



DEPARTAMENTO DE  
ESTRADAS DE RODAGEM  
DO DISTRITO FEDERAL



# Relatório de Gestão

## Anual

## Ouvidoria

## 2024



Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Daniel Alves Lima**

Ouvidora-Geral Interina: **Maria Fernanda Cortes de Oliveira**

Presidente do DER-DF: **Fauzi Nacfur Júnior**

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

**Chefe da Ouvidoria**

Arlânio Duarte Lima

**Equipe**

Cátia Cilene Nery Oliveira Barbosa

Iraci Pereira dos Santos

## 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.

Ligação gratuita para telefone fixo e aparelhos celulares.

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

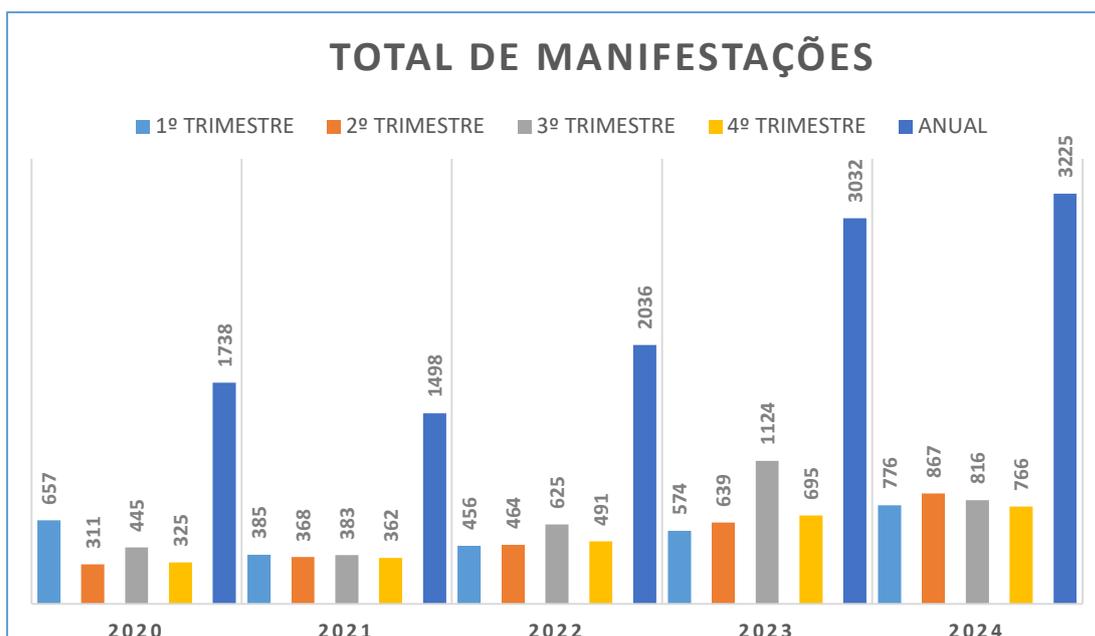
Finais de semana - 08h às 18h.

### **Atendimento Presencial**

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

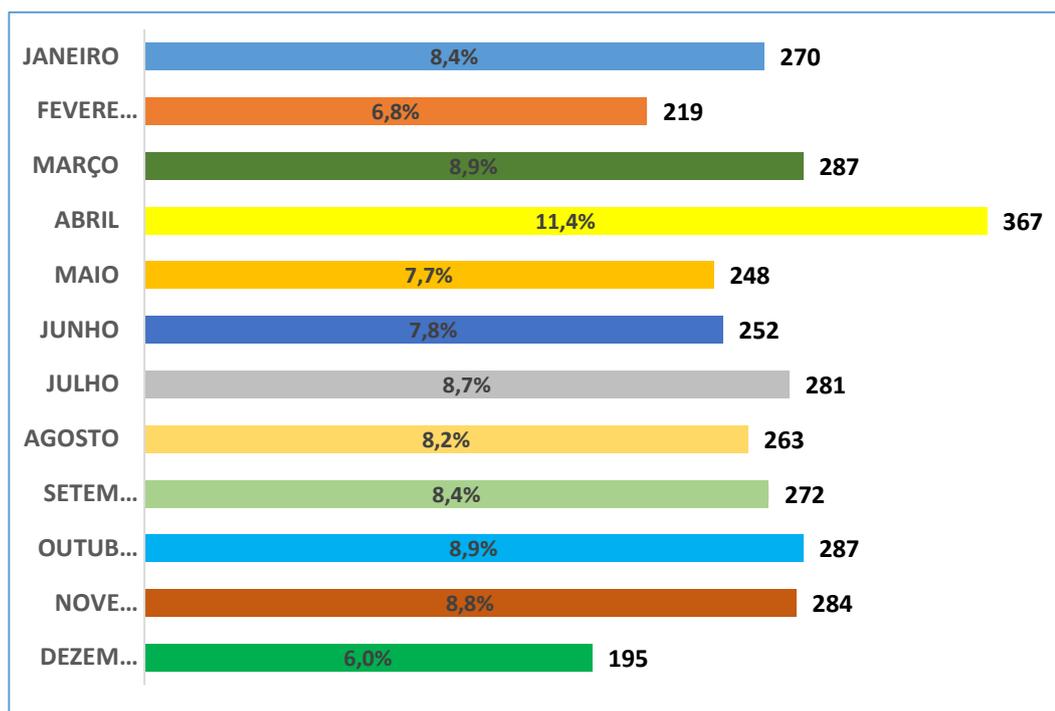
Horário de Atendimento: Segunda à Sexta – 9h às 11h / 13h às 16h.

## DADOS ESTATÍSTICOS



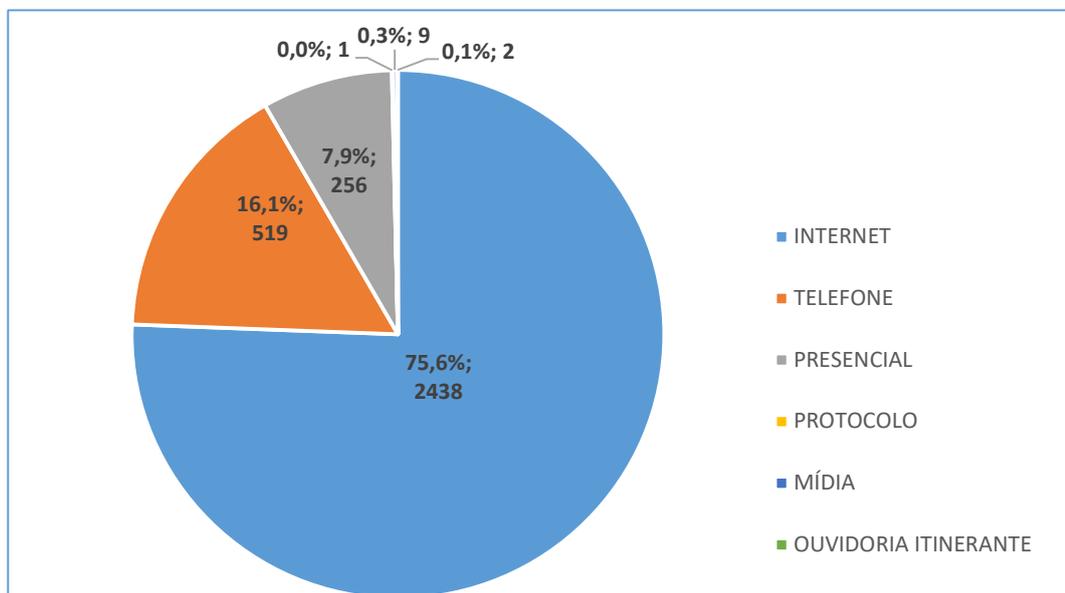
No ano de 2024 foram recebidas **3.225** (três mil duzentos e vinte e cinco) manifestações por intermédio do Sistema de Ouvidoria do GDF – ParticipaDF, módulo Ouvidoria, em que o destaque foi o mês de **abril** com **367** (trezentos e sessenta e sete) demandas.

## Evolução Mensal



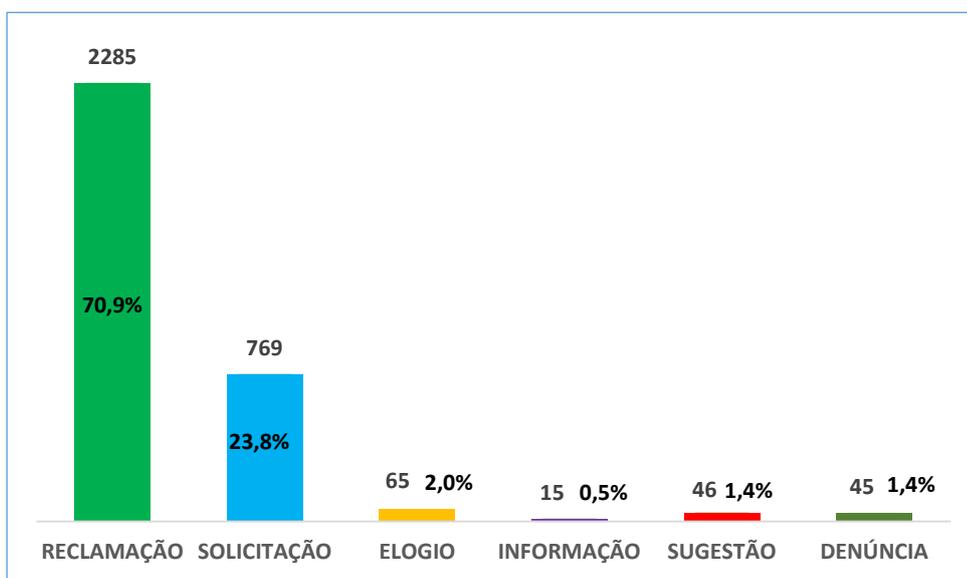
Do universo das manifestações recebidas, por intermédio da internet, foi a forma de acesso mais utilizada.

### Formas de Entrada

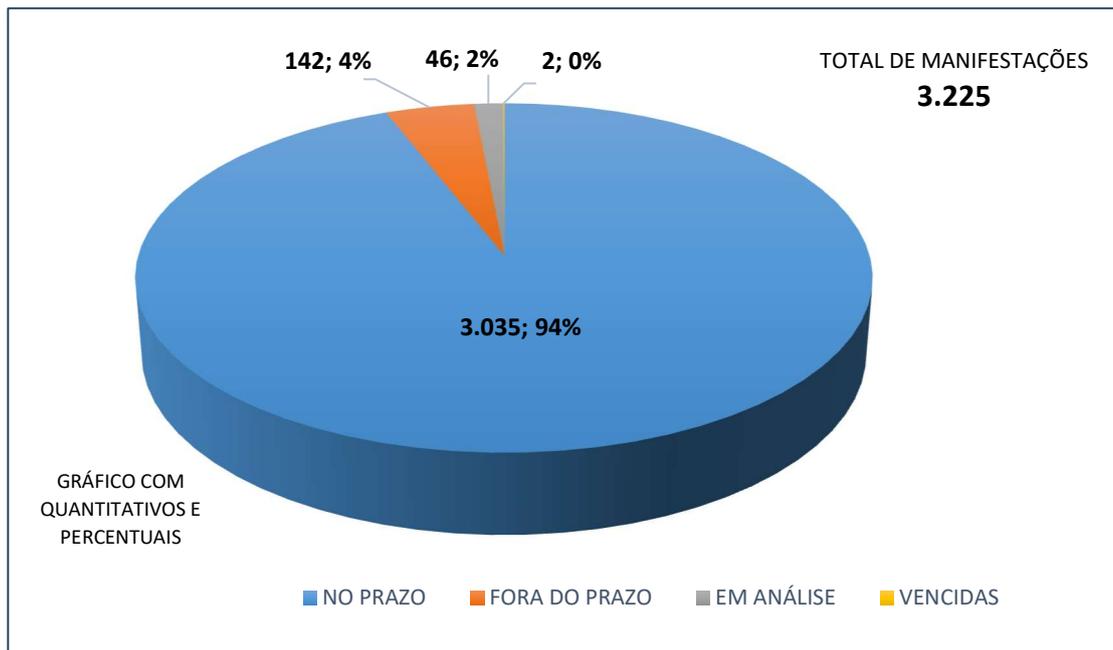


A principal demanda classificada no Sistema ParticipaDF, módulo Ouvidoria, foi a reclamação com **2.285** (dois mil duzentos e oitenta e cinco) manifestações.

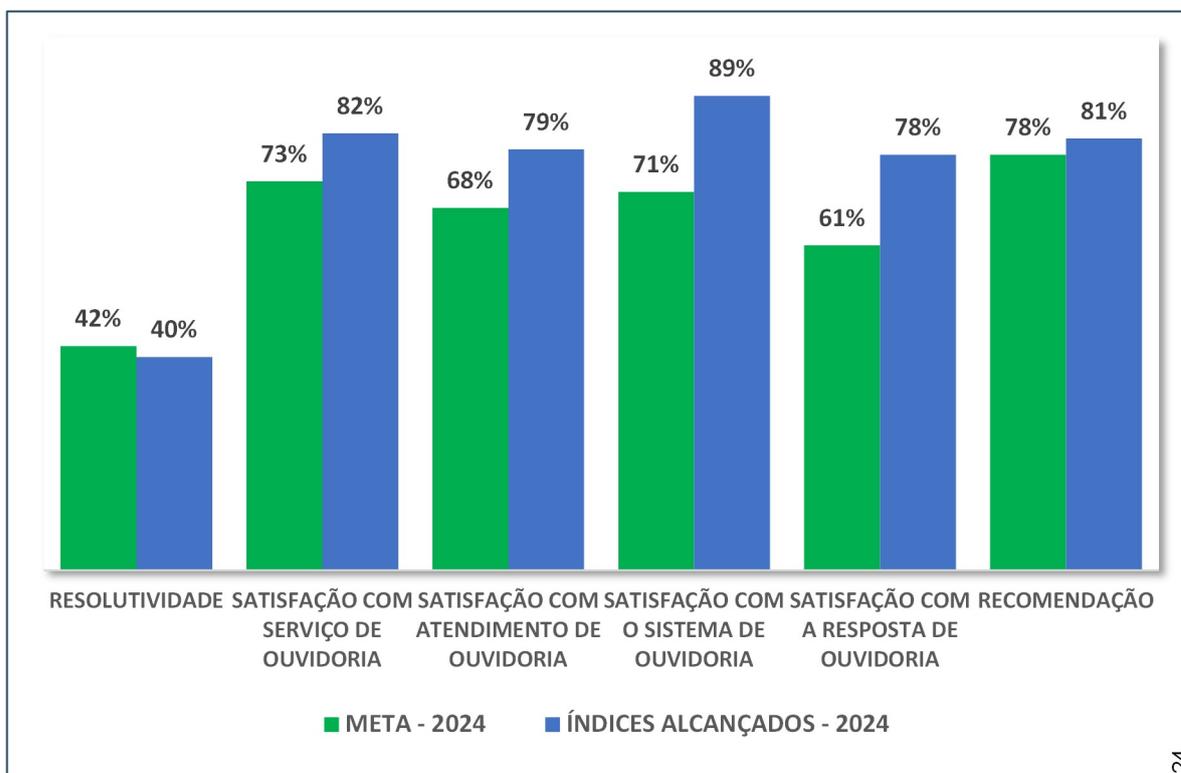
### Demandas por Classificação



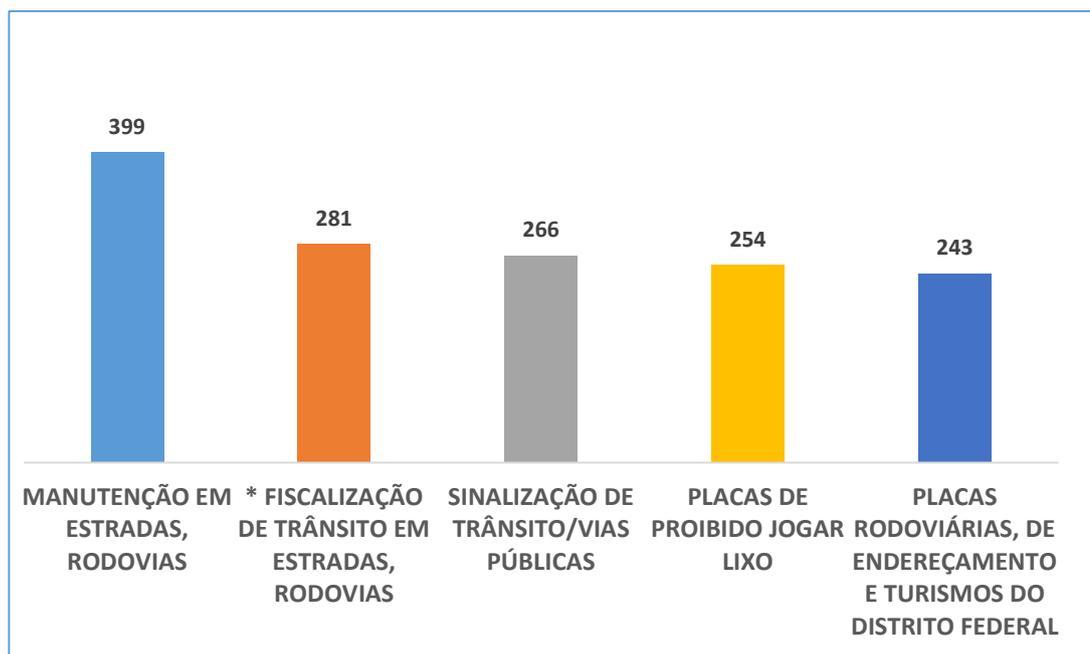
## Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta



## Indicadores – 2024



## Assuntos mais solicitados - recorrentes – Ano 2024



\* O quantitativo do assunto Fiscalização de trânsito em estradas, rodovias está somado ao assunto Fiscalização de trânsito em vias e ruas públicas, pois trata-se de mesmo assunto que fora classificado equivocadamente.

### Projeto

NOME DO PROJETO

PROMOÇÃO NA MELHORIA DO PAVIMENTO NAS VIAS DO SISTEMA RODOVIÁRIO DO DISTRITO FEDERAL

Apesar das inúmeras obras e das constantes ações de manutenção, tapa buraco, realizadas pelo DER-DF, a Manutenção em estradas, rodovias, continua sendo o assunto mais recorrente nas manifestações.

Foi implementado um projeto de 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 Sistema Rodoviário do Distrito Federal - SRDF.

Espera-se, com essa ação, uma redução do quantitativo de reclamações relacionadas aos assuntos de “Tapa buracos e Manutenção em Rodovias” e melhoria da qualidade do serviço de manutenção.

Foi proposto também um projeto chamado MultAção, com o objetivo de facilitar a baixa de multas de trânsito deste Departamento. Este não chegou a ser implementado, pois, com o encerramento do convênio entre DER e DETRAN, o sistema de baixa de multas deixou de ser compartilhado, solucionando o problema.

### **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 ano de **2024** foram recebidos um total de **423** (quatrocentos e vinte e três) pedidos de informação por intermédio do Sistema de Ouvidoria do GDF – ParticipaDF, módulo Acesso à Informação – **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.