

Relatório - Manifestação

Secretaria de Logística e Transportes

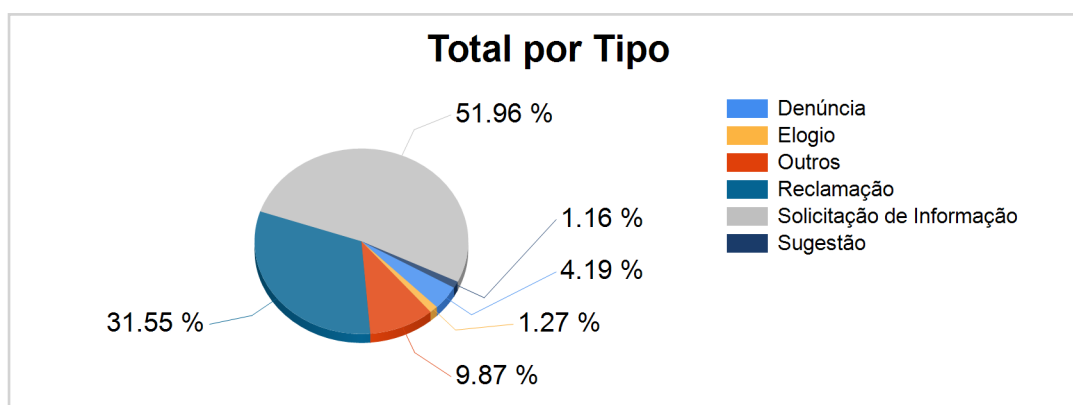
Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER

Período: 01/07/2021 a 31/12/2021

Secretaria de Logística e Transportes

Tipo de Manifestação

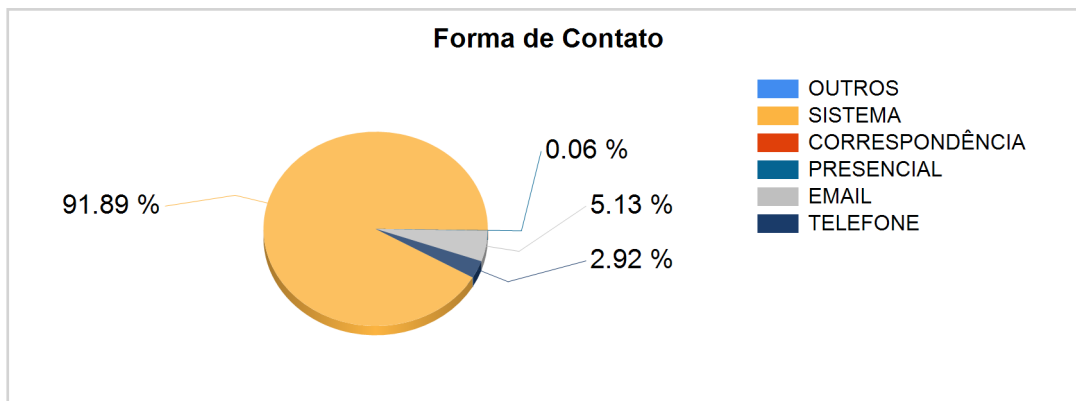
Tipo	Quantidade
Denúncia	76
Elogio	23
Outros	179
Reclamação	572
Solicitação de Informação	942
Sugestão	21
Total:	1813



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	1	1	8	0	66	0	76
Elogio	0	4	1	0	18	0	23

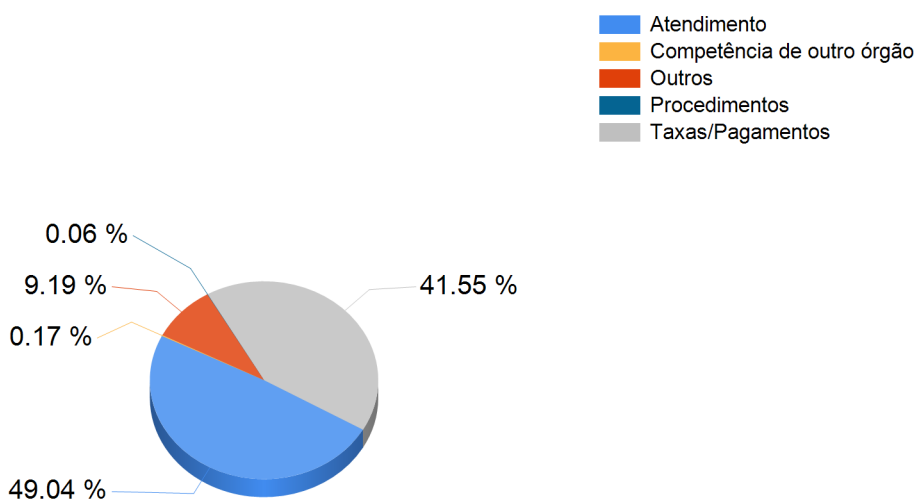
Outros	0	0	2	0	177	0	179
Reclamação	0	32	36	0	504	0	572
Solicitação de Informação	0	16	45	0	881	0	942
Sugestão	0	0	1	0	20	0	21
Total	1	53	93	0	1666	0	1813



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	73	23	20	382	372	21	891
Competência de outro órgão	0	0	2	0	1	0	3
Outros	1	0	120	29	17	0	167
Procedimentos	0	0	0	1	0	0	1
Taxas/Pagamentos	2	0	37	162	554	0	755
Total	76	23	179	574	944	21	1817

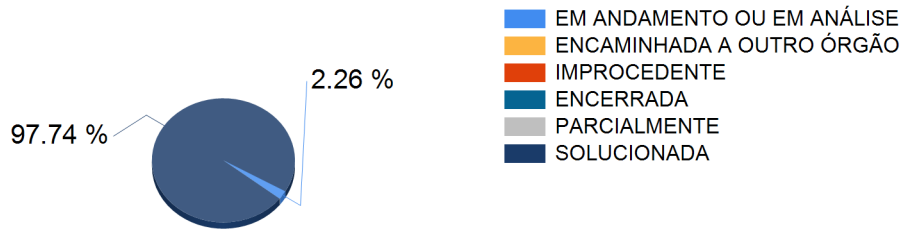
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	74	0	0	0	0	2	76
Elogio	22	0	0	0	0	1	23
Outros	177	0	0	0	0	2	179
Reclamação	556	0	0	0	0	16	572
Solicitação de Informação	923	0	0	0	0	19	942
Sugestão	20	0	0	0	0	1	21
Total	1772	0	0	0	0	41	1813

Conclusão



Discriminar as 3 Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema

A Ouvidoria do departamento de Estradas de Rodagem recebeu um total de 1.813 demandas no 2º semestre de 2021, o que representa uma diminuição de 165 demandas, em relação ao semestre anterior.

A forma de contato mais frequente foi através do Sistema da Ouvidoria, seguido por telefone e e-mail. Houve um aumento no número de ligações em relação ao semestre anterior e e-mails recebidos. Salientamos que parte destas ligações foram direcionadas ao setor de Multas e Recursos.

As manifestações com maior relevância foram reclamações relacionadas às condições das rodovias administradas pelo DER, sendo os assuntos com maior reincidência a falta de manutenção das rodovias, buracos na via, atraso na entrega de obras, falta de sinalização adequada, bem como possível risco de acidentes.

Na sequência, tivemos solicitações relacionadas à multas e recursos, em que o manifestante solicita boletos para pagamento de infrações cometidas, contestações sobre multas recebidas e recurso, indicação de condutor e baixa de multa em que o pagamento já foi realizado.

Por fim, destacamos as solicitações de imagens de câmeras localizadas nas rodovias, pelas autoridades policiais, a fim de averiguar registro de passagens de veículos e outras ocorrências; liberação de veículos apreendidos, quando todos os pagamentos foram realizados e ainda assim o veículo permanecia no pátio e solicitação de aferir radares das rodovias.

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

Todos os Departamentos foram devidamente orientados a realizar a análise correta de cada Demanda, prezando pela solução adequada a cada problema e dentro do prazo estipulado. Salientamos que respostas não condizentes ao solicitado e sem a solução do problema, seriam devolvidas ao Departamento responsável, até que obtivéssemos uma resolução.

Foi orientado ainda que todas as demandas fossem respondidas diretamente no sistema, através do link disponibilizado na própria manifestação.

Tivemos a colaboração da maioria dos departamentos, que cumpriram o prazo de envio das respostas, bem como apresentaram soluções eficazes ao assunto.

Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

A maior dificuldade enfrentada foi em relação a alguns departamentos que não cumprem o prazo de resposta, gerando insatisfação do manifestante. Dessa forma, tivemos de cobrar constantemente a resposta e, em alguns casos, o mesmo protocolo diversas vezes.

Outra dificuldade enfrentada foi em relação às respostas que os departamentos nos encaminham por e-mail, mesmo com a orientação de responder através do sistema. Embora a maioria já tenha atendido à nossa orientação, alguns departamentos continuam enviando através do e-mail.

Em relação à realização das tarefas, não encontramos dificuldades, considerando que o Sistema conta com uma infraestrutura moderna e eficaz.

Salientamos ainda que os procedimentos corretos de Ouvidoria começaram a ser implantados a partir de agosto de 2021, tendo em vista que anteriormente o funcionamento não era de acordo com as normas e procedimentos determinados pela Ouvidoria Geral do Estado. Com a nova administração, realizamos um trabalho de orientação e adequação aos moldes corretos, entretanto, os Departamentos ainda estão se adequando.