

Relatório de Gestão

Ouvidoria

1º Trimestre

2021



Brasília - DF, 01 de abril de 2021.

Governador: **Ibaneis Rocha**

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

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

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, 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

Observação: Este último está suspenso temporariamente devido a Pandemia da COVID-19.

DADOS ESTATÍSTICOS

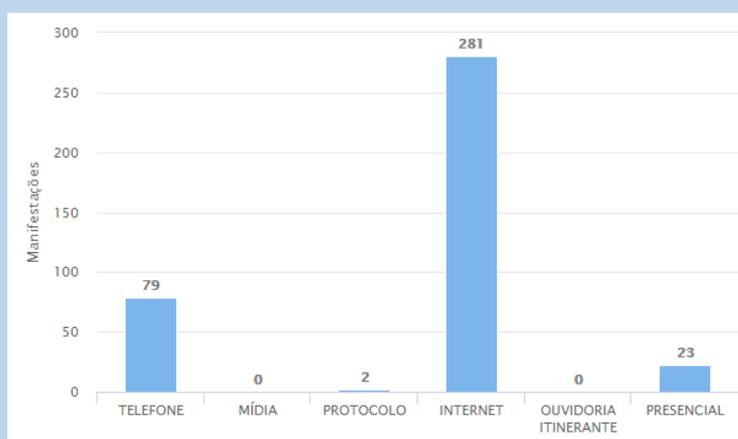
Durante o 1º Trimestre de 2021 foram recebidas **385 (trezentos e oitenta e cinco)** manifestações por intermédio do Sistema de Ouvidoria do GDF – OUV-DF, em que o destaque foi o mês de março com **166 (cento e sessenta e seis)** demandas.

Evolução Mensal

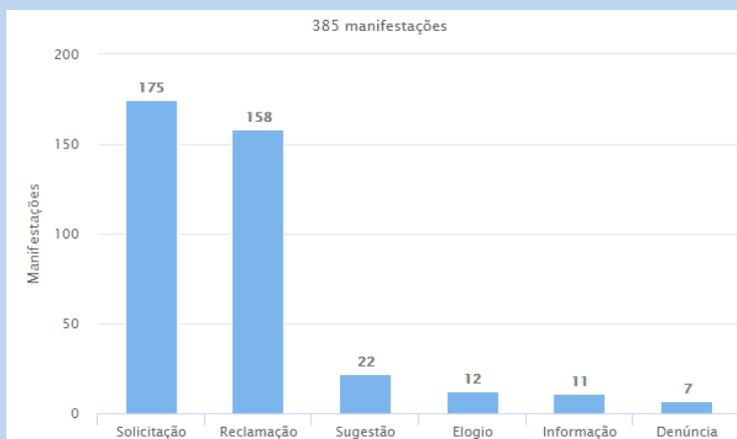


A forma de acesso mais utilizada foi por intermédio da internet.

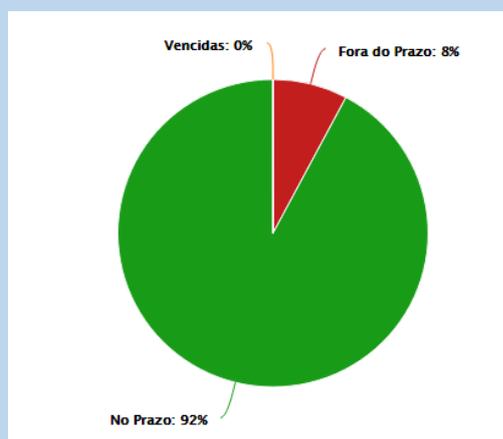
Formas de Entrada



Demandas por Classificação



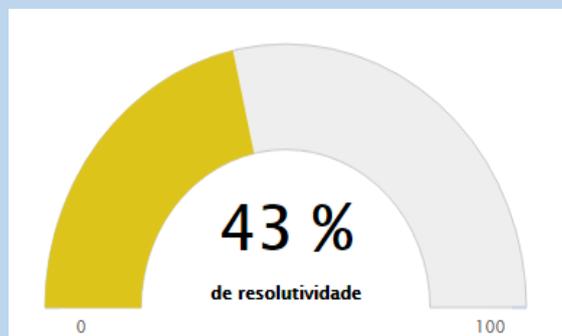
Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta



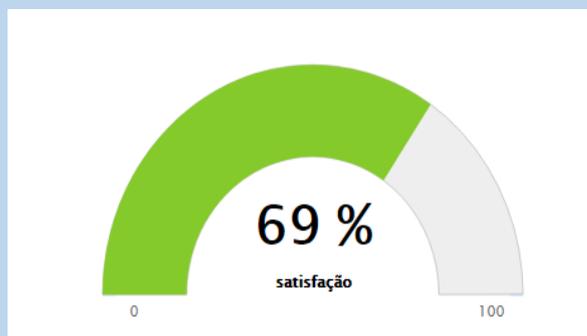
Assuntos mais Recorrentes e Demandados

Tapa buraco – manutenção de vias públicas	Manutenção em estradas, rodovias		Placa de identificação	Operação tapa buraco em estradas, rodovias	Fiscalização de trânsito em estradas, rodovias
	47		33	27	23
52	Servidor Público	Sinalização de trânsito/vias públicas	Pagamento multas de trânsito do DER-DF	Manutenção ou revitalização de ciclovias ou ciclofaixas nas rodovias	Manutenção em estradas, rodovias rurais
	15	14	14	13	13

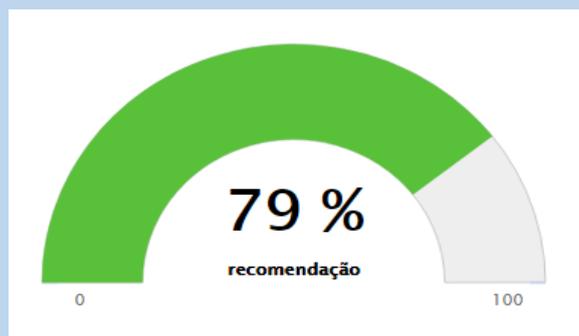
Índice de Resolutividade



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 1º Trimestre de 2021 foram recebidas um total de **73 (setenta e três)** 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, pois assim, poderemos juntos melhorar a prestação dos serviços públicos.