



SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
SUPERINTENDÊNCIA

**Atividades e dados dos volumes de atendimentos da Ouvidoria durante o período de –
Julho de 2020 a Junho de 2021**

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, retornando presencialmente em regime de revezamento a partir de janeiro de 2021.

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.

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.

Assim, são apresentados neste relatório os dados sobre os volumes de atendimentos da Ouvidoria, através de todos os seus canais, no período de julho de 2020 a junho de 2021.:

	Jul-20	Ago-20	Set-20	Out-20	Nov-20	Dez-20
presencial	0	0	0	0	0	0
sistema http://www.sic.sp.gov.br	67	46	33	34	46	29



SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
SUPERINTENDÊNCIA

sistema http://www.ouvidoria.sp.gov.br	312	273	251	298	217	262
email's der@sic.sp.gov.br	63	99	73	91	46	65
email's ouvidoria@der.sp.gov.br	187	209	230	294	214	232
ligações ramais 1470	0	0	0	0	0	0
ligações ramais 1480	0	0	0	0	0	0
sistema SCSA (cadastro solicitações arquivo)	40	41	25	34	34	34
Siale (IND,PL,RI,MPrevia)	21	16	30	35	22	30
CM/PM/Deputados/SLT	71	63	95	32	59	47
Total	761	747	737	818	638	699
	Jan-21	Fev-21	Mar-21	Abr-21	Mai-21	Jun-21
presencial	0	0	0	0	0	0
sistema http://www.sic.sp.gov.br	46	48	79	89	30	51
sistema http://www.ouvidoria.sp.gov.br	354	363	383	343	291	264
email's der@sic.sp.gov.br	89	90	101	75	84	95
email's ouvidoria@der.sp.gov.br	291	286	195	271	217	215
ligações ramais 1470	296	472	168	238	202	174
ligações ramais 1480	92	184	60	88	80	142
sistema SCSA (cadastro solicitações arquivo)	0	35	17	12	63	59
Siale (IND,PL,RI,MPrevia)	6	26	54	26	37	56
CM/PM/Deputados/SLT	55	125	207	112	127	103
Total	1229	1629	1264	1254	1131	1159

b) Resumidamente o quantitativo de atendimentos no período é demonstrado a seguir:



SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
SUPERINTENDÊNCIA

	Total	Média mensal
presencial		
sistema http://www.sic.sp.gov.br	598	50
sistema http://www.ouvidoria.sp.gov.br	3611	301
email's der@sic.sp.gov.br	971	81
email's ouvidoria@der.sp.gov.br	2841	237
ligações ramais 1470	1550	258
ligações ramais 1480	646	108
sistema SCSA (cadastro solicitações arquivo)	394	33
Siale (IND,PL,RI,MPrevia)	359	30
CM/PM/Deputados/SLT	1096	91
Total	12066	1005

c) Observa-se a diminuição nas demandas telefônicas (período presencial), ocasionadas pela interrupção dos prazos de processos e de procedimentos afetos aos órgãos e entidades do Sistema Nacional de Trânsito – SNT e do cronograma do envio das notificações de autuação (NA), conforme Resolução nº 782, de 18 de junho de 2020 e Resolução nº 805, de 16 de novembro de 2020 do CONTRAN, respectivamente, assim como, as diversas ações realizadas para melhoria no atendimento aos usuários (URA, Site do DER e Aplicativo DER Online). No momento encontra-se em vigência a Portaria 208/2021 do CONTRAN onde os prazos foram novamente interrompidos por tempo indeterminado.

	jan a mar/20 média mensal	jan a jul/21 média mensal
Demandas telefônicas		
ramal 1470	817	258
ramal 1480	271	108



SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
SUPERINTENDÊNCIA

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.

Sistema de Ouvidoria: Tipo de Manifestação no período

Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	80
Elogio	13
Outros	16
Reclamação	1470
Solicitação de Informação	2006
Sugestão	26
Total:	3611

Sistema de Ouvidoria: Tema Geral no período

Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	0	0	0	0	1
Atendimento	66	11	0	531	652	18	1278
Conduta do Servidor/	0	1	0	0	0	0	1
Infraestrutura	0	0	0	2	2	0	4
Outros	10	1	16	96	64	4	191
Procedimentos	1	0	0	3	14	0	18
Taxas/Pagamentos	2	0	0	838	1274	4	2118
Total	80	13	16	1470	2006	26	3611



SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
SUPERINTENDÊNCIA

Sistema de Ouvidoria: Conclusão no período

Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em	Total
Denúncia	78	0	0	0	0	2	80
Elogio	13	0	0	0	0	0	13
Outros	16	0	0	0	0	0	16
Reclamação	1464	0	0	0	0	6	1470
Solicitação de Informação	1999	1	1	0	0	5	2006
Sugestão	26	0	0	0	0	0	26
Total	3596	1	1	0	0	13	3611

Serviços manifestados pelo usuário período Julho/2020 a Junho/2021

63,725% - Informações sobre Multas em Rodovias Estaduais – DER

36,248% - Informações sobre Rodovias do DER - Central de Informações e Operações.

0,027% - Licenças e Autorizações em Rodovias Estaduais Administradas pelo DER

Assuntos mais demandados referente a Multas em Rodovias Estaduais:

Reclamações – 938

Solicitação de Informações – 1.372

Demandas: Manifestações sobre multas e recursos no atendimento 3311-1718, questões de como entrar com recursos, indicação de condutor, ou até mesmo contestação sobre o auto de infração recebido, e a demora na baixa no sistema após o pagamento do auto de infração.

Índice de reclamação: 0,00011 (total de reclamações/total de multas)

Assuntos mais demandados referente a Rodovias do DER – Central de Informações e Operações:

Reclamações – 554

Solicitação de Informações – 665

Demandas: Manifestações sobre solicitações de manutenção em rodovia administradas pelo DER , como buraco nas pistas, poda de árvores e informações sobre obras e reclamações sobre radares, solicitação de aferição, ou comprovação dos locais dos radares.



SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
SUPERINTENDÊNCIA

Índice de reclamação: 0,043 reclamação/km (total de reclamações/total km da malha sob conservação do DER)

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

TOTAL: 2

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.

Ouvidoria DER/SP