



Plano de Ação

2023

DER-DF

Apresentação

A Ouvidoria do 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.

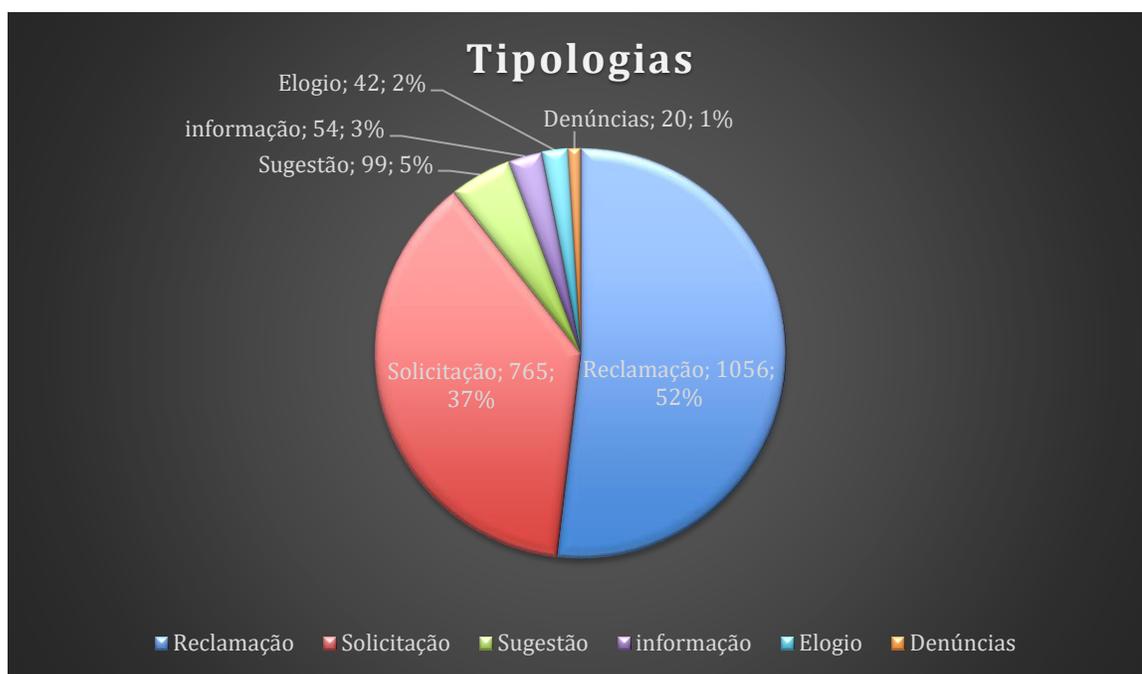
Como integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, é unidade seccional especializada do DER/DF, conforme Lei nº 4.896, de 2012 (Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF) sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica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

Diagnóstico

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES:

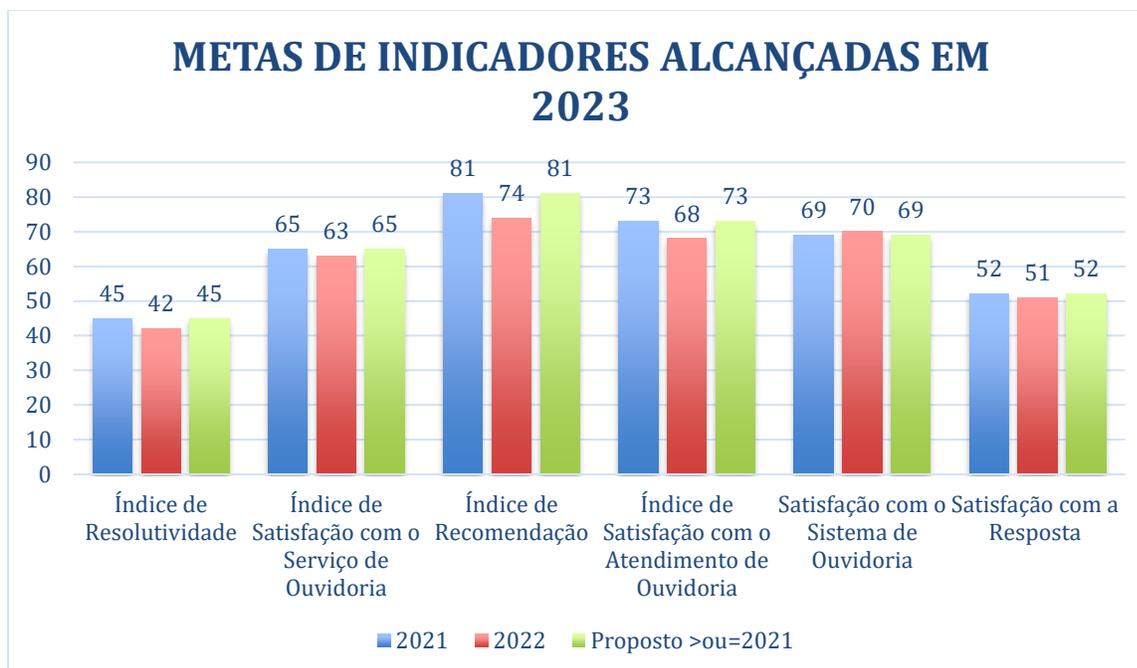
ANO	TOTAL
2021	1498
2022	2036

No ano de 2022 houve um acréscimo no número de manifestações em relação ao ano de 2021, o que contribui para esse aumento foi o fim da pandemia do Covid, a volta do trabalho presencial com o fim do lockdown e maior divulgação dos serviços de Ouvidoria para o público em geral. Essa variação foi relevante, tendo em vista, que esse aumento representou um incremento de 36% das demandas em relação ao período anterior.



A tipologia com o maior índice em nossas manifestações foi a **reclamação**, tendo como assunto mais solicitado o pagamento de multas de trânsitos originados do DER-DF.

O aumento dessa tipologia em referência ao exercício anterior, deveu-se há alguns fatores: O término do prazo de vencimento prorrogado pelo Governo na época de pandemia, problemas originários de comunicação, de pagamentos e de baixa das multas nos sistemas através dos sistemas do SERPRO, DETRAN-DF e DER-DF.



Proporcionalmente, levando em consideração o aumento exponencial dos números de manifestações, quase foram atingidos 100% em todos os Indicadores da Ouvidoria no ano de 2022. Este resultado, devido as questões já elencadas e, considerando o desvio padrão, pode-se afirmar que foram alcançadas as metas propostas para o órgão.



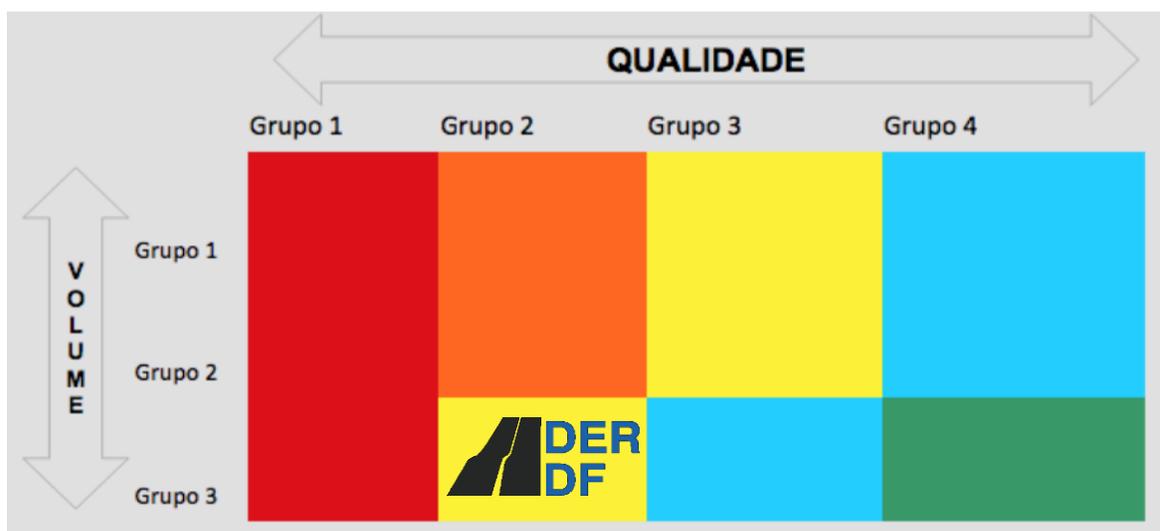
2021 – Assunto principal – Manutenção em estradas, rodovias.

2022- Assunto principal – Manutenção em estradas, rodovias.

Durante o ano de 2021 o assunto mais recorrente atendido nesta Ouvidoria foi “Manutenção em estradas e rodovias”, do mesmo modo em 2022 o assunto permaneceu como recorrente, a causa disso está ligada diretamente ao fato do fim pandemia do Covid19 e a volta ao trabalho presencial, onde, através do aumento do deslocamento diário da população, intensificou-se as reclamações atreladas as manutenções das rodovias que cortam o Distrito Federal.

Para 2023 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.



Reflexão sobre tudo o que identificamos por meio do Diagnóstico

A partir dos dados podemos:

1 - Identificar pontos positivos e negativos

No ano de 2022 as manifestações relacionadas aos assuntos de **Manutenção em estradas e rodovias; Pagamento de multas de trânsito do DER-DF e Tapa Buracos – vias públicas** corresponderam à 38,00% das manifestações



recebidas, direcionando esta Ouvidoria Seccional junto com as Superintendências responsáveis por estas demandas.

Alguns fatos devem ser levados em consideração ao aumento das solicitações relacionadas aos assuntos, dentre eles:

Manutenção em estradas e rodovias – Está diretamente ligada a sazonalidade do período chuvoso no Distrito Federal, onde percebe-se o aumento de buracos e danos nos pavimentos rodoviários.

Pagamento de multas de trânsito do DER-DF – Com o fim da prorrogação do prazo de vencimentos estipulado na época de pandemia, houve um problema sistêmico nos órgãos responsáveis pelos lançamentos dos boletos, nas comunicações dos pagamentos, na baixa das multas e maior atuação dos órgãos na fiscalização de trânsito relacionadas a cobrança dos tributos em atraso. Foram afetados o DER-DF, DETRAN-DF, DENATRAN e SERPRO.

Tapa Buracos – vias públicas – Este é um assunto que já foi discutido diversas vezes em reuniões com a equipe da Ouvidoria Geral e solicitado que ele seja retirado do âmbito do DER-DF.

Acontece que quando uma manifestação com esse teor é encaminhada erroneamente a este Departamento ou realizada alguma tramitação, ele fica constando como assunto recorrente.

Já informamos que o DER-DF não realiza tapa buracos em vias públicas, sendo de sua competência, apenas, a manutenção de estradas e rodovias que fazem parte do Sistema Rodoviário do Distrito Federal (SRDF).

Contudo, apesar do aumento de manifestações recebidas, houve uma diminuição percentual significativa em relação ao exercício anterior, fato este que está diretamente ligado ao projeto realizado entre esta Ouvidoria Seccional e a Superintendência de Obras.

2 - Selecionar ideias para o futuro

Como o projeto realizado em 2022 não teve a formulação do PAF junto à Ouvidoria Geral, neste exercício será realizado a sua formalização e continuidade de suas ações.

3 - Corrigir erros do passado

Solicitar a formalização do PAF do Projeto do ano anterior, dar continuidade para a obtenção de melhores resultados.

4 - Utilizados para melhorar os fluxos nos órgãos:

A comunicação é realizada através dos sistemas governamentais SEI e Participa-DF.

5 - Essenciais para análises de processos no momento da tomada de decisão

A Presidência e as Superintendências são informadas através de relatórios trimestrais e anual, uma vez ao mês a Ouvidoria participa da reunião de Diretoria Colegiada, onde todos os responsáveis pelas áreas estratégicas do órgão estão presentes e são informados dos problemas relacionados aos seus setores.

6 - Transformar dado bruto em melhoria de serviços

Como dito anteriormente, os problemas são repassados à Presidência e Superintendências do órgão. A Ouvidoria por ser uma área de staff ligada diretamente à Presidência do DER-DF, não tem poder decisório sobre ações que versem sobre o planejamento estratégico e nas execuções neles propostos.

Cabe a Ouvidoria a apresentação dos fatos e sugestão de soluções para resolução dos problemas encontrados, além do monitoramento das ações atribuídas regimentalmente a este setor e cobranças relacionadas as suas obrigações legais.

Relate em até 3 parágrafos a situação da ouvidoria do seu órgão até 31.12.2022.

Hoje o atendimento na Ouvidoria do DER-DF feito é pelo sistema PARTICIPA-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.

Projetos

Com base no diagnóstico, é possível a ouvidoria propor projetos para auxiliar o órgão em seus fluxos?

1. Nome: Contratação (Terceirizada) de Motoristas e Operadores de máquina, Contratação de empresa especializada para recuperação funcional de pavimentos, Obras de restauração do pavimento asfáltico em diversas vias do SRDF
2. Justificativa: Alta demanda de serviços de manutenção de rodovias, baixo efetivo de servidores profissionais da categoria, recuperação definitiva em vias com pavimento asfáltico bastante deteriorado, onde a manutenção não se faz mais satisfatória
3. Objetivo: Melhoria em 20% nas ações de manutenções de rodovias
4. Benefícios/Resultados Esperados: Diminuição nas demandas de manutenção em estradas e rodovias, manutenções profiláticas e diminuição dos números de reclamações.

5. Aferição de Resultados: Equipe da Superintendência de Obras, Executores de contratos, Órgãos de Controle e população em geral.
6. Peças de Comunicação: Sistema de informação SEI.
7. Riscos: Falta de orçamento e/ou cancelamento do contrato
8. Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS: Visando à uma melhora com respostas rápidas nos serviços prestados à sociedade do Distrito Federal, 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.
9. Grandes Entregas/Metas: Melhoria contínua na manutenção de estradas e rodovias enquanto durar o contrato de terceirização.
10. Recursos: Fontes 237/437 Oriundas de arrecadação de multas de trânsito; Fonte 100; Fonte 248/448 (Cide- Combustíveis)
11. Cronograma: Anual
12. Equipe do Projeto/ Responsáveis: Empresas terceirizadas / Superintendente de Obras, Executores de projetos e acompanhamento das metas através da equipe de Ouvidoria Seccional.