

Relatório de Gestão

Ouvidoria

2º Trimestre

2022



Brasília - DF, 01 de julho de 2022.

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

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

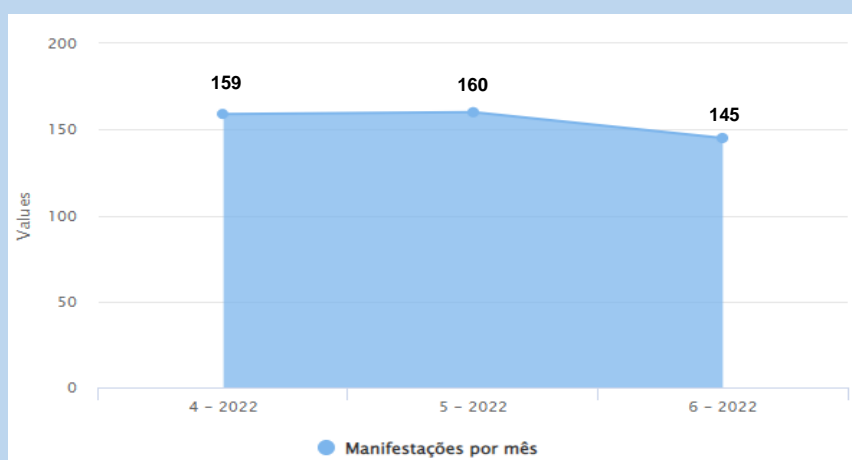
A Ouvidoria do DER-DF conta com uma sala exclusiva para atendê-lo.

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

DADOS ESTATÍSTICOS

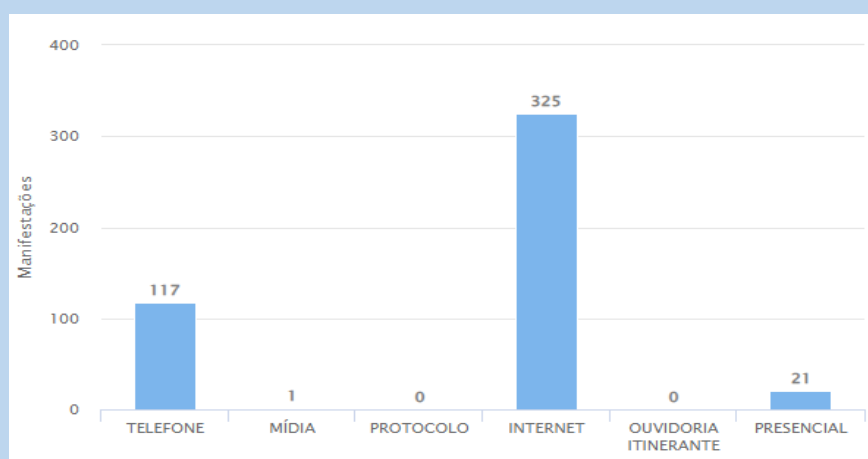
Durante o 2º Trimestre de 2022 foram recebidas **464 (quatrocentos e sessenta e quatro)** manifestações por intermédio do Sistema de Ouvidoria do GDF – OUV-DF, em que o destaque foi o mês de maio com **160 (cento e sessenta)** demandas.

Evolução Mensal

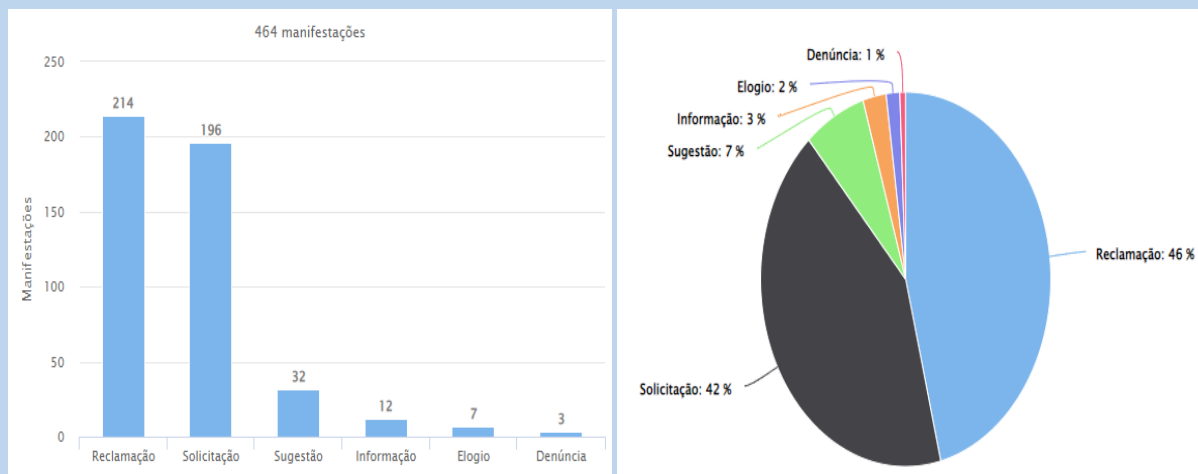


A forma de acesso mais utilizada foi por intermédio da internet.

Formas de Entrada



Demandas por Classificação



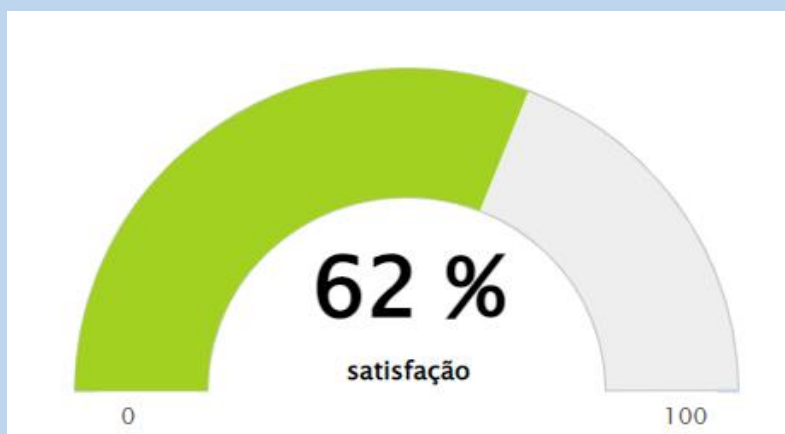
Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta



Índice de Resolutividade



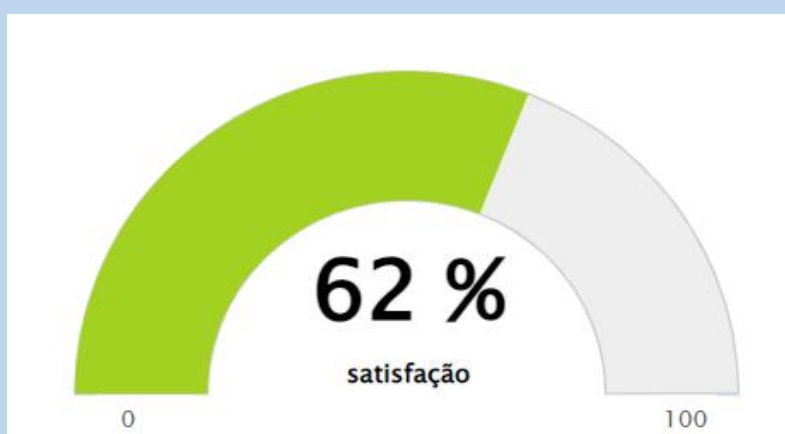
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Índice de Recomendação



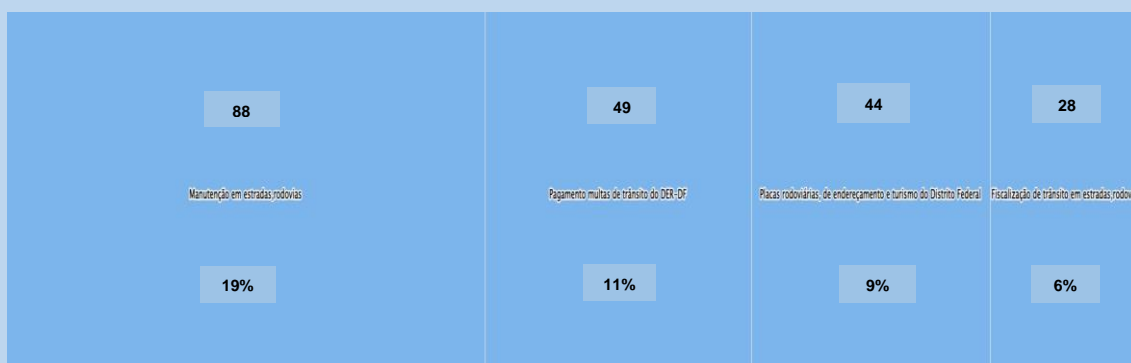
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com a resposta

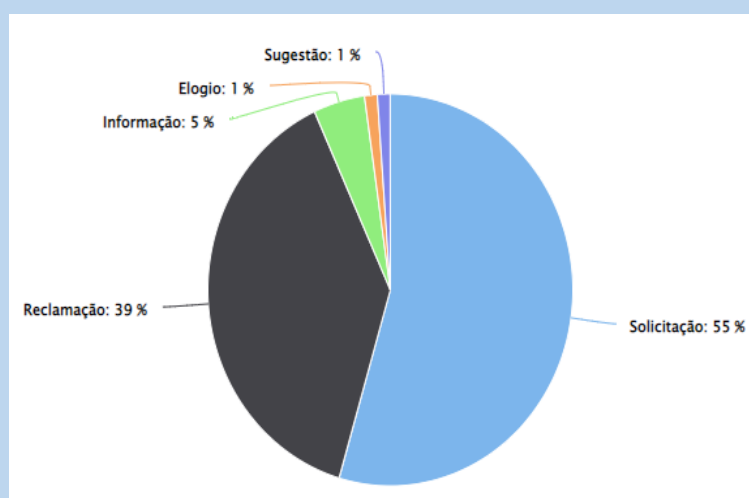


Assuntos mais solicitados - recorrentes

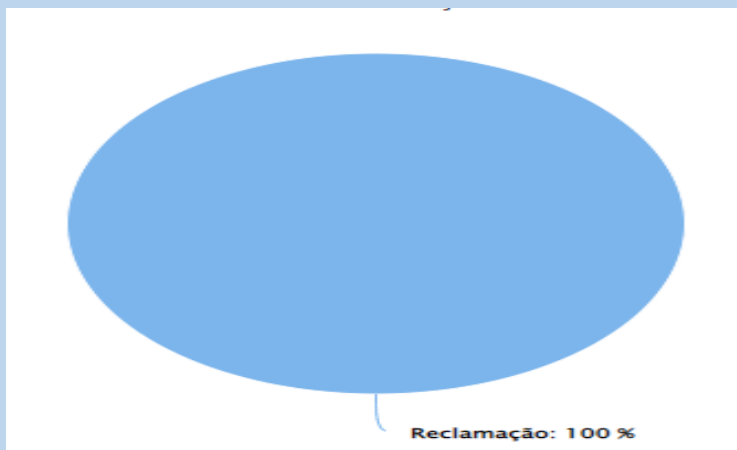


Tipologias dos assuntos mais recorrentes:

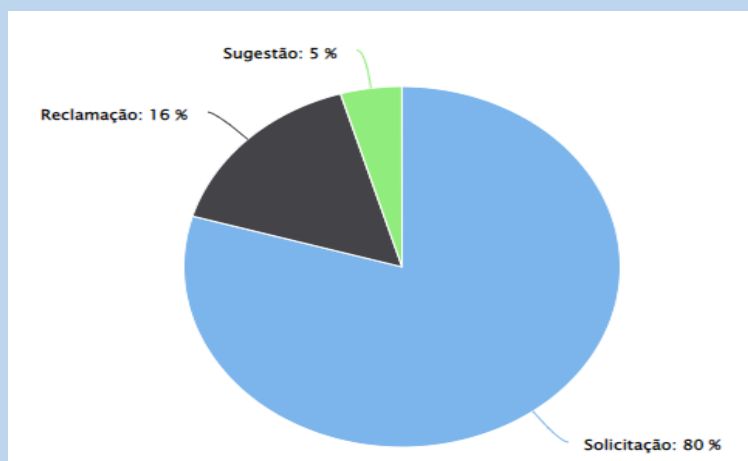
1 – Manutenção em Estradas, Rodovias



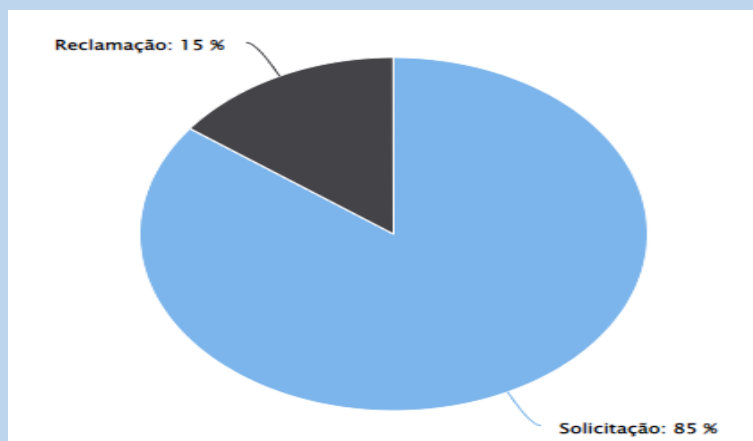
2 – Pagamento multas de trânsito do DER-DF



3 – Placas rodoviárias, de endereçamento e turismo do Distrito Federal



4 – Fiscalização de trânsito em Estradas, Rodovias



Projetos

1 - Manutenção em Rodovias e Tapa-Buracos

Dentro do escopo proposto para este projeto foram incluídos 4 (quatro) Subprojetos, onde o DER-DF, através da Superintendência de Obras - SUOBRA, pretende realizar ações de manutenção e obra nas rodovias do Sistema Rodoviário do Distrito Federal - SRDF com o intuito de contribuir para a melhoria do serviço público prestado a população:

3.1 Ações – realizadas	3.2 - Metas alcançadas	3.3 - Cronograma	Observações
- Contratação (Terceirizada) de Motoristas e Operadores de máquinas pesadas	-	-	Licitação concluída, contratação início em julho/2022.
- Contratação (Terceirizada) de serviços de roçada nas rodovias SRDF	-	-	Licitação em andamento. Pregão marcado para 14/07/2022.
- Contratação de empresa especializada para recuperação funcional de pavimentos	80%	Abril, Maio e Junho.	Contrato em fase de prorrogação.
- Obras de restauração do pavimento asfáltico em diversas vias do SRDF	90%	Abril, Maio e Junho.	Obras em andamento no 3º trimestre de 2022

3.4 Ações – não realizadas: Justificadas nos itens 1 e 2 da planilha anterior.

2 - Placas rodoviárias, de endereçamento e Turismo no Distrito Federal

Dentro do escopo proposto para este projeto foram incluídos 2 (dois) Subprojetos, onde o DER-DF, através da Superintendência de Operações - SUOPER, pretende adotar ações de manutenção, confecção e instalação de placas de endereçamento em todo o Distrito Federal com o intuito de contribuir para a melhoria do serviço público prestado a população:

- **Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução (sistema) como central única de gerenciamento das placas, contemplando: gestão dos serviços, monitoramento, manutenção corretiva e preventiva, confecção e instalação das placas de endereçamento.** (Processo de nº 00113-00022048/2019-29).

3.1 Ações – realizadas;

- **Execução de dimensionamento dos serviços e equipes:** 100% concluído
- **Execução do Termo de Referência:** 100% concluído
- **Execução dos orçamentos:** 100% concluído
- **Contratação dos serviços:** 0% concluído - Aguarda-se recursos orçamentários

3.2 Metas;

A meta estabelecida de Melhoria em 50% nas ações de manutenção e fabricação de placas de endereçamento de todas as cidades não foi atingida. O motivo é a ausência de recursos financeiros para a contratação dos serviços.

3.3 Cronograma;

A ação de contratação está suspensa tendo em vista a ausência de recurso financeiro necessário para o prosseguimento do procedimento licitatório.

3.4 Ações – não realizadas;

A ação de contratação está suspensa tendo em vista a ausência de recurso financeiro necessário para o prosseguimento do procedimento licitatório.

➤ **Nova estrutura organizacional da unidade de manutenção/fabricação de placas urbanas**

3.1 Ações – realizadas;

- **Contratação de empresa especializada em organizações:** 100% concluído
- **Execução dos levantamentos de necessidades:** 100% concluído
- **Relatório final com novo organograma proposto:** 100% concluído
- **Publicação do novo organograma:** 0% concluído - Aguarda-se fim do período eleitoral

3.2 Metas;

Melhoria em 20% nas ações de manutenção e fabricação de placas urbanas. Aguarda-se publicação da nova estrutura e contratação dos novos colaboradores.

3.3 Cronograma;

- **Levantamento das necessidades da estrutura:** Abril/2022 - Concluído
- **Publicação da nova estrutura:** Dez/2022 - a realizar

3.4 Ações – não realizadas;

A ação de publicação está suspensa tendo em vista o período eleitoral em que não pode se fazer aumento de despesa em organizações.

Ações Extra Projetos

A Ouvidoria, por intermédio de seu Ouvidor, participa 1 (uma) vez por mês da reunião de Diretoria Colegiada do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal – DER/DF, onde tem voz para expor as demandas de Ouvidoria, ações realizadas e eventuais problemas relativos as suas subunidades.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

Acesso à Informação

No 2º Trimestre de 2022 foram recebidas um total de **49 (quarenta e nove)** 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.