

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



1 – Apresentação

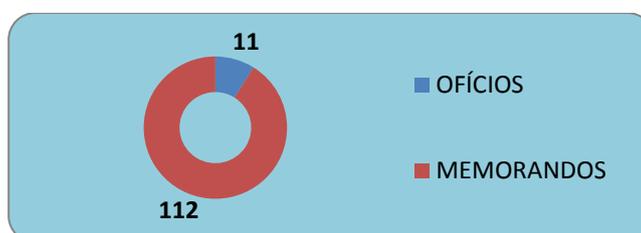
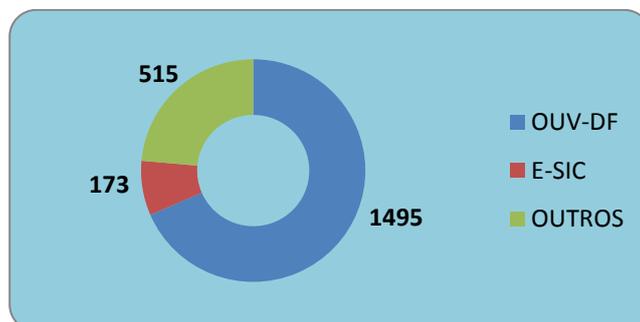
O presente relatório da Ouvidoria do DER-DF apresenta os resultados das atividades realizadas de janeiro a dezembro de 2017.

2 – Equipe da Ouvidoria

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

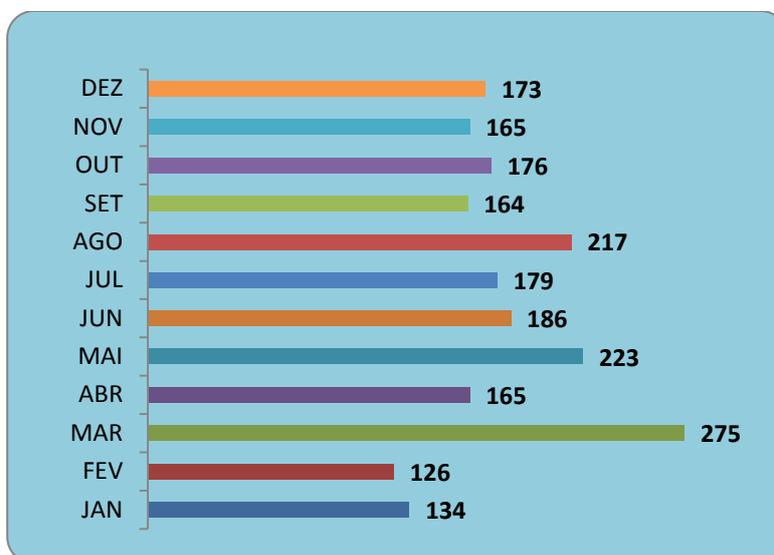
3 – Dados Estatísticos

Neste Relatório de 2017 foram contabilizadas 2183 demandas recebidas, a saber: manifestações através do Sistema de Ouvidoria OUV-DF – 1495, pedidos de acesso à informação através do e-SIC – 173 e outros registros - 515 (e-mails, Ofícios de outros Órgãos e Cartas/Requerimentos), bem como 123 documentos expedidos por esta Ouvidoria. Os dados foram coletados no período de 1 de janeiro a 21 de janeiro de 2017.



3.1– Demandas recepcionadas por mês

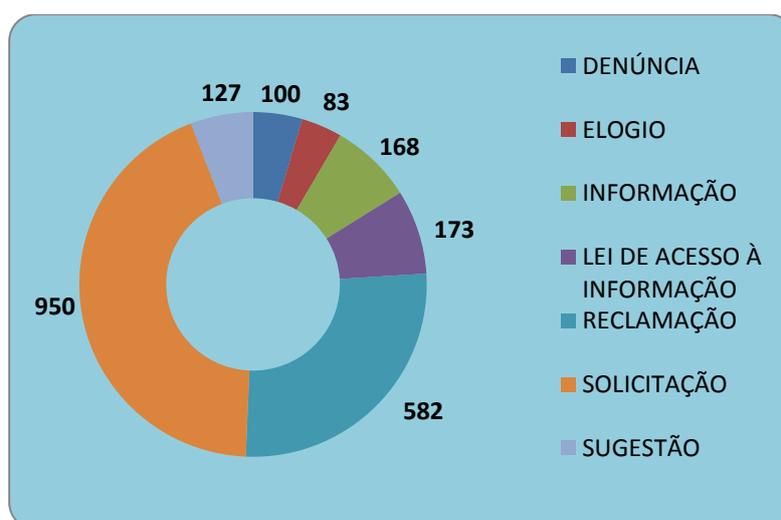
Durante o ano de 2017, obteve destaque o elevado número de demandas registradas nos mês de março.



3.2– Demandas por tipo de manifestação

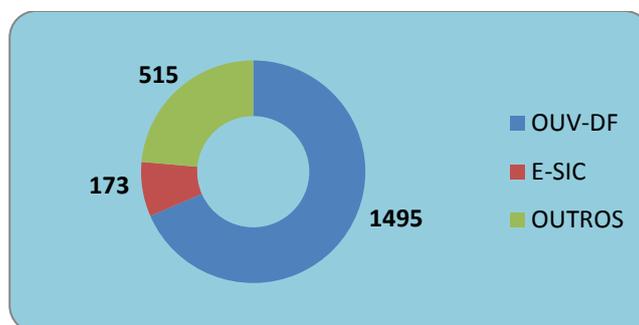
A Ouvidoria acolhe pedido de informação, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitação.

A manifestação mais recorrente foi a solicitação, que neste ano atingiu a marca de 43,51% das ocorrências, seguindo da reclamação, com 26,66%.



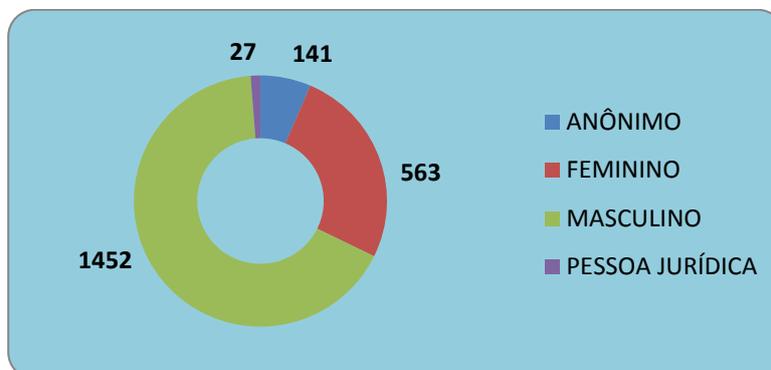
3.3– Demandas formalizadas por acesso

A forma de acesso mais utilizada foi o Sistema de Ouvidoria OUV-DF, que hoje é o sistema oficial das Ouvidorias do GDF.

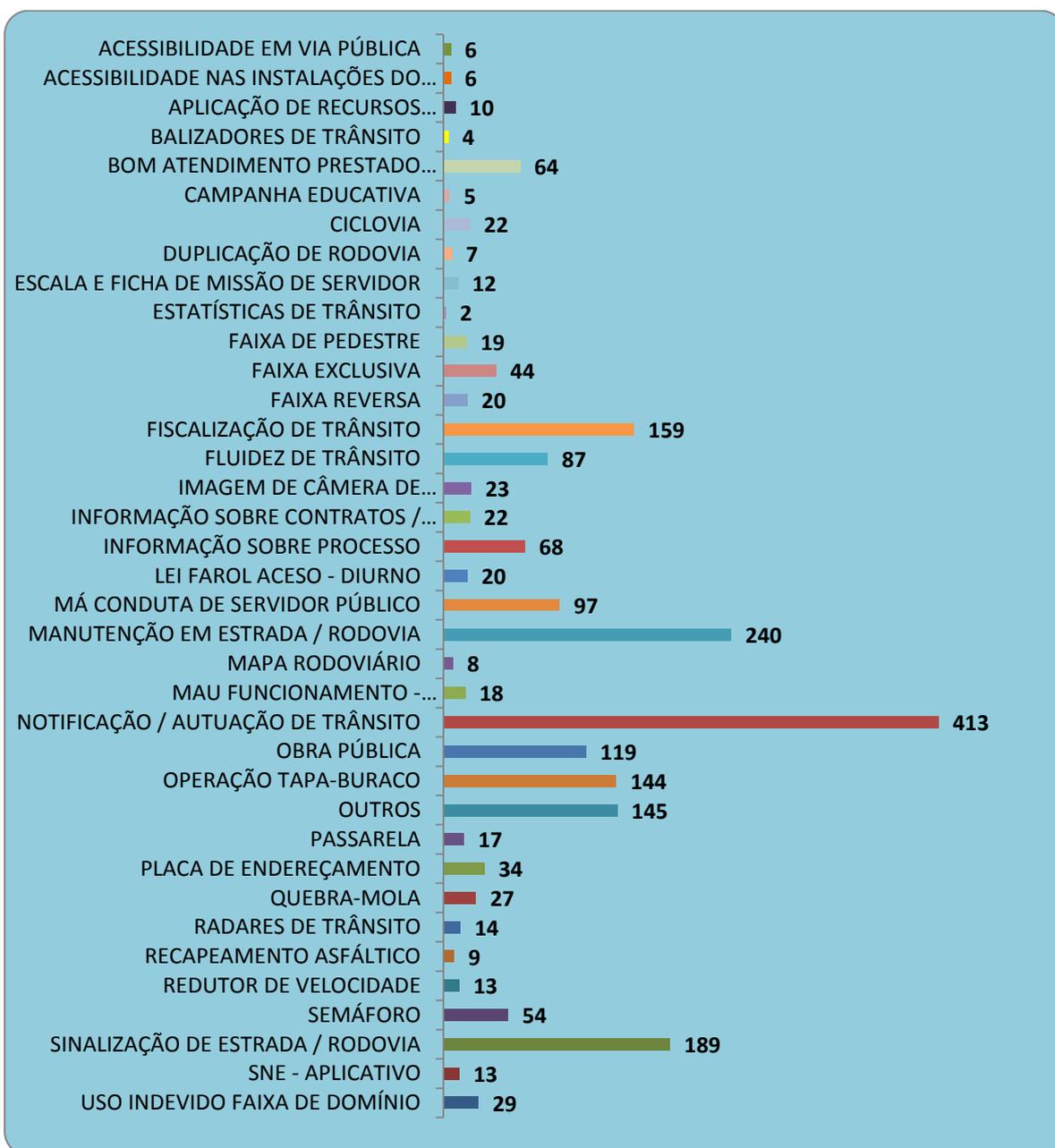


3.4– Demandas por público

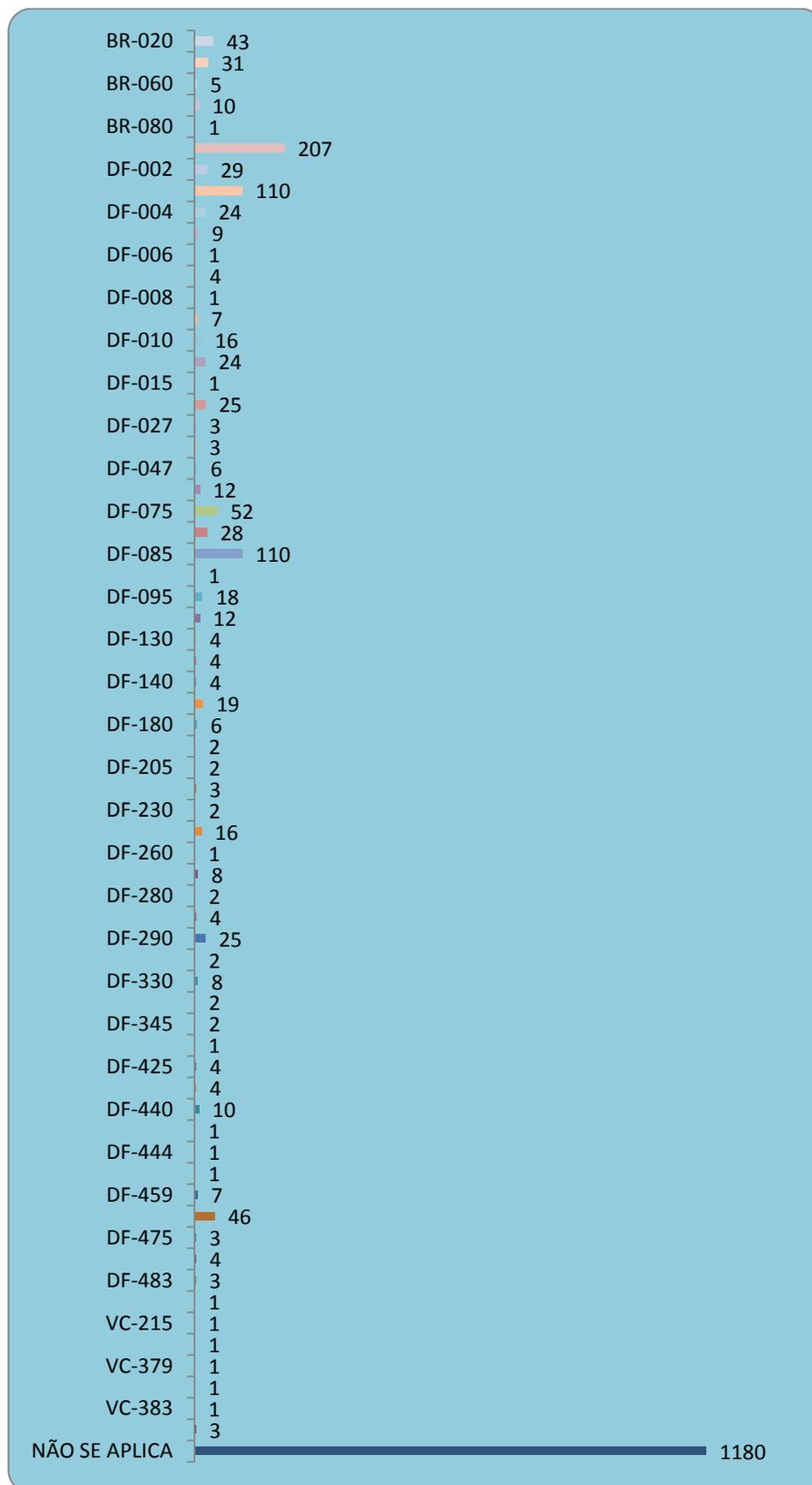
Os dados apresentados foram computados considerando as categorias: masculino, feminino, anônimo e pessoa jurídica. O público masculino foi o destaque neste item com 66,51%.



3.5– Demandas por Assunto



3.5– Demandas por Rodovia

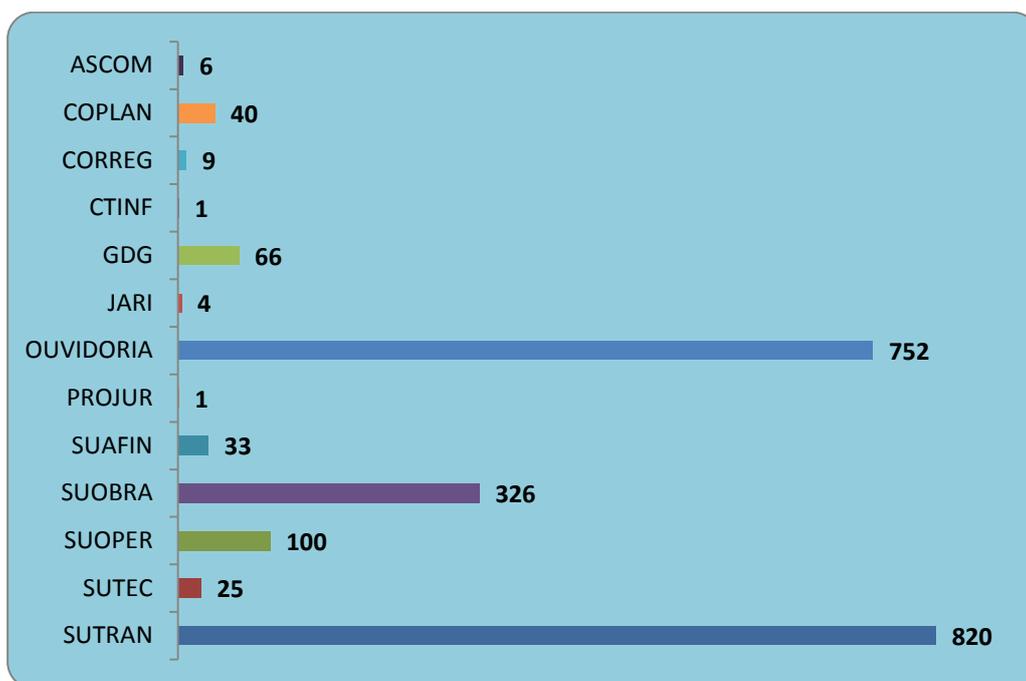


Obs.: **Não se aplica** - significa que foram manifestações que o assunto não envolveu uma rodovia.

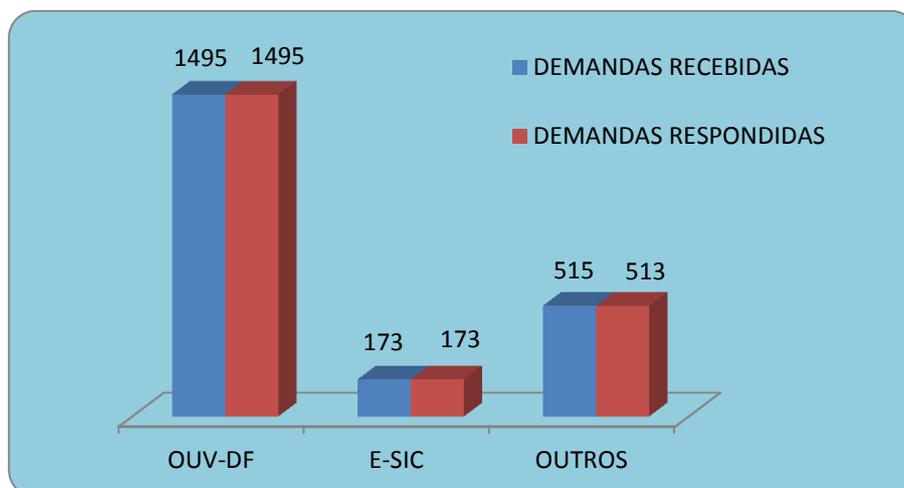
3.6– Setores Demandados

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

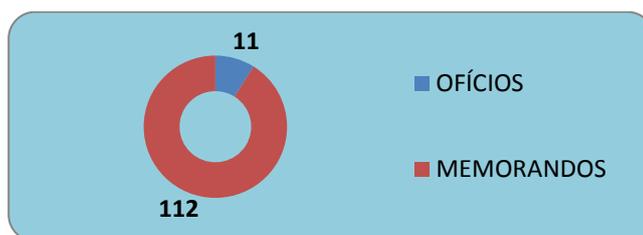
A Superintendência de Trânsito figurou como a maior demandada com 37,56% das manifestações. Em seguida tem-se a Ouvidoria com 34,44%, tendo em vista que a mesma conseguiu finalizar as manifestações, sem necessidade de tramitá-las para outros setores.



3.7– Resolubilidade Por Canal de Entrada



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.

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.

Por fim, agradecemos a colaboração das áreas demandadas. Ressaltando que a colaboração de cada uma foi de grande relevância para execução com excelência do trabalho da Ouvidoria do DER-DF

