



SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES  
**DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM**  
SUPERINTENDÊNCIA

**Atividades e dados dos volumes de atendimentos da Ouvidoria durante o período de – Janeiro a Junho de 2020**

A Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem no dia 23/3/2020 passou às atividades de atendimento ao público de modo plenamente à distância em decorrência da pandemia do novo coronavírus (Covid-19), iniciando o exercício de suas atribuições por meio do teletrabalho.

Resumidamente, as atividades desempenhadas são:

- I. Prestar informações às manifestações do usuário do serviço público.
- II. Receber e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões e elogios às áreas competentes.
- III. Acompanhar a apreciação das demandas encaminhadas; e cobrar o retorno pendente às áreas envolvidas.
- IV. Transmitir as respostas das áreas demandadas ao usuário do serviço público.

O tratamento de cada demanda é dividido em três partes:

- a) recepção da manifestação, informada e instruída;
- b) 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
- c) retorno informando da conclusão do atendimento ao usuário do serviço público.



**SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES**  
**DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM**  
**SUPERINTENDÊNCIA**

A operação desses dos 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.

Assim, são apresentados neste relatório os dados sobre os volumes de atendimentos da Ouvidoria, através de todos os seus canais, no período de janeiro a junho de 2020, e, comparativamente, os números aferidos no último trimestre de 2019.

a) No período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2020, foram recebidas 6.374 manifestações de ouvidoria, média mensal de 1.062.

	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	total
Presencial	9	2	0	0	0	0	11
sistema							
http://www.ouvidoria.sp.gov.br	532	355	383	294	243	261	2.068
email's ouvidoria@der.sp.gov.br	744	373	452	128	98	50	1.845
ligações ramal 1470	758	990	702	0	0	0	2450
Totais	2034	1718	1537	422	341	311	6.374
media mensal							1.062

Ao compararmos as médias mensais de ligações telefônicas de jan a mar (816) com os atendimentos realizados (1.763), observa-se que as demandas por referido canal representam cerca de 46% dos atendimentos realizados.

b) No último trimestre de 2019 foram 4.669 atendimentos de ouvidoria, media mensal de 1.556 .

	out/19	nov/19	dez/19	total
presencial	6	5	6	17
sistema				
http://www.ouvidoria.sp.gov.br	280	245	341	866
email's ouvidoria@der.sp.gov.br	1164	1038	845	3047
ligações ramal 1470	84	237	418	739
totais	1528	1520	1604	4669
media mensal				1.556



SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES  
**DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM**  
SUPERINTENDÊNCIA

c) Concluindo que ao compararmos as médias mensais dos períodos citados, no ano de 2020 houve um decréscimo de 31,8% no volume de atendimentos. Referido decréscimo é justificado com o teletrabalho a partir de 23 de março de 2020, onde o atendimento passou a ser apenas on line.

Nota: No início de 2020, houve um elevado acréscimo de ligações telefônicas (332% quando comparadas as médias mensais de 2019 e 2020) em razão da inscrição no CADIM Estadual de pessoas físicas/jurídicas com pendências junto ao Departamento de Estradas de Rodagem - DER/SP referente a multas por infração ao Código de Trânsito Brasileiro - CTB , e a desativação temporária da URA – ramal 1718 da Gestão de Multas, que passou a atender através do email [der-online@sp.gov.br](mailto:der-online@sp.gov.br). Referida desativação, ou seja, divulgação desse serviço, ocorreu por dificuldades no atendimento em razão da falta de atendentes e da precariedade do sistema URA, que geravam muita reclamação na Ouvidoria. Com isso, as reclamações quanto ao atendimento da URA sofreram um decréscimo de 59%.

Considerando o efetivo de apenas uma pessoa na Ouvidoria e o volume de atendimentos, a classificação das manifestações recebidas por telefone e e-mail ainda não podem ser realizadas, razão pela qual os gráficos e tabelas que seguem em anexo referem-se apenas as manifestações recebidas pelo sistema de ouvidoria.

Nota: Os números apresentados no sistema de Ouvidoria relativos a e-mails e telefone referem-se às demandas recebidas por esses canais e que geraram registro no sistema, ou seja, protocolos abertos pela Ouvidoria a pedido dos interessados.

**Assuntos mais manifestados pelo usuário período Janeiro a Junho/2020**

Reclamação baixa de pagamento de multas não efetivada

Reclamação não consegue fazer a indicação do condutor

Informações sobre passagem na praça de pedágio

Solicitação de limpeza, sinalização e manutenção na via.



SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES  
**DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM**  
SUPERINTENDÊNCIA

**Manifestações relativas ao estado de calamidade pública, decorrente da pandemia COVID-19.**

TOTAL: 5

**Assunto mais manifestados pelo usuário no período de Outubro a Dezembro/2019**

Indicação de condutor não efetivada no sistema

Baixa de multas não efetivada

Buraco na pista, limpeza e sinalização.

**Pesquisa de satisfação (anexo)**

Infelizmente apenas cerca de 5 a 6% dos usuários do sistema de Ouvidoria respondem à Pesquisa de Opinião sobre o atendimento, informando em sua grande maioria que não encontram dificuldade em entrar em contato e que apesar de não estarem satisfeitos com o atendimento, voltariam a utilizar o canal de atendimento.

Superintendente: Paulo Cesar Tagliavini

Chefe de Gabinete de Autarquia: Milton Magalhães Costa

Ouvidora Michele Elisabete Rodrigues