DER DF

Relatório de Gestão

1º Trimestre 2019

Brasília, 2019

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL

Período de 01/01/2019 a 31/03/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral: José Reis de Oliveira

Diretor-Geral do DER-DF: Fauzi Nacfur Júnior

Chefe da Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal

José Florentino Caixeta

Equipe

Cátia Cilene Nery Oliveira Barbosa

Cláudio Manoel Viana de Rezende

Sabrina Ketlen Viana do Nascimento

INTRODUÇÃO

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 os serviços públicos prestados.

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.

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

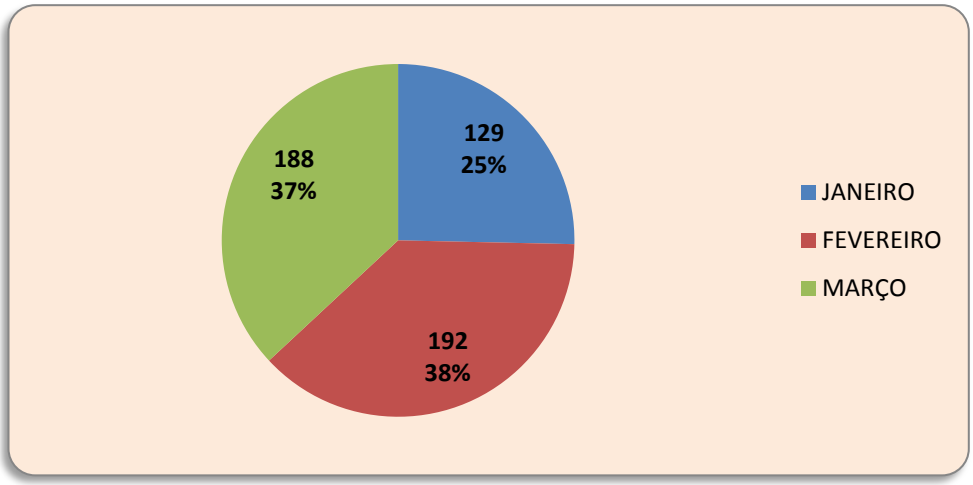
A Ouvidoria do DER-DF conta com uma sala exclusiva para atendê-lo.

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

DADOS ESTATÍTICOS

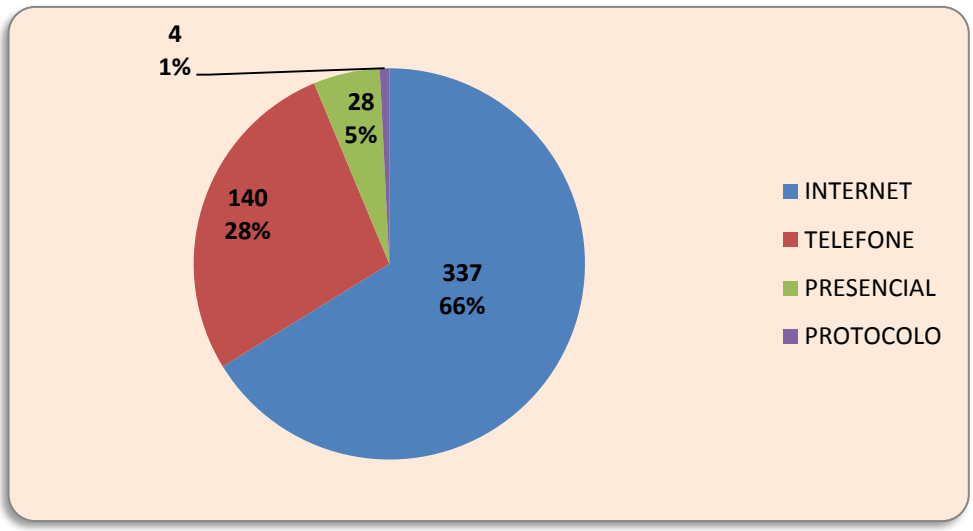
Durante O 1º Trimestre de 2019 foram recebidas 509 manifestações, em que o destaque foi o mês de fevereiro.

Evolução Mensal

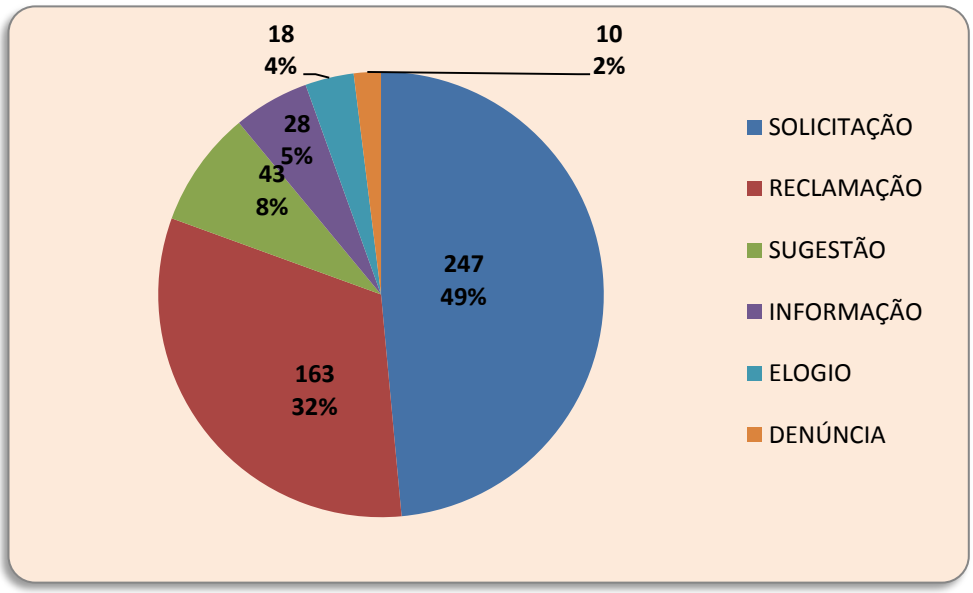


A forma de acesso mais utilizada foi por intermédio da internet.

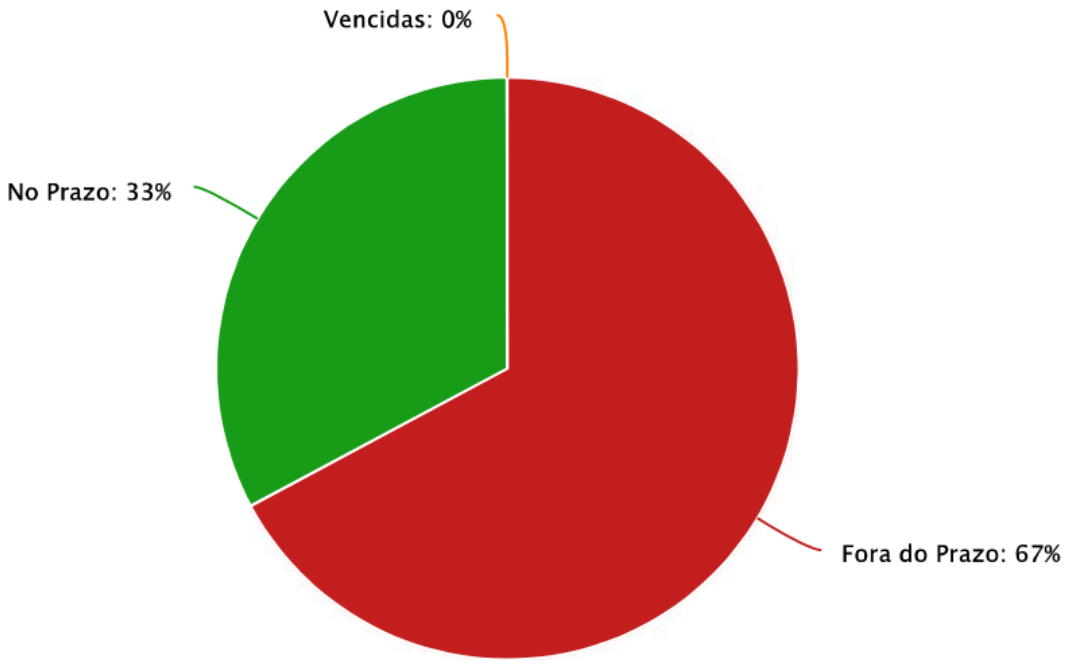
Formas de Entrada



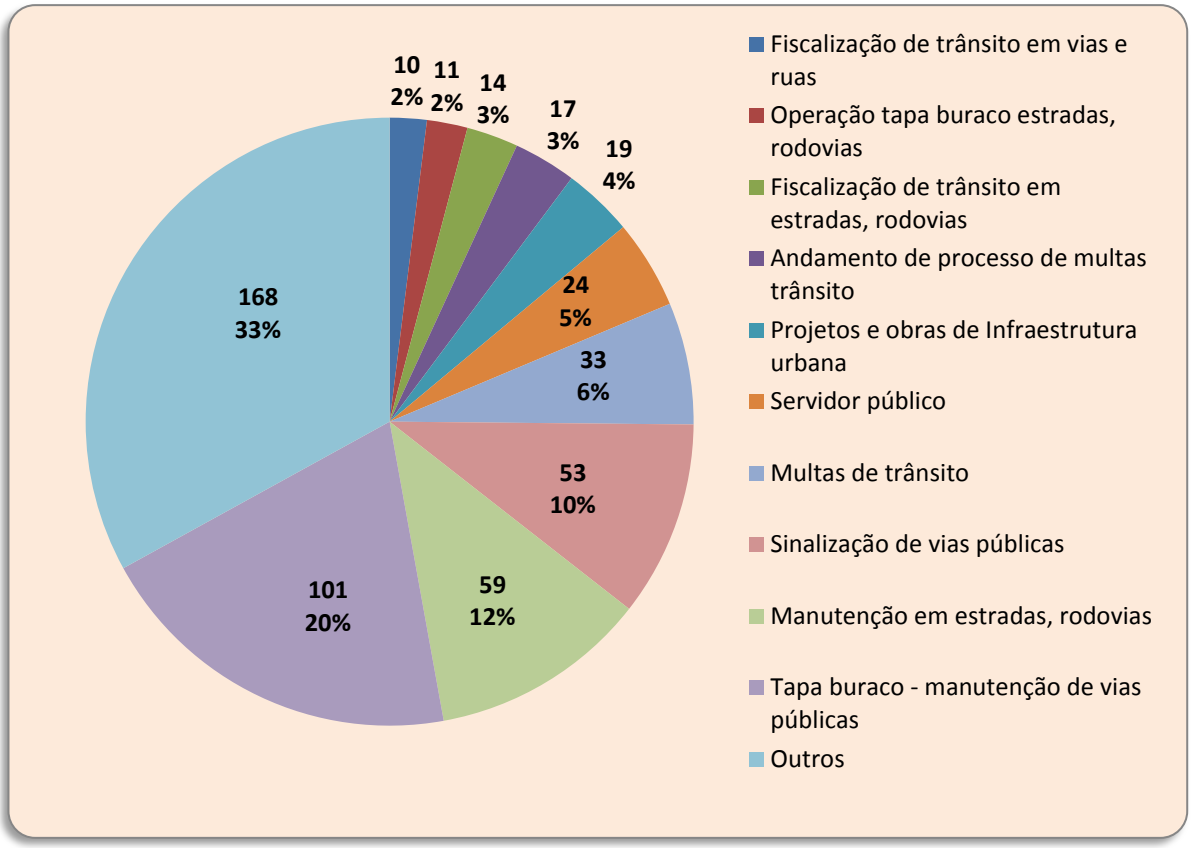
Demandas por Classificação



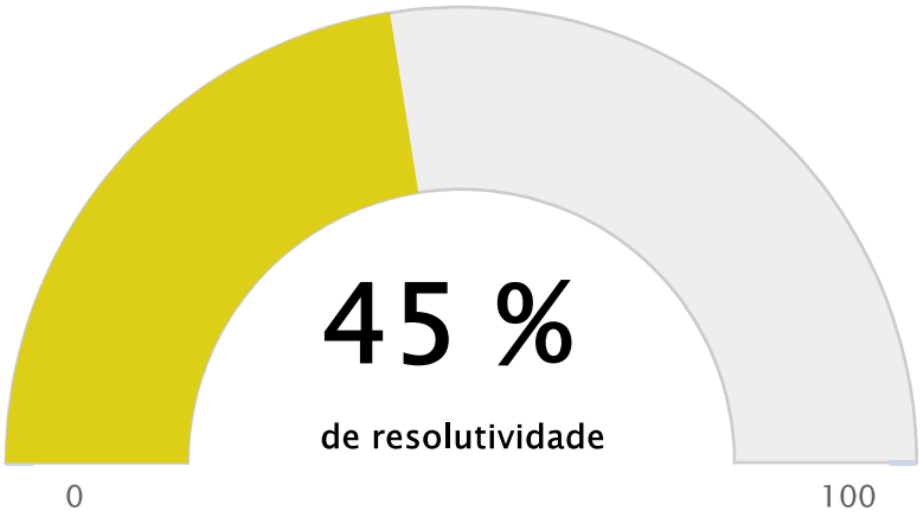
Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta



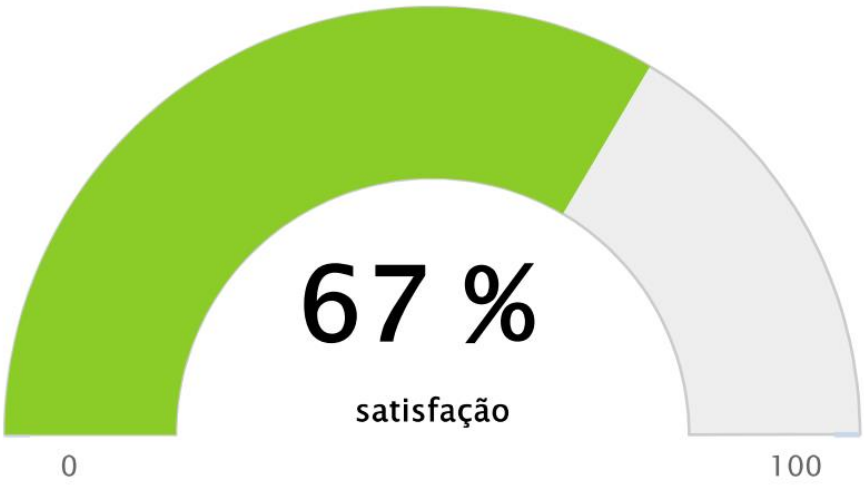
Assuntos mais Recorrentes e Demandados



Índice de Resolutividade

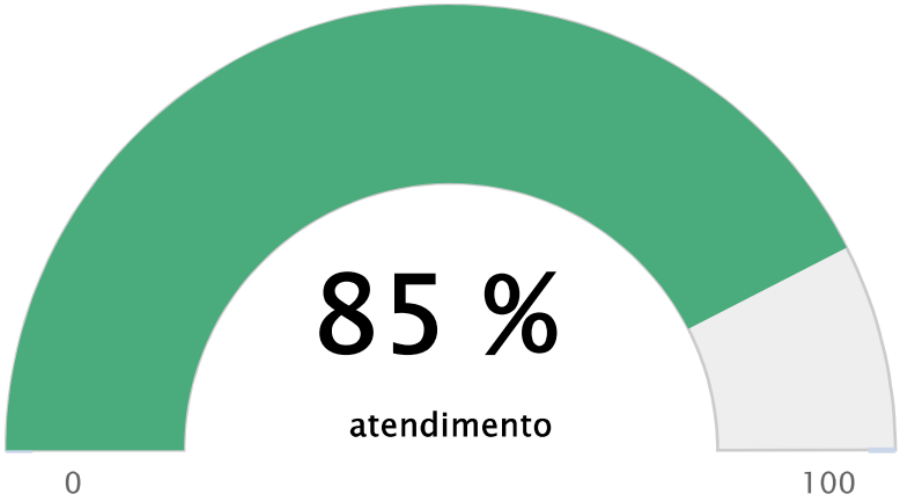


Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Índice de Recomendação

Satisfação com o Atendimento



Lei de Acesso à Informação

Acesso à Informação

No 1º Trimestre de 2019 foram recebidas um total de 51 solicitações por intermédio do Serviço de Acesso à Informação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, agradecemos a participação de cada Cidadão, bem como a colaboração das áreas demandadas do DER-DF, pois assim, poderemos juntos melhorar a prestação dos serviços públicos.