

Relatório - Manifestação

Secretaria de Logística e Transportes

Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER

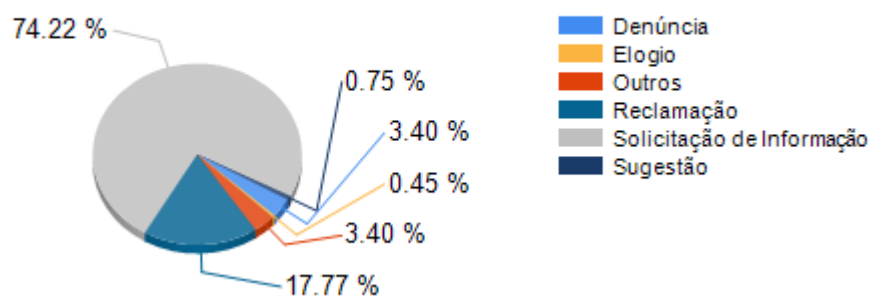
Período: 01/01/2022 a 30/06/2022

Secretaria de Logística e Transportes

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	68
Elogio	9
Outros	68
Reclamação	355
Solicitação de Informação	1483
Sugestão	15
Total:	1998

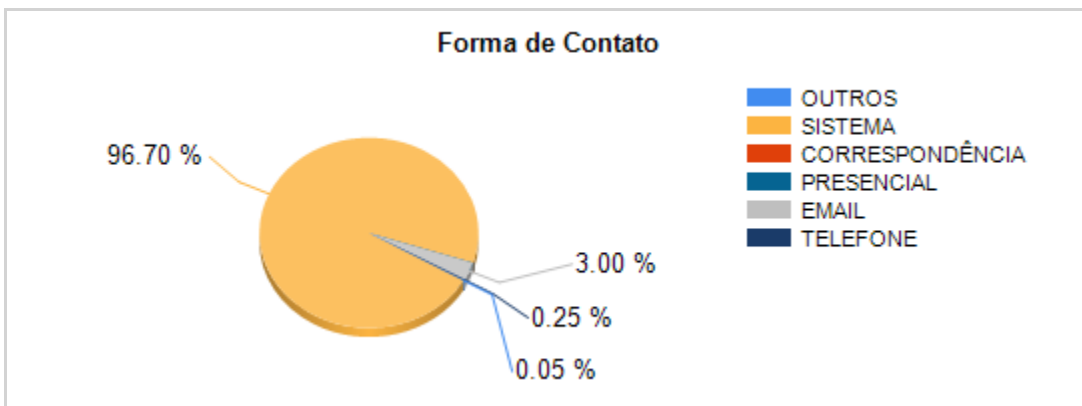
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	6	0	61	1	68
Elogio	0	0	1	0	8	0	9
Outros	0	0	0	0	68	0	68

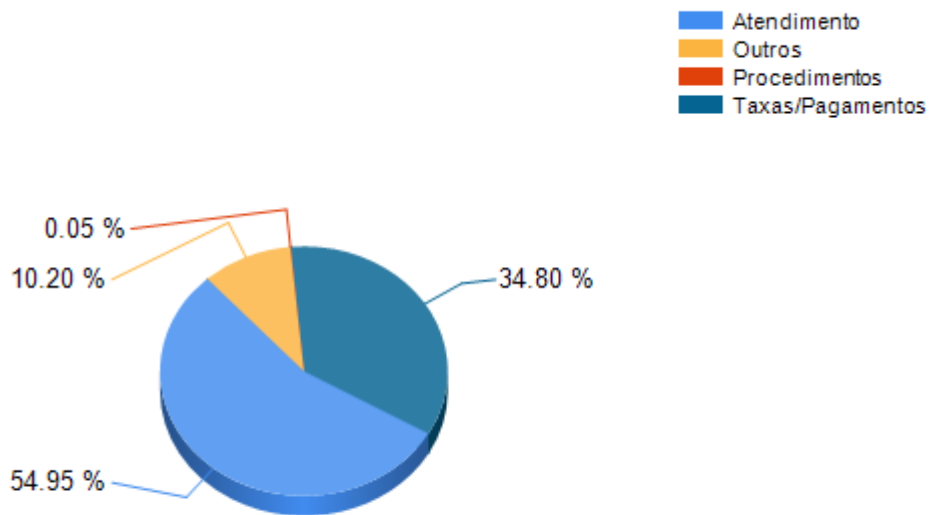
Reclamação	0	4	25	0	326	0	355
Solicitação de Informação	0	1	28	0	1454	0	1483
Sugestão	0	0	0	0	15	0	15
Total	0	5	60	0	1932	1	1998



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	43	6	28	161	852	9	1099
Outros	23	3	30	117	26	5	204
Procedimentos	0	0	0	1	0	0	1
Taxas/Pagamentos	2	0	11	76	606	1	696
Total	68	9	69	355	1484	15	2000

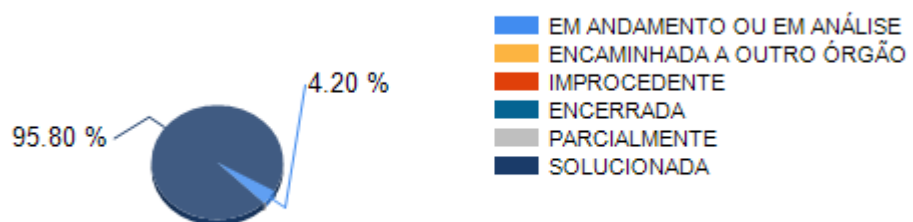
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	67	0	0	0	0	1	68
Elogio	9	0	0	0	0	0	9
Outros	68	0	0	0	0	0	68
Reclamação	352	0	0	0	0	3	355
Solicitação de Informação	1404	0	0	0	0	79	1483
Sugestão	14	0	0	0	0	1	15
Total	1914	0	0	0	0	84	1998

Conclusão



As manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema no período de 01/01/2022 à 30/06/2022;

Informamos que esta Ouvidoria do DER- Departamento de Estradas de Rodagem recebeu um total de 1998 manifestações, segue abaixo as três manifestações relevantes;

Solicitações de esclarecimentos sobre multas e recursos, apesar de todas as informações serem totalmente claras e objetivas no site do DER, e na própria carta da autuação, os usuários não tem o hábito da leitura e preferem reclamar ou questionar uma segunda opinião.

Recebemos também inúmeras manifestações relacionadas às condições das rodovias administradas pelo DER, solicitando esclarecimentos sobre faixa de domínio ou manutenção, conserva e velocidade permitida na via.

Solicitações de imagens de câmeras localizadas nas rodovias para averiguação de registro de passagens de veículos e outras ocorrências.

Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e respectivo motivo;

Esclarecemos que prezamos pela seriedade do tratamento dado a cada manifestação, seja ela uma solicitação, reclamação ou até mesmo uma denúncia, para tanto, orientando sempre nossos colaboradores e diretores responsáveis, sobre o prazo e o tratamento que deve ser dado para cada manifestação a análise e providências.

Sendo assim, podemos dizer que nossos parceiros de trabalho foram comprometidos e responsáveis, nos dando todo respaldo a cada demanda.

Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações;

Informamos que não tivemos dificuldades para exercer nosso trabalho, como esclarecido, nossos colaboradores e diretores foram comprometidos nos dando toda importância a cada demanda analisada até a sua devida resposta encaminhada ao usuário.

Resumidamente, as atividades desempenhadas da Ouvidoria do DER são:

Prestar informações às manifestações do usuário do serviço público, receber e encaminhar solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios às áreas competentes, acompanhar a apreciação das demandas encaminhadas; e cobrar o retorno pendente às áreas envolvidas, transmitir as respostas das áreas demandadas ao usuário do serviço público.

O tratamento de cada demanda é dividido em três partes:

- I. Recepção da manifestação, informada e instruída, protocolada no site
- II. Análise de admissibilidade pela Ouvidoria, a qual deverá resultar no encaminhamento da demanda para a área competente à sua resolução ou na denegação fundamentada e o arquivamento do protocolado; e
- III. Retorno informando da conclusão do atendimento ao usuário do serviço público.

A operação desses procedimentos com registro no canal do sistema de Ouvidoria cria a possibilidade de, em parte, gerar e compilar os dados e produzir os relatórios de atividades da Ouvidoria em cumprimento do disposto no parágrafo único do artigo 9º da Lei nº 10.294/99 e do Decreto nº 50.656, de 30/6/06, com alterações dos Decretos nº 51.561, de 21-2-2007; e nº 61.175, de 18/3/15.

Atenciosamente,

Ouvidoria - DER Departamento de Estradas de Rodagem

