



Relatório de Gestão  
2º Trimestre 2019

**Brasília, 2019**

## DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL

**Período de 01/04/2019 a 30/06/2019**

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

Vitor Moura

## 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 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 <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.

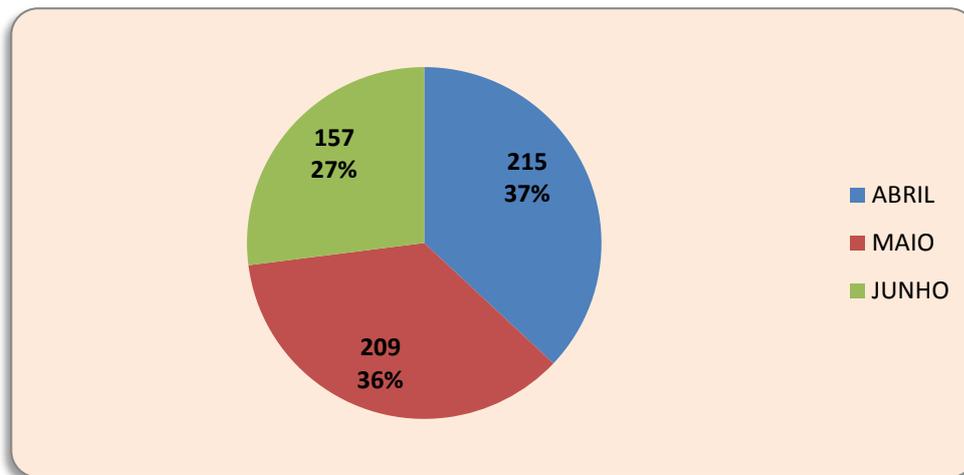
Horário de Atendimento: Segunda à Sexta – 8h às 12h/ 13h às 17h

## DADOS ESTATÍSTICOS

---

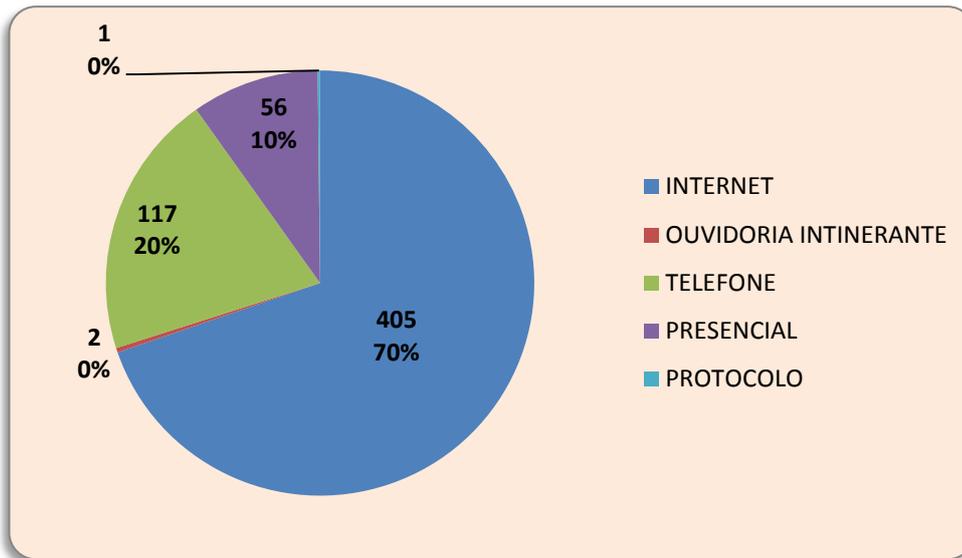
Durante O 2º Trimestre de 2019 foram recebidas 581 manifestações, em que o destaque foi o mês de abril.

### **Evolução Mensal**

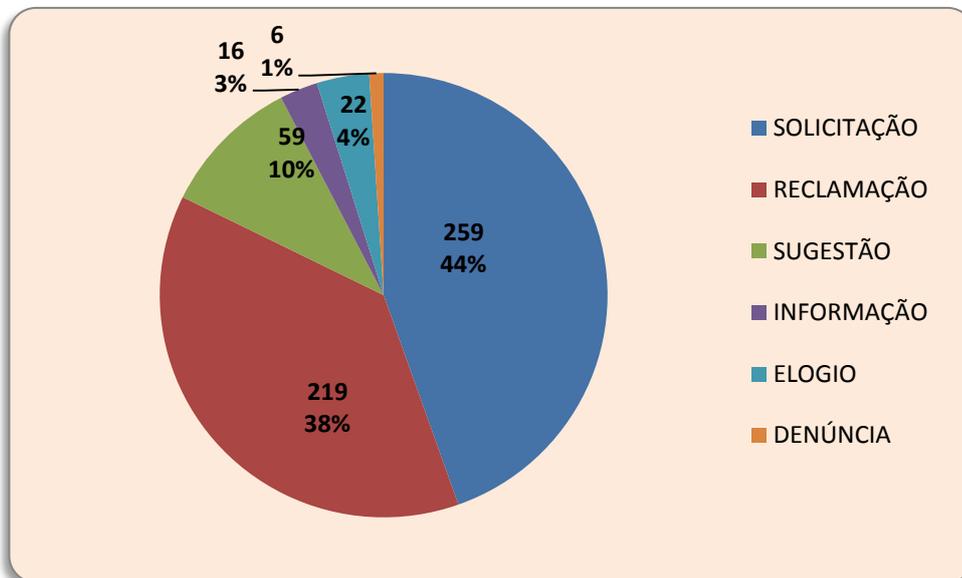


A forma de acesso mais utilizada foi por intermédio da internet.

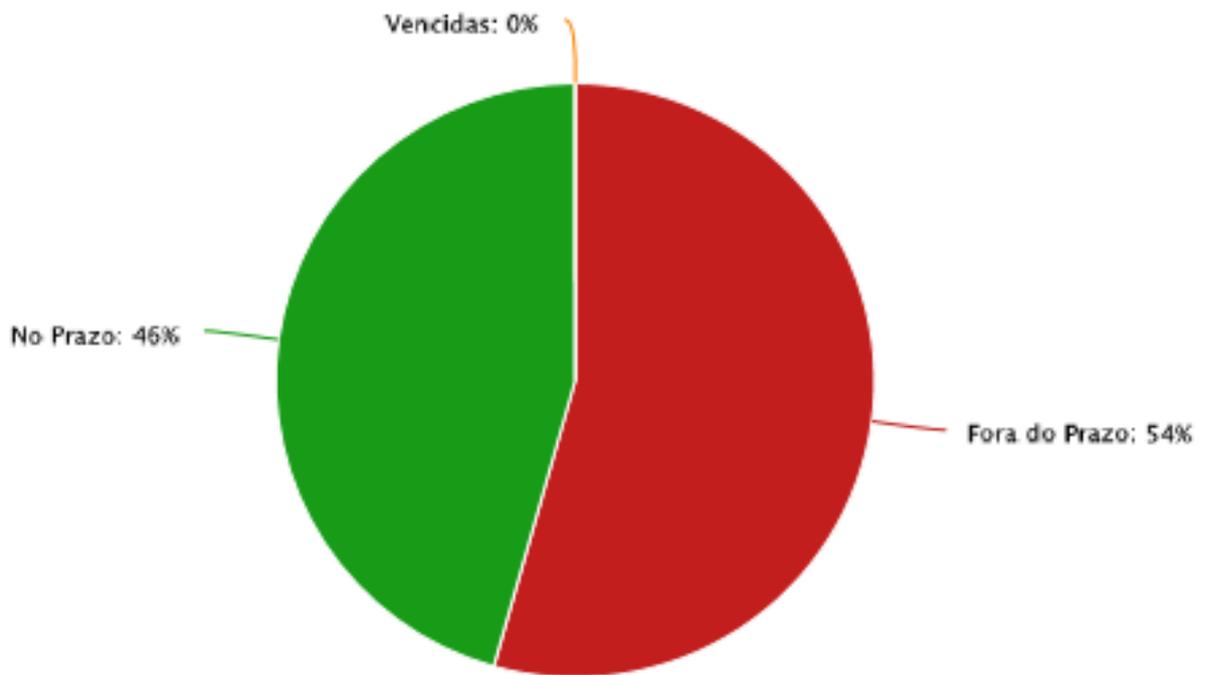
### **Formas de Entrada**



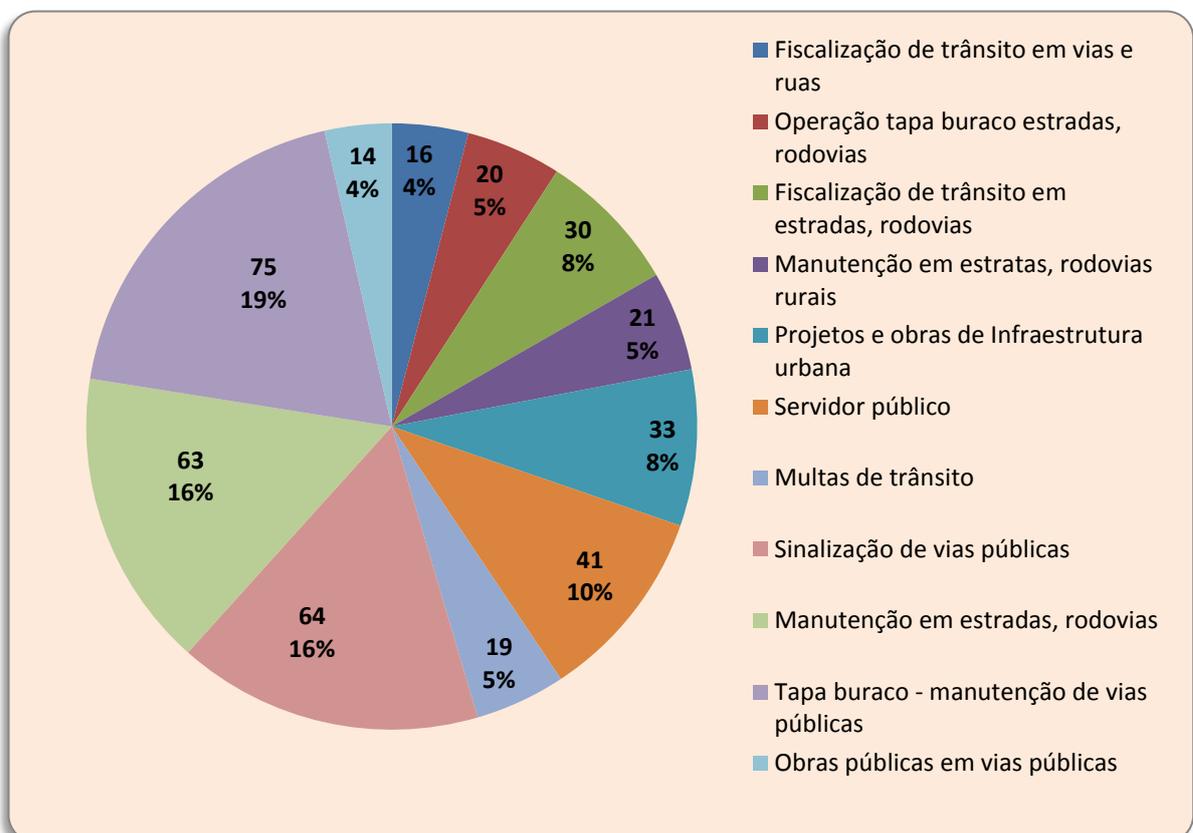
### Demandas por Classificação



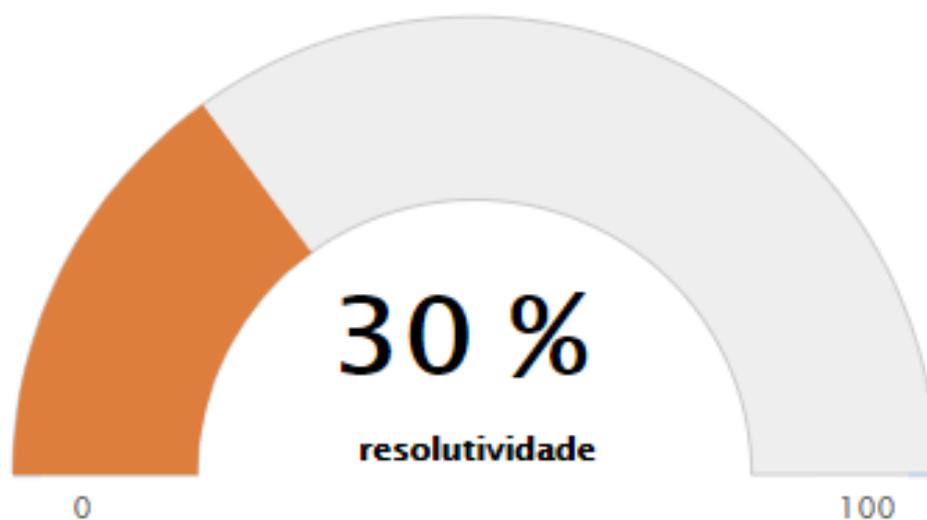
### Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta



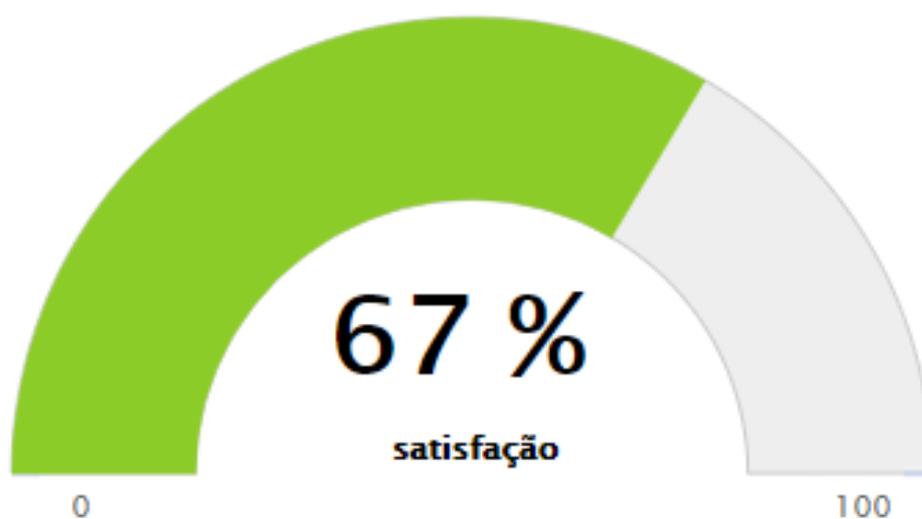
## Assuntos mais Recorrentes e Demandados



## Índice de Resolutividade



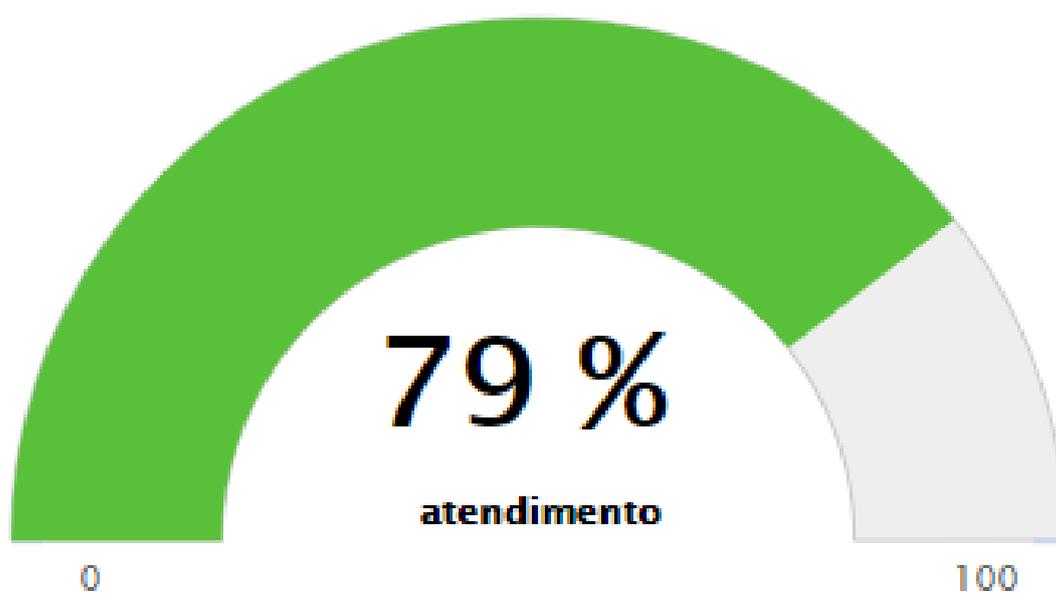
## Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



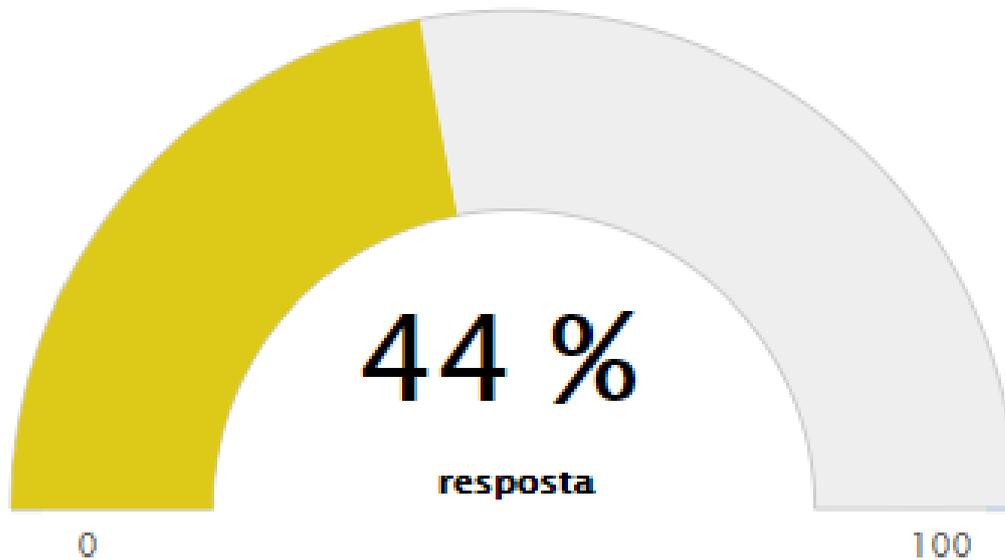
## Índice de Recomendação



### Satisfação com o Atendimento



## Satisfação com a resposta



## Lei de Acesso à Informação

### Acesso à Informação

No 1º Trimestre de 2019 foram recebidas um total de 53 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.

