

# Relatório de Gestão

## Ouvidoria

### 4º Trimestre

2022



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

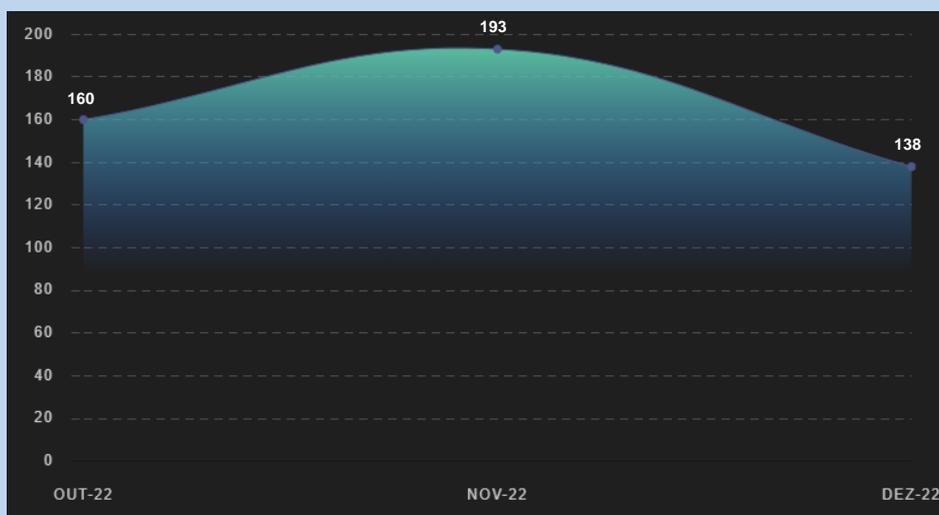
A Ouvidoria do DER-DF conta com uma sala exclusiva para atendê-lo.

Horário de Atendimento: Segunda à Sexta – 8h às 12h/ 13h às 17h

## DADOS ESTATÍSTICOS

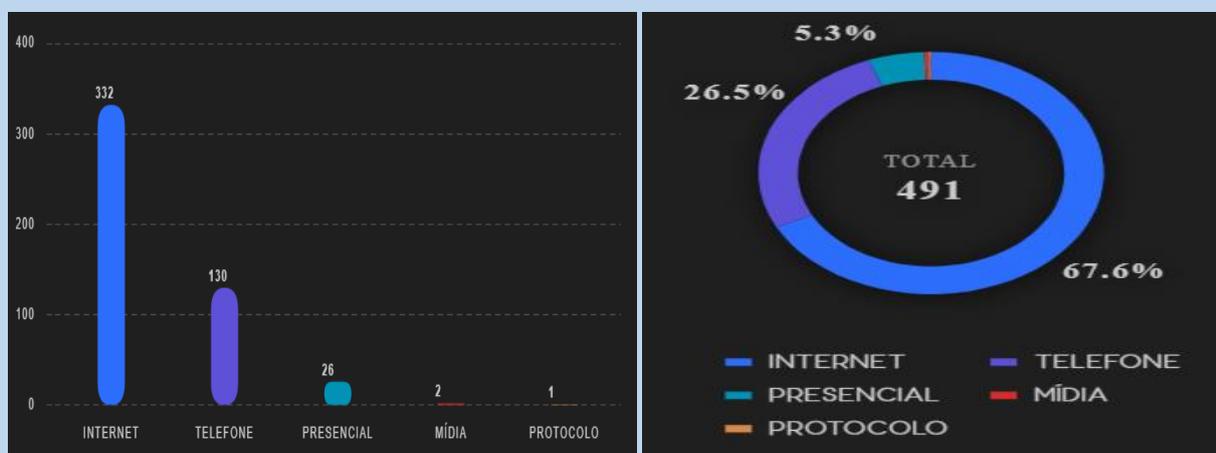
Durante o 4º Trimestre de 2022 foram recebidas **491 (quatrocentos e noventa e uma)** manifestações por intermédio do Sistema de Ouvidoria do GDF – OUV-DF, em que o destaque foi o mês de novembro com **193 (cento e noventa e três)** demandas.

### Evolução Mensal



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

### Formas de Entrada



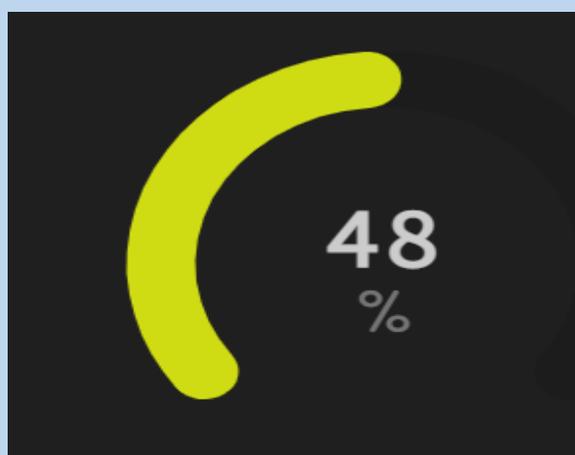
### Demandas por Classificação



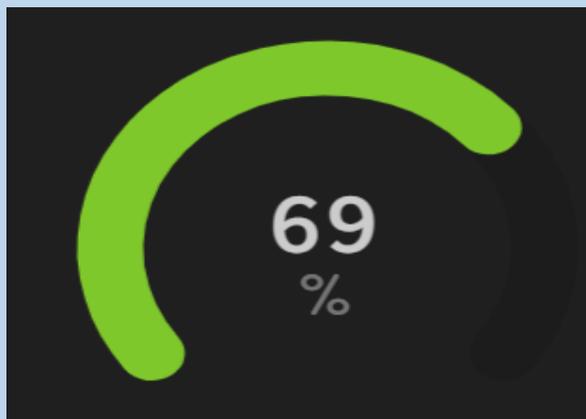
### Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta



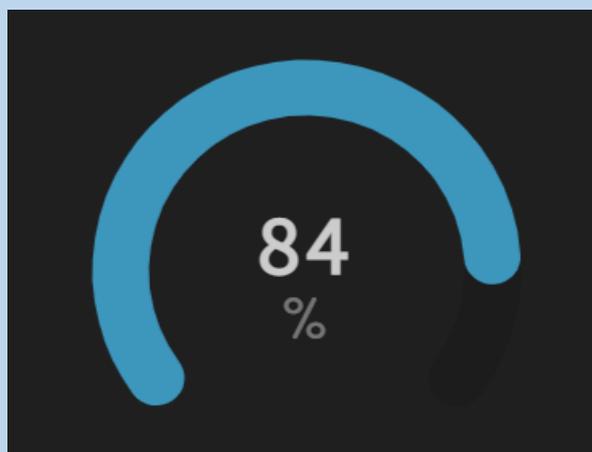
### Índice de Resolutividade



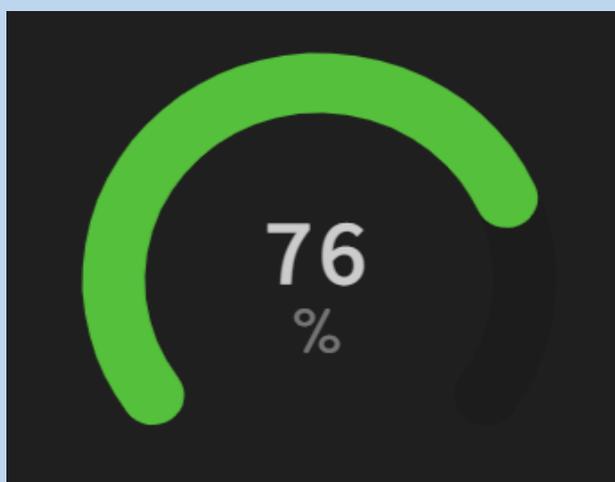
## Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



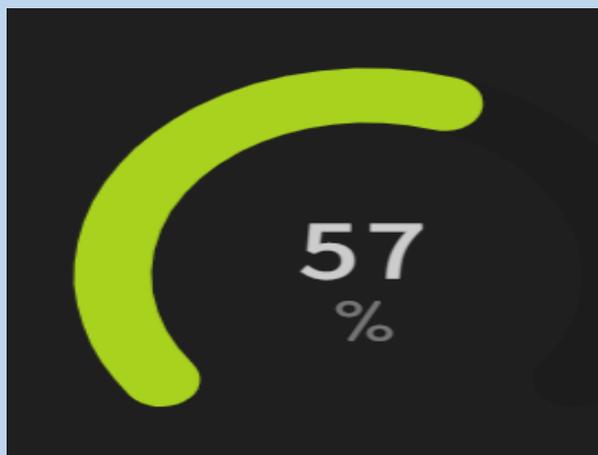
## Índice de Recomendação



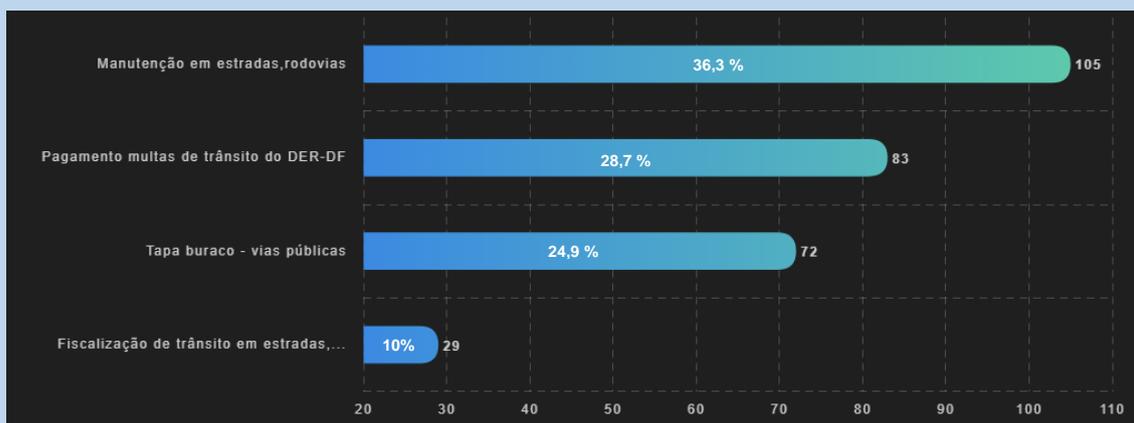
## Satisfação com o Atendimento



### Satisfação com a resposta



### Assuntos mais solicitados - recorrentes



### Tipologias dos assuntos mais recorrentes:

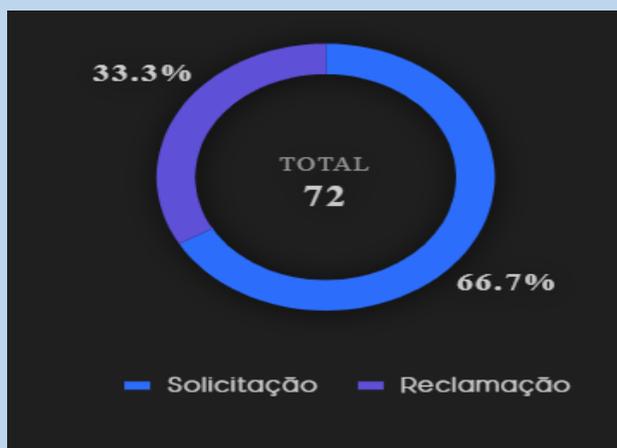
#### 1 – Manutenção em Estradas, Rodovias



## 2 – Pagamento multas de trânsito do DER-DF



## 3 – Tapa buraco - vias públicas



## 4 – Sinalização de trânsito vias públicas



## Projetos

### 1 - Manutenção em Rodovias e Tapa-Buracos

Dentro do escopo proposto para este projeto foram incluídos 4 (quatro) Subprojetos, onde o DER-DF, através da Superintendência de Obras - SUOBRA, pretende realizar ações de manutenção e obra nas rodovias do Sistema Rodoviário do Distrito Federal - SRDF com o intuito de contribuir para a melhoria do serviço público prestado a população:

3.1 Ações – realizadas	3.2 Metas alcançadas	3.3 Cronograma	Observações
- Contratação (Terceirizada) de Motoristas e Operadores de máquinas pesadas	100%	outubro, novembro, dezembro	Contratação iniciou em 15 de julho/2022 e alcançou o objetivo previsto para o ano de 2023.
- Contratação (Terceirizada) de serviços de roçada nas rodovias SRDF	15%	outubro, novembro, dezembro	Contrato assinado e início da execução em 01/10/2022.
- Contratação de empresa especializada para recuperação funcional de pavimentos	90%	outubro, novembro, dezembro	Contrato prorrogado.
- Obras de restauração do pavimento asfáltico em diversas vias do SRDF	90%	outubro, novembro, dezembro	Obras em andamento no 4º trimestre de 2022.

#### 3.4 Ações – não realizadas:

Todas as ações propostas foram realizadas, com exceção à "Contratação (Terceirizada) de serviços de roçada nas rodovias SRDF" que teve seu início em outubro/2022.

## 2 - Placas rodoviárias, de endereçamento e Turismo no Distrito Federal

Dentro do escopo proposto para este projeto foram incluídos 2 (dois) Subprojetos, onde o DER-DF, através da Superintendência de Operações - SUOPER, pretende adotar ações de manutenção, confecção e instalação de placas de endereçamento em todo o Distrito Federal com o intuito de contribuir para a melhoria do serviço público prestado a população:

3.1 Ações – realizadas	3.2 Metas alcançadas	3.3 Cronograma	3.4 Ações – não realizadas
- 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.	0%	outubro, novembro, dezembro	Processo sobrestado aguardando recursos financeiros
- Nova estrutura organizacional da unidade de manutenção/fabricação de placas urbanas	0%	outubro, novembro, dezembro	Processo sobrestado aguardando recursos financeiros

### 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 4º Trimestre de 2022 foram recebidas um total de **78 (setenta e oito)** pedidos de informação por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – **e-SIC**.

## 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.