando os quesitos básicos de sigilo, confidencialidade e discrição nos atendimentos prestados.

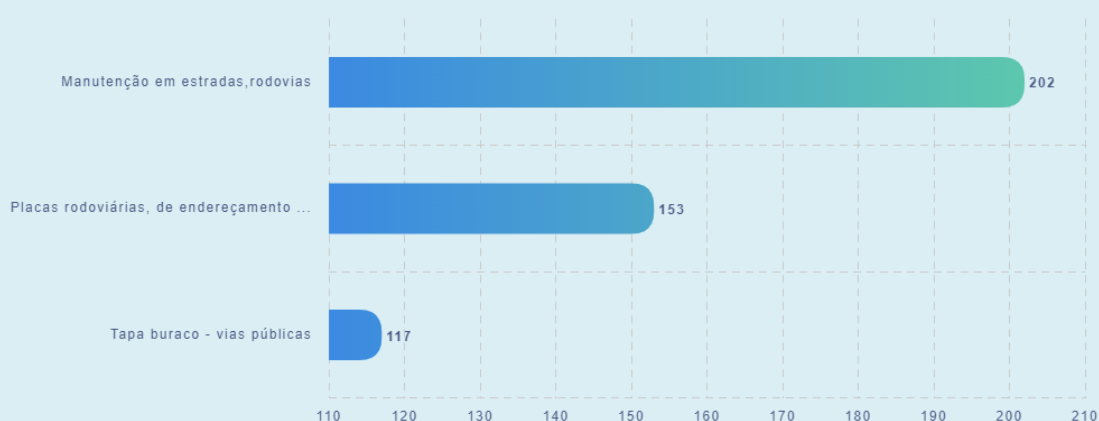
Além desses fatores, a nova diagramação do espaço de ouvidoria procurou ofertar a seus colaboradores uma melhor qualidade de trabalho, onde além da modificação do espaço físico, foram trocados todo o mobiliário da unidade, caracterizando um atendimento mais humano, acolhedor e com melhor bem-estar ao cidadão e servidores que ali atuam.

Considerando o exposto no item anterior, esta Ouvidoria seccional através das Superintendências Técnica e de Obra, almeja implantar no ano de 2022, rampas de acessos para cidadãos e servidores cadeirantes e / ou que possuam dificuldades de locomoção.

4 – Projetos

No ano de 2021 as manifestações relacionadas aos assuntos de **Manutenção em Rodovias; Placas rodoviárias, de endereçamento e Turismo no Distrito Federal e Tapa- Buracos** corresponderam à 55,90% das manifestações recebidas, direcionando esta Ouvidoria Seccional junto com as Superintendências responsáveis por estas demandas, proporem um projeto para esses temas.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O projeto englobará os 03 assuntos mais demandados no ano de 2021, envolvendo à Superintendências de Obras (SUOBRA) responsável pelas

manutenções em rodovias e tapa-buracos, pela Superintendência de Operações (SUOPER) responsável pela confecção, instalação e manutenção das placas de rodovias, de endereçamento e turismo, e à Ouvidoria que realizará o acompanhamento das metas estipuladas durante o prazo de execução do projeto.

Para fins de melhor entendimento, dividiremos o projeto por assuntos, uma vez que, serão de responsabilidade de áreas distintas, bem como, a sua implementação.

4.1. Manutenção em Rodovias e Tapa-Buracos

Liderando os assuntos mais solicitados no ano de 2021 no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF), com 339 manifestações e tendo como a principal forma de entrada a solicitação pela internet, a manutenção em rodovias e tapa-buracos acendeu o alerta tanto na Superintendência de Obras (SUOBRA) quanto na Ouvidoria.

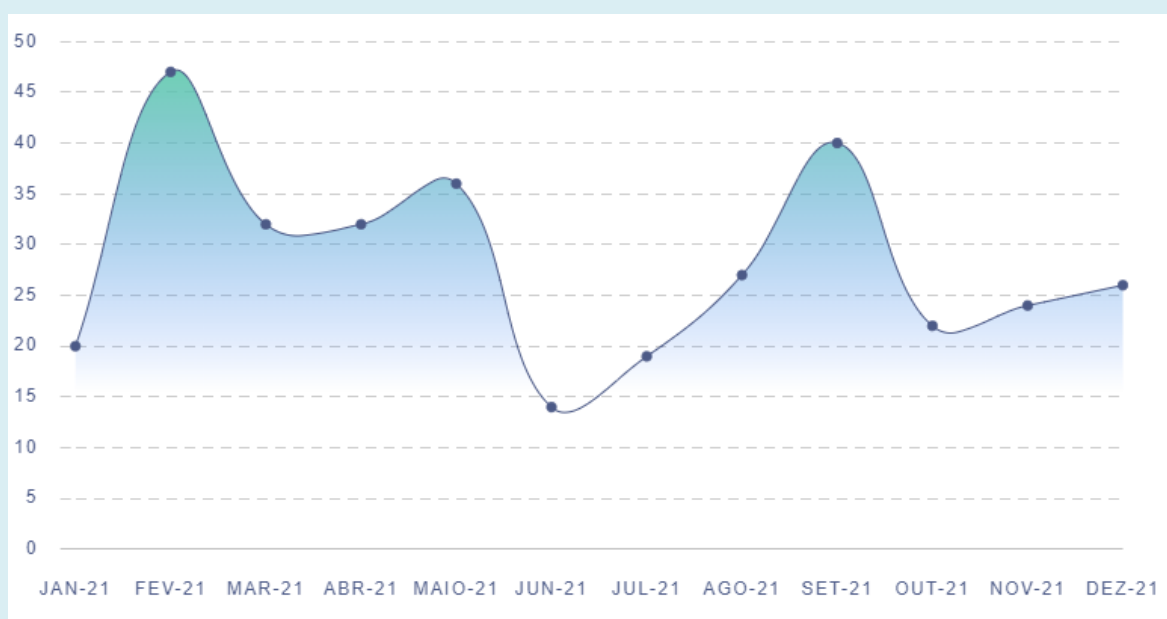
SITUAÇÃO



Com tudo, por se tratar de um problema sazonal, onde não há como prever quando, como e onde acontecerá, principalmente os buracos em rodovias, a SUOBRA , através de seus Distritos Rodoviários, mantêm equipes voltadas para a correção desses problemas.

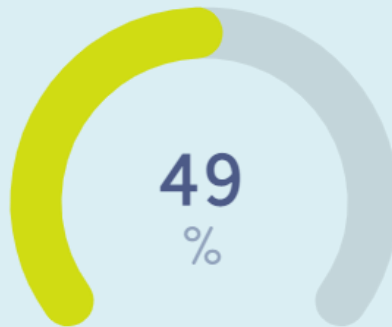
A Suobra também compreende que as operações tapa-buracos são um meio paliativo de solução desses problemas e que o meio eficaz seria a restauração do pavimento por completo, algo que muitas vezes esbarra na falta de orçamento público, principalmente em um ano em que se viveu uma grave crise pandêmica.

Outro fator relevante, como dito anteriormente, é a sazonalidade, algo perceptível nos meses em que ocorrem o período chuvoso e consequentemente o aumento de demandas destes dois assuntos.

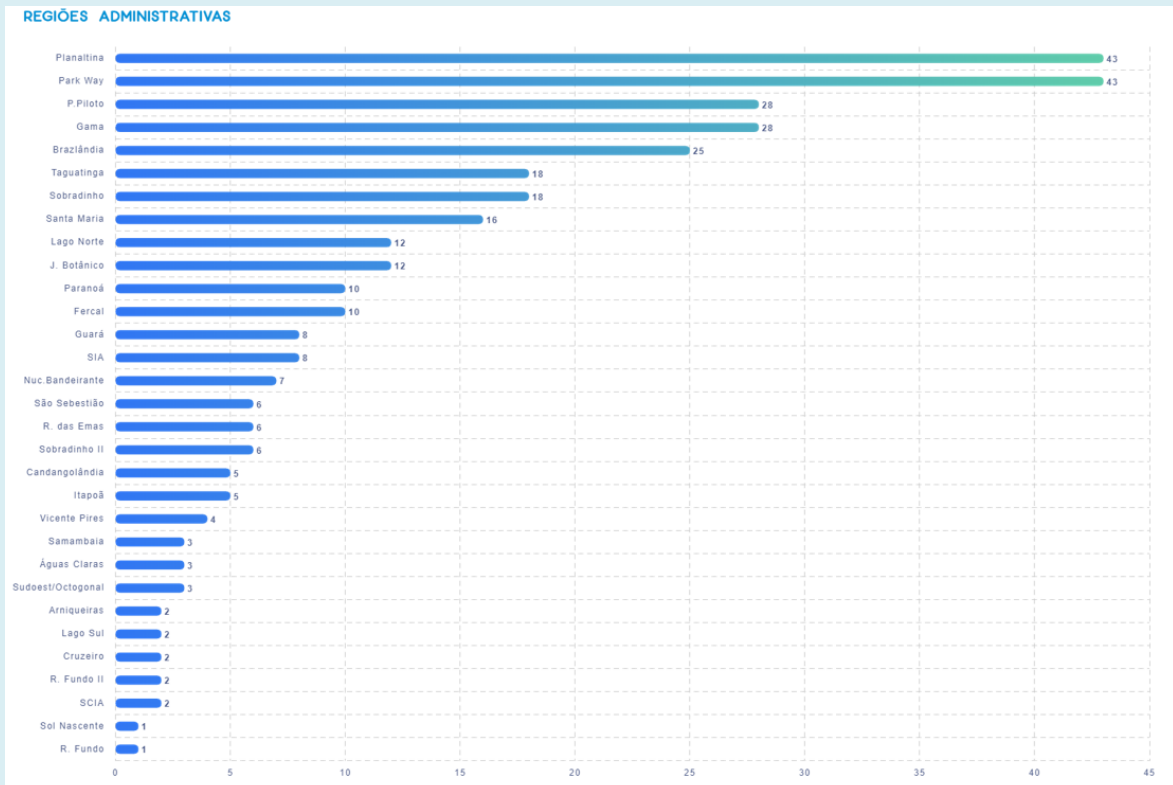


Com todos esses fatores de imprevisibilidade, indisponibilidade orçamentária e com a situação pandêmica vivida no biênio de 2020/2021, a SUOBRA conseguiu atingir o índice de 49% de resolutividade nas demandas direcionadas a estes dois assuntos.

RESOLUTIVIDADE



Vale ressaltar que o Sistema Rodoviário do Distrito Federal (SRDF) possui uma malha rodoviária de aproximadamente 1912 km, divididas em Estradas Parques e Vicinais, algumas situadas em áreas urbanas, outras rurais, e outras coincidentes com Rodovias Federais que ligam o Distrito Federal de uma ponta a outra, cruzando cidades e algumas regiões com alto índice demográfico, resultando solicitações nas diversas regiões administrativas do Distrito Federal.



As metas sugeridas nesse projeto para os assuntos **Manutenção em Rodovias e Tapa-Buracos a nível de Ouvidoria**, foram definidas em **3%** de redução das demandas ao longo do trimestre.

Apesar de não ser o ideal, mas, como já explicado anteriormente, devido a fatores exógenos que fogem ao alcance de certa previsibilidade e por ser ano eleitoral, chegou-se a este índice de redução.

A SUOBRA compromete-se a aumentar, na medida do possível, o número de equipes nas rodovias para pronto atendimento no quesito Tapa-buracos e preventivamente, de acordo, com as licitações e estudos realizados, na Manutenção de Rodovias do SRDF.

A partir do 3º Trimestre do ano de 2022, a nível de planejamento estratégico institucional, o DER-DF, através da SUOBRA, pretende realizar ações nas rodovias do SRDF com o intuito de contribuir para a melhoria do serviço público prestado a população, dentre elas:

	PROJETO	JUSTIFICATIVA	METAS	RECURSOS	RESPONSÁVEL	CRONOGRAMA
1	Contratação (Terceirizada) de Motoristas e Operadores de máquina	Alta demanda de serviços de manutenção de rodovias e baixo efetivo de servidores profissionais da categoria	Melhoria em 20% nas ações de manutenções de rodovias	- Fontes 237/437 Oriundas de arrecadação de multas de trânsito - Fonte 100 - Fonte 248/448 (Cide-Combustíveis)	Superintendente de Obras	3º Trimestre de 2022
2	Contratação (Terceirizada) de serviços de roçada e limpeza de dispositivos de drenagem nas rodovias SRDF	Alta demanda de serviços de manutenção de rodovias e baixo efetivo de servidores e de equipamentos do DER/DF	Melhoria em 20% nas ações de manutenções de rodovias	- Fontes 237/437 Oriundas de arrecadação de multas de trânsito - Fonte 100 - Fonte 248/448 (Cide-Combustíveis)	Superintendente de Obras	3º Trimestre de 2022

3	Contratação de empresa especializada para recuperação funcional de pavimentos	Alta demanda de serviços de manutenção de rodovias pavimentadas e baixo efetivo de servidores e de equipamentos do DER/DF	Melhoria em 30% nas ações de manutenções de rodovias	- Fontes 237/437 Oriundas de arrecadação de multas de trânsito - Fonte 100 - Fonte 248/448 (Cide-Combustíveis)	Superintendente de Obras	3º Trimestre de 2022
4	Obras de restauração do pavimento asfáltico em diversas vias do SRDF	Recuperação definitiva em vias com pavimento asfáltico bastante deteriorado, onde a manutenção não se faz mais satisfatória	Melhoria em 20% nas ações de manutenções de rodovias	- Fontes 237/437 Oriundas de arrecadação de multas de trânsito - Fonte 100 - Fonte 248/448 (Cide-Combustíveis)	Superintendente de Obras	3º TRIMESTRE DE 2022

Nota técnica: Em relação às atividades que são executados por áreas vinculadas à esta Superintendência de Obras, temos: **MANUTENÇÃO DE RODOVIAS PAVIMENTADAS E NÃO PAVIMENTADAS.**

Visando à uma melhora com respostas rápidas nos serviços prestados por esta Superintendência de Obras à sociedade do Distrito Federal, informamos que, no atual momento “Pós pandemia do Covid-19”, a manutenção e conservação das rodovias do Distrito Federal estão sendo reforçadas com a contratação de serviços terceirizados, uma vez que uma via que apresenta boas condições de trafegabilidade reflete em conforto e qualidade de vida aos seus usuários.

A Ouvidoria seccional do DER-DF realizará o acompanhamento trimestral, informando as unidades envolvidas e publicando os relatórios trimestrais no sítio eletrônico do DER-DF.

5 - Cronograma de aplicação das metas estipuladas para redução de demandas a nível de Ouvidoria

ATIVIDADE	PROCEDIMENTO	META	DATA	RESPONSÁVEL
Avaliação dos índices de reclamação do ano 2021.	Análise dos pontos críticos, readequação de equipes de manutenção e estudos preventivos em Estradas e Rodovias do SRDF	Redução em 3% nas reclamações referentes aos assuntos de Manutenção em Rodovias e Tapa-Buracos	Primeiro Trimestre de 2022	Superintendente
Avaliação dos índices de reclamação do 1º trimestre do ano 2022.	Análise dos pontos críticos, readequação de equipes de manutenção e estudos preventivos em Estradas e Rodovias do SRDF de acordo com o 1º relatório trimestral.	Redução em 3% nas reclamações referentes aos assuntos de Manutenção em Rodovias e Tapa-Buracos	Segundo Trimestre de 2022	Superintendente
Avaliação dos índices de reclamação do 2º trimestre do ano 2022.	Análise dos pontos críticos, readequação de equipes de manutenção e estudos preventivos em Estradas e Rodovias do SRDF de acordo com o 2º relatório trimestral.	Redução em 3% nas reclamações referentes aos assuntos de Manutenção em Rodovias e Tapa-Buracos	Terceiro Trimestre de 2022	Superintendente
Avaliação dos índices de reclamação do 3º trimestre do ano 2022.	Análise dos pontos críticos, readequação de equipes de manutenção e estudos preventivos em Estradas e Rodovias do SRDF de acordo com o 2º relatório trimestral.	Redução em 3% nas reclamações referentes aos assuntos de Manutenção em Rodovias e Tapa-Buracos	Quarto Trimestre de 2022	Superintendente

4.2 - Placas rodoviárias, de endereçamento e Turismo no Distrito Federal

O terceiro assunto mais solicitado no ano de 2021 no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF), com 165 manifestações e tendo como a principal forma de entrada a solicitação pela internet, placas rodoviárias, de endereçamento e Turismo no Distrito Federal acendeu o alerta tanto na Superintendência de Operações (SUOPER) quanto na Ouvidoria.

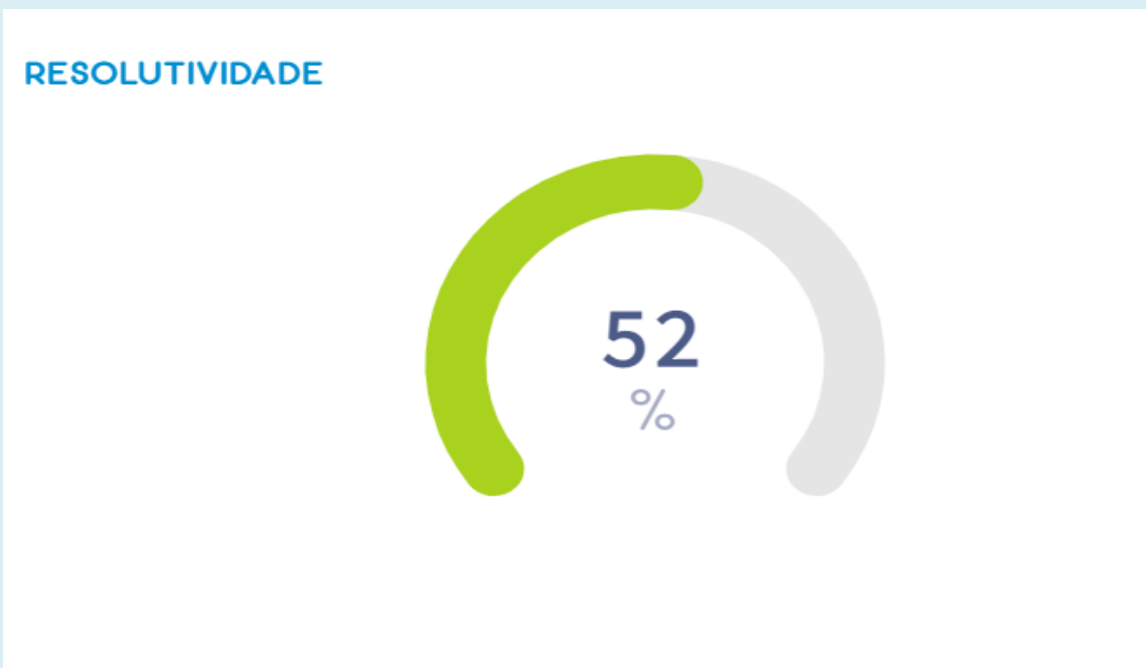


Até o final do ano de 2016, O Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal (DER-DF), era responsável apenas pela fabricação e manutenção das placas de sinalização nas rodovias do SRDF.

Em 2017, recebeu a atribuição de fornecer a manutenção e fabricação de placas de endereçamento sem qualquer acréscimo de pessoal e estrutura.

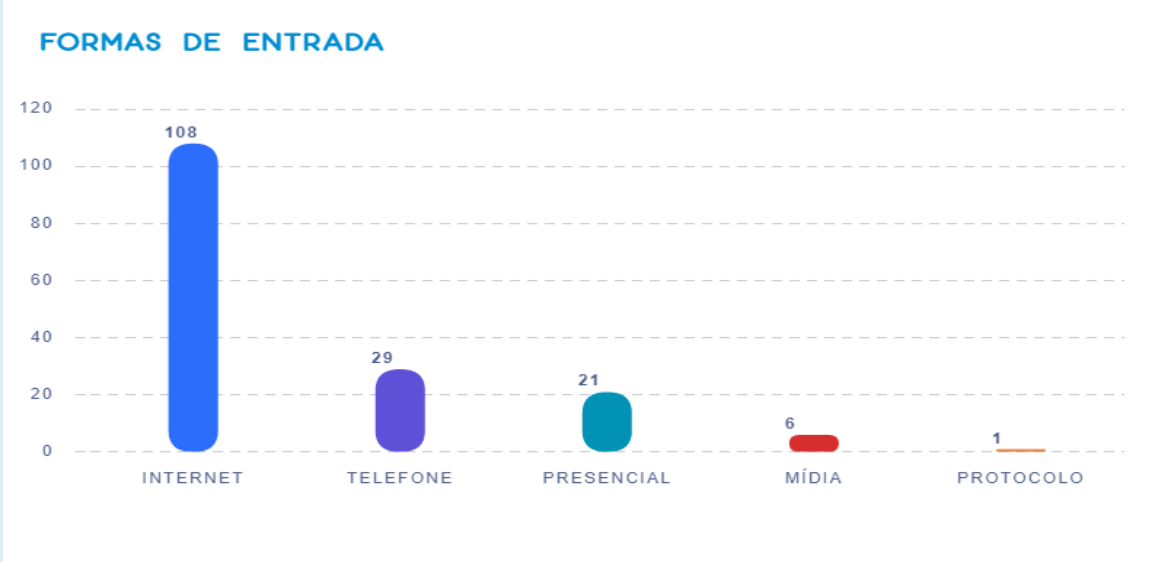
Para o cumprimento da missão atribuída, será necessário terceirizar o serviço e reestruturar a autarquia para o perfeito funcionamento e atendimento das demandas solicitadas.

Mesmo com um número elevado de solicitações reprimidas de serviços de manutenção e fabricação de placas urbanas, e o grande volume de serviços de manutenção de placas provocados por danos como: Pichação, abalroamento e vandalismo, a SUOPER conseguiu atingir o índice de 52% de resolutividade nas demandas direcionadas a este assunto.



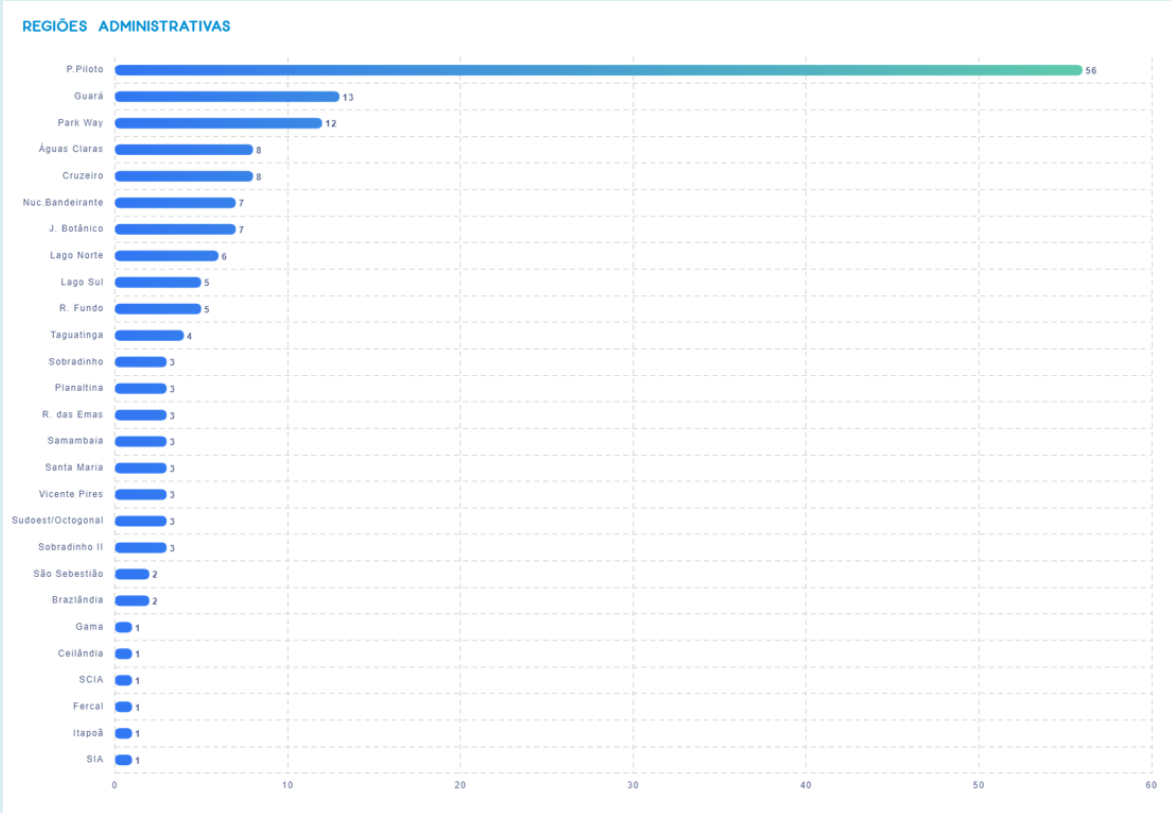
A população, com o desenvolvimento das novas atribuições e divulgação desse novo serviço ofertado pelo DER-DF, de maneira contundente, passou a solicitar a revitalização das placas de endereçamentos nas diversas regiões administrativas do Distrito Federal.

Nesse período, mesmo sem alterar a estrutura física e de pessoal, o DER-DF conseguiu revitalizar as placas de endereço de diversas quadras do centro de Brasília e de outras cidades satélites, além de atender diversos órgãos públicos e embaixadas.



Existe a intenção de realizar a revitalização em todas as regiões administrativas do Distrito Federal, sem deixar de lado placas rodoviárias que são atribuições nata do Departamento, mas, infelizmente o DER-DF necessita de orçamento para reestruturar essa área e ofertar um melhor serviço à sociedade.

A seguir demonstraremos as regiões administrativas que mais realizaram solicitações a este Departamento.



Diante do exposto, A SUOPER tentará a aumentar, na medida do possível, o número de atendimentos das solicitações de placas de endereçamento, como já dito anteriormente, algo que depende de orçamento público e impossibilita a previsão de atendimento as altas demandas que ocorrem.

Sem definição de data, a nível de planejamento estratégico institucional, o DER-DF, através da SUOPER, pretende adotar ações com o intuito de contribuir para a melhoria do serviço público prestado a população, dentre elas:

	PROJETO	JUSTIFICATIVA	METAS	RECURSOS	RESPONSÁVEL	CRONOGRAMA
1	Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução (sistema) como central única de gerenciamento das placas, contemplando: gestão dos serviços, monitoramento, manutenção corretiva e preventiva, confecção e instalação das placas de endereçamento	O DER/DF recebeu, em 2017, a atribuição de manutenção e fabricação de placas de endereçamento sem qualquer acréscimo de pessoal e estrutura para o fiel cumprimento da missão necessitando terceirizar o serviço e reestruturar a autarquia para o perfeito funcionamento.	Melhoria em 50% nas ações de manutenção e fabricação de placas de endereçamento de todas as cidades do DF	- Fontes 237/437 Oriundas de arrecadação de multas de trânsito - Fonte 100 - Fonte 248/448 (CIDE-Combustíveis)	Superintendente de Operações	Indefinido (Depende de liberação do GDF)

2	Nova estrutura organizacional da unidade de manutenção/fabricação de placas urbanas	<p>Demanda reprimida de serviços de manutenção e fabricação de placas urbanas.</p> <p>Alta demanda de serviços de manutenção de placas provocadas por danos como pichação, abalroamento, vandalismo.</p>	Melhoria em 20% nas ações de manutenção e fabricação de placas urbanas	<p>- Fontes 237/437</p> <p>Oriundas de arrecadação de multas de trânsito</p> <p>- Fonte 100</p> <p>- Fonte 248/448</p> <p>(CIDE-Combustíveis)</p>	Superintendente de Operações	Indefinido (Depende de liberação do GDF)
---	---	--	--	---	------------------------------	--

Nota técnica:

O valor para contratação dos serviços é elevado conforme o Processo nº [00113-00022048/2019-29](#), e uma ameaça é a não contratação desse serviço.

Há processo para nova estrutura para o DER/DF onde pretende-se adequar a unidade responsável pela manutenção/fabricação de placas urbanas.

À SUOPER tentará manter os índices de resolutividade, e caso, consiga implementar as medidas a **nível estratégico**, os índices ali mencionados, corresponderão as metas a serem aplicadas no sistema OUV-DF no período anual.

A Ouvidoria seccional do DER-DF realizará o acompanhamento da proposta a **nível estratégico** quanto a sua implementação no órgão e a variação na resolutividade do assunto no sistema OUV-DF, informando a unidade envolvidas e publicando os relatórios trimestrais no sítio eletrônico do DER-DF.

Por existir dependência orçamentária, não haver data específica para implementação, esta ouvidoria fica impedida de propor o cronograma para execução e acompanhamento.