

Relatório Anual das Atividades da
Ouvidoria do Departamento de
Estradas de Rodagem do Distrito
Federal – DER/DF

1 – Apresentação

O presente relatório de 2016 da Ouvidoria do DER-DF apresenta os resultados das atividades realizadas de janeiro a dezembro de 2016.

2 – Equipe da Ouvidoria

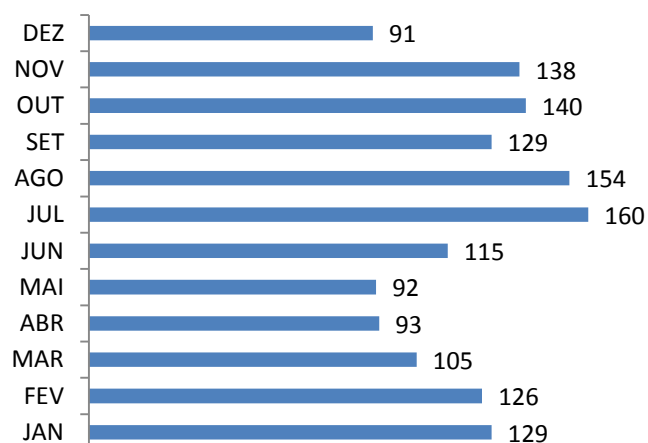
A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor, 2 Técnicos de Atividades Rodoviárias (administrativo) e 1 Estagiário.

3 – Dados Estatísticos

Neste Relatório de 2016 foram contabilizadas 1472 demandas recebidas, a saber: manifestações através do Sistema de Ouvidoria TAG – 890, OUV-DF – 348, pedidos de acesso à informação através do e-SIC – 103 e outros registros - 131 (e-mails, Ofícios de outros Órgãos e Cartas/Requerimentos), bem como 226 documentos expedidos por esta Ouvidoria. Os dados foram coletados no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2016.

3.1– Demandas recepcionadas por mês

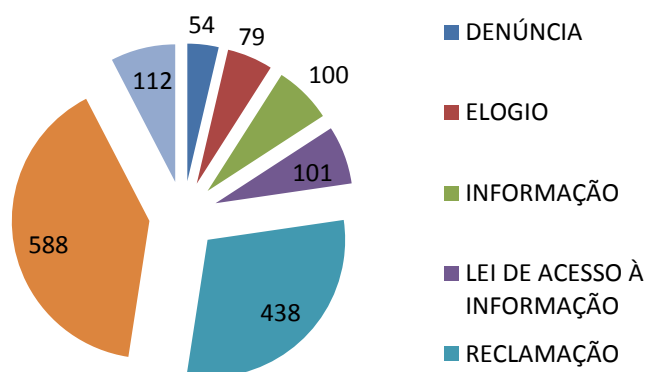
Durante o ano de 2016, obteve destaque o mês de julho com o maior número de demandas e em dezembro um número menor.



3.2– Demandas por tipo de manifestação

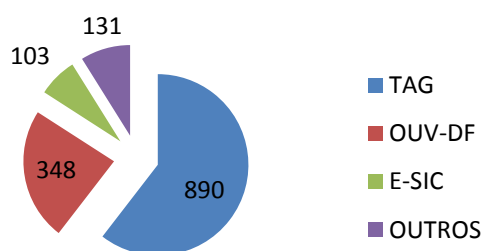
A Ouvidoria acolhe pedido de informação, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitação.

A manifestação mais recorrente foi a solicitação, que neste ano atingiu a marca de 39,94% das ocorrências, seguindo da reclamação, com 29,75%.



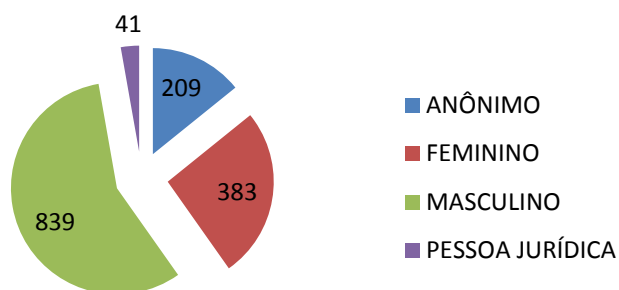
3.3– Demandas formalizadas por acesso

A forma de acesso mais utilizada foi o Sistema de Ouvidoria TAG, que até o mês de agosto era o sistema oficial das Ouvidorias do GDF. Vale ressaltar que a partir de setembro/2016 o OUV-DF passou a ser o sistema oficial das Ouvidorias do GDF.

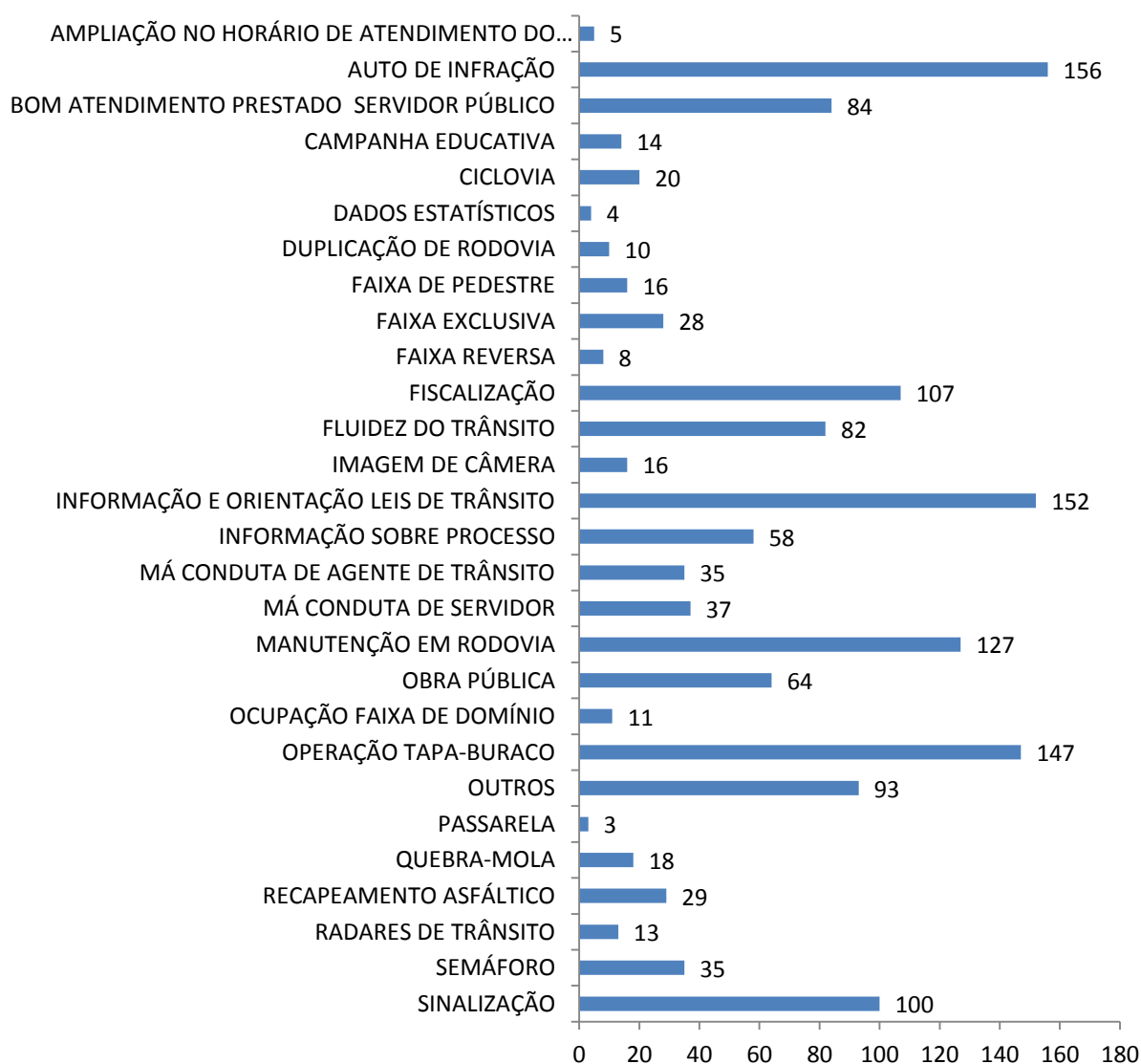


3.4– Demandas por público

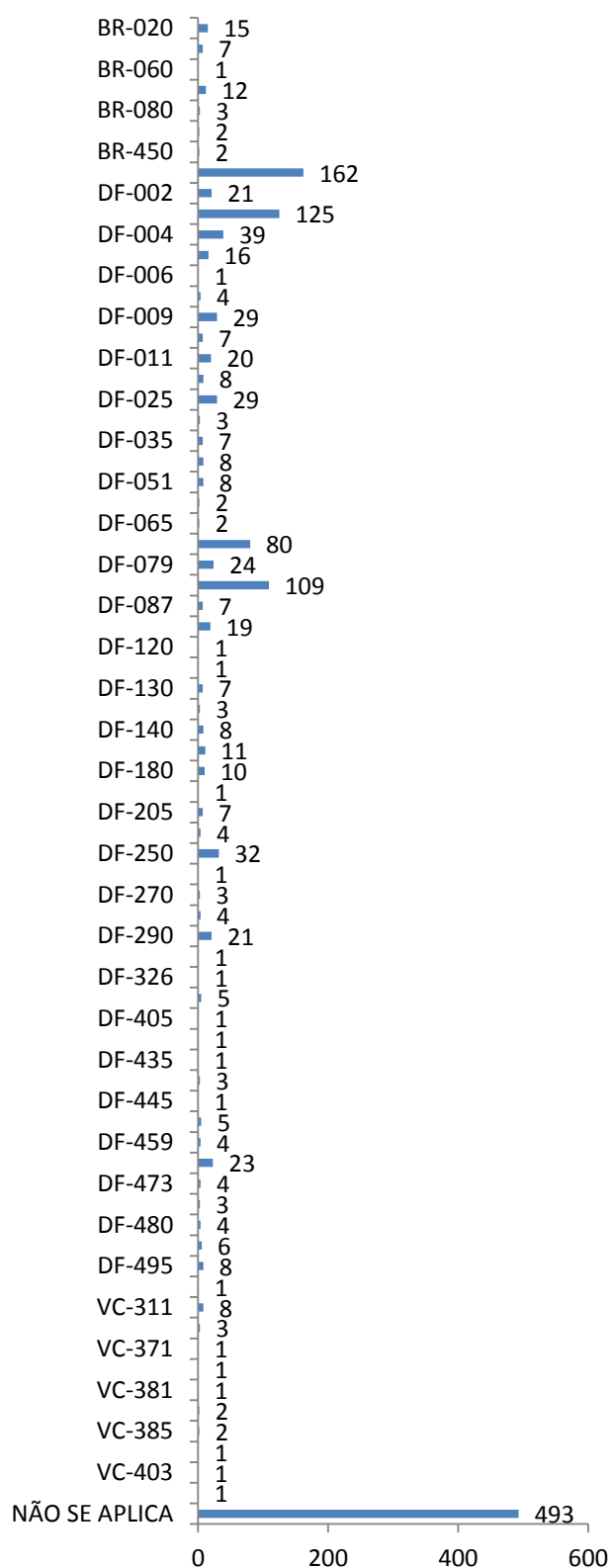
Os dados apresentados foram computados considerando as categorias: masculino, feminino, anônimo e pessoa jurídica. O público masculino foi o destaque neste item com 56,99%.



3.5– Demandas por Assunto



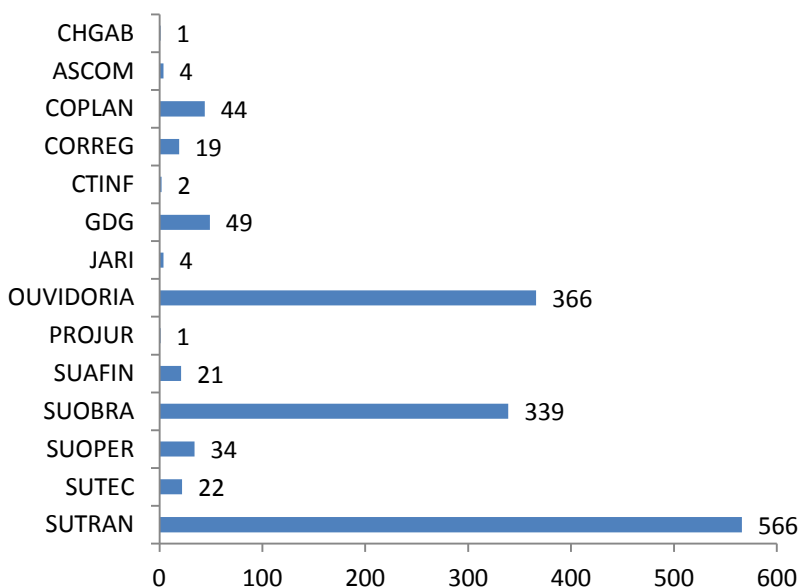
3.5– Demandas por Rodovia



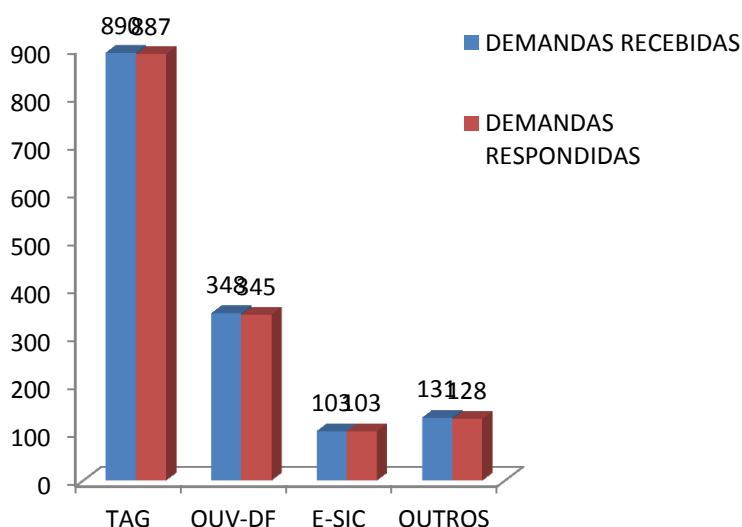
3.6– Setores Demandados

A seguir, estão destacados todos os setores do Departamento para os quais houve demandas.

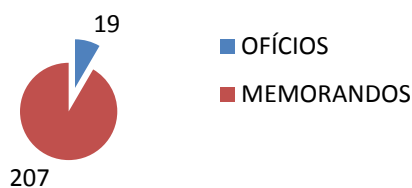
A Superintendência de Trânsito figurou como a maior demandada com 38,45% das manifestações, Em seguida tem-se a Ouvidoria 24,86%, tendo em vista que a mesma conseguiu finalizar as manifestações, sem necessidade de tramitá-las para outros setores e Superintendência de Obras 23,02%.



3.7– Resolubilidade



4 – Documentos Expedidos



5 – Considerações Finais

A Ouvidoria do DER-DF tem realizado um trabalho sendo o canal 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.

Destaca-se em 2016 a participação desta Ouvidoria na elaboração e acompanhamento da Carta de Serviços ao Cidadão.

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.