

Relatório de Gestão

Ouvidoria

3º Trimestre - 2020

Brasília - DF, 01 de outubro de 2020.



Período de **01/07/2020** à **30/09/2020**.

Governador: **Ibaneis Rocha**

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

Ouvidor-Geral: **José Reis de Oliveira**

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

Paulo Henrique Santos Silva

Alisson Johann Oliveira Clauss

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, em cada Superintendência existem representantes das respectivas unidades objetivando a articulação direta com os servidores desta Ouvidoria a fim de agilizar as instruções e resposta. Além do que, este DER-DF publicou a instrução nº 11, de 23 de setembro de 2020, com fins de estabelecer procedimentos que garantam a efetividade de prioridade das demandas realizadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF a serem tratadas no âmbito do Departamento de Estradas de Rodagem do DF.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

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

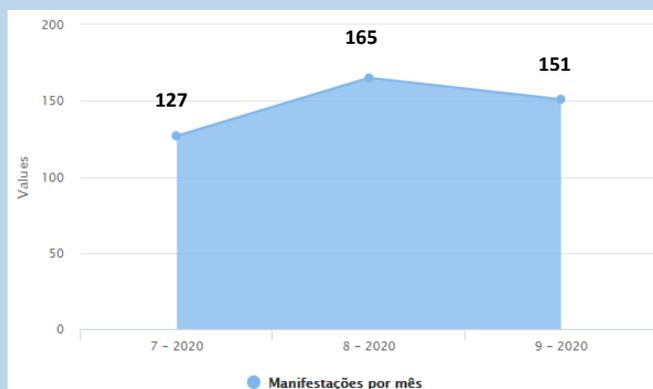
A Ouvidoria do DER-DF conta com uma sala exclusiva para atendê-lo.

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

DADOS ESTATÍSTICOS

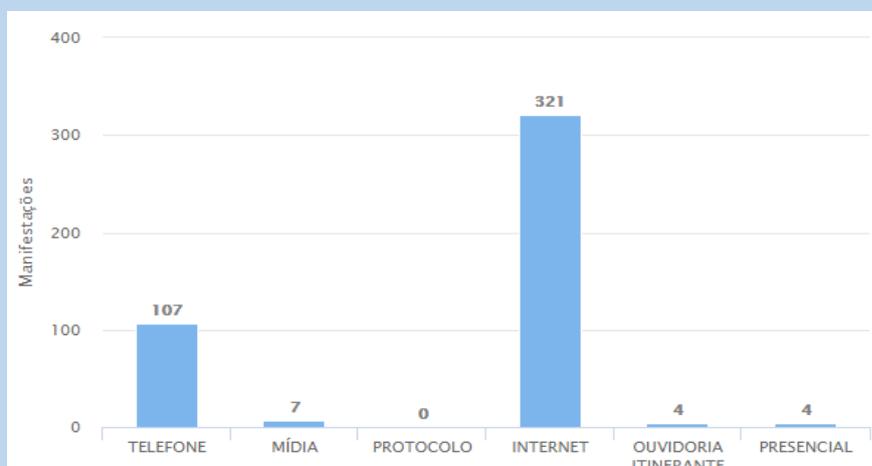
Durante o 3º Trimestre de 2020 foram recebidas **443 (quatrocentos e quarenta e três)** manifestações por intermédio do Sistema de Ouvidoria do GDF – OUV-DF.

Evolução Mensal

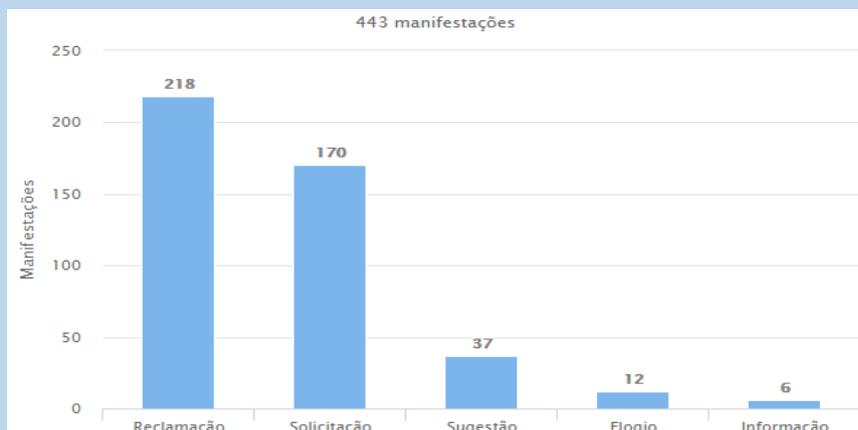


A forma de acesso mais utilizada foi por intermédio da internet.

Formas de Entrada



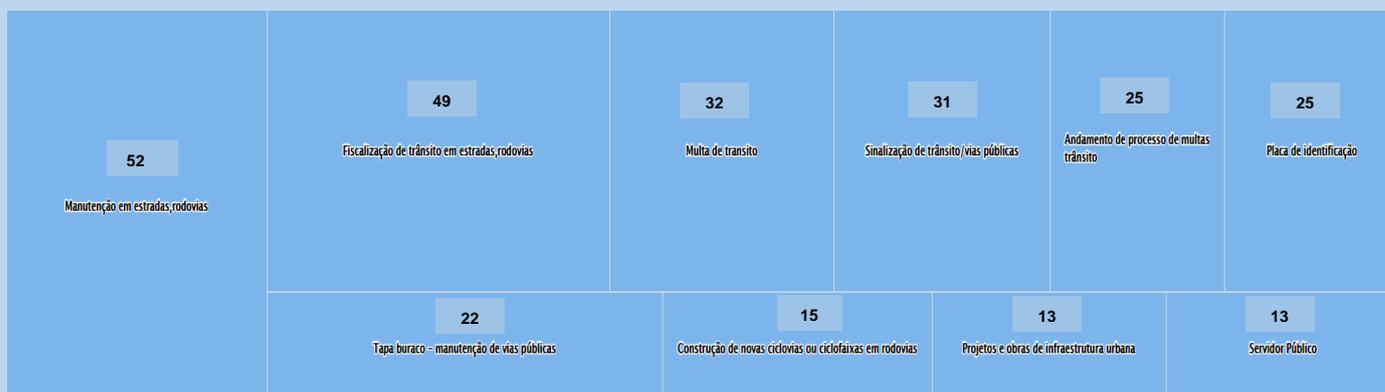
Demandas por Classificação



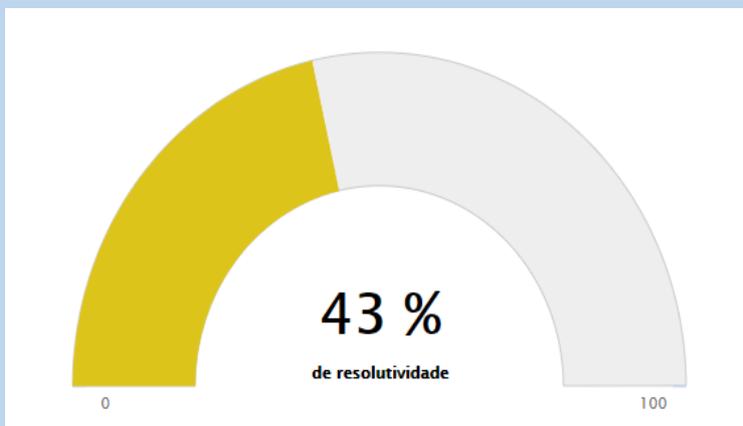
Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta



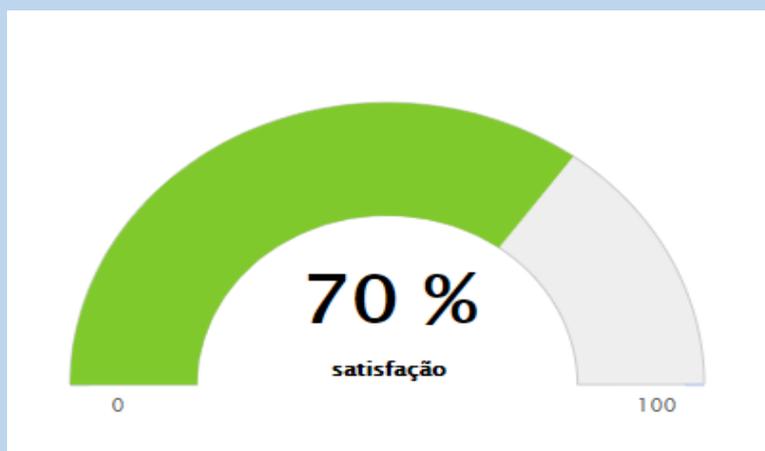
Assuntos mais Recorrentes e Demandados



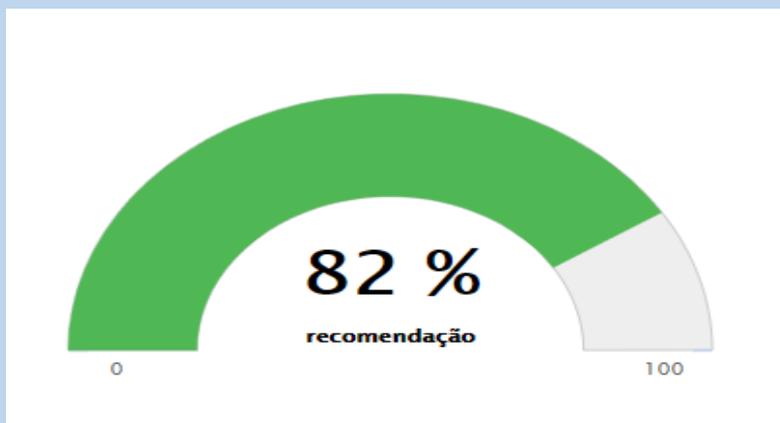
Índice de Resolutividade



Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



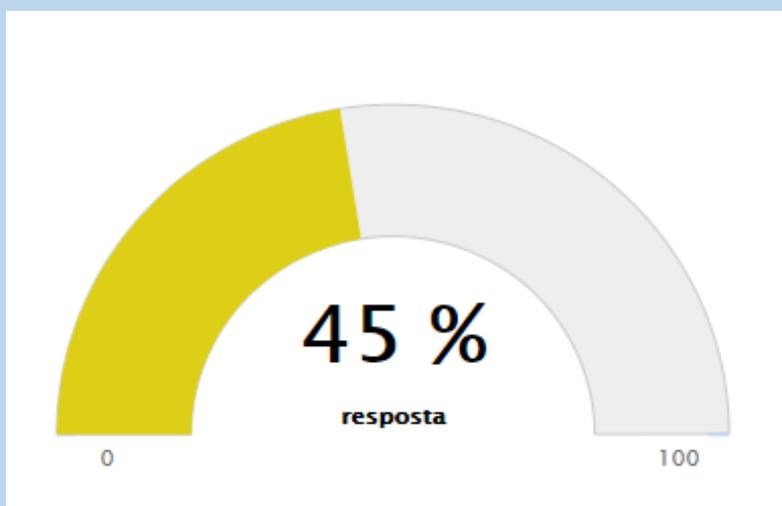
Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com a resposta



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

Acesso à Informação

No 3º Trimestre de 2020 foram recebidas um total de **76 (setenta e seis)** 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. E compreendemos que é por intermédio da interação sociedade e governo que poderemos juntos melhorar a prestação dos serviços públicos.