

The logo for DER (Departamento de Estradas de Rodagem) is located in the top left corner. It features the letters 'DER' in a white, outlined, sans-serif font, set against a yellow background with a geometric, starburst-like pattern. The background of the entire cover is a dark blue with various abstract shapes, including circles, lines, and rounded rectangles in shades of blue and yellow.

DER



SP 088 -  
km 133,5

1° SEMESTRE DE 2023

---

# RELATÓRIO DE GESTÃO

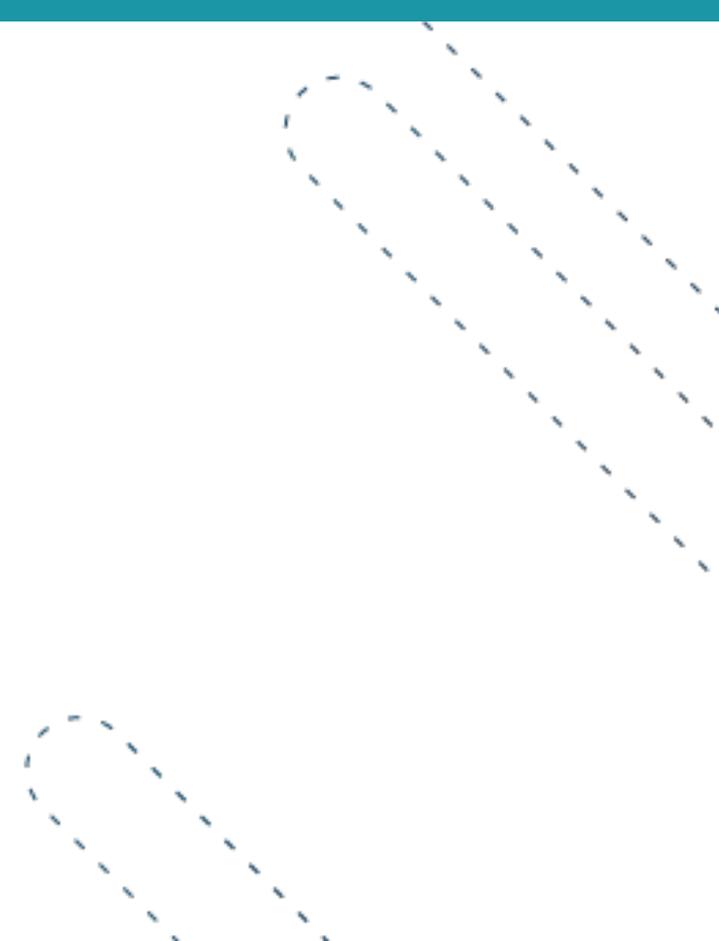
---

## OUVIDORIA



# RELATÓRIO DE GESTÃO

Período 01/01/2023 a 30/06/2023





**DER - DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM**

**Governador do Estado de São Paulo**

Tarcísio Gomes de Freitas

**Secretária Estadual de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística (SEMIL)**

Natália Rezende

**Superintendente**

Sérgio Henrique Codelo Nascimento

**Chefe de Gabinete**

Milton Magalhães

**Ouvidora e Responsável pela Unidade de Gestão de Integridade**

Gláucia Roberta Guedes



## INDICE CAPÍTULOS

1.	Apresentação .....	05
2.	Introdução .....	06
3.	Institucionalidade .....	08
	3.1. Papel Institucional .....	08
	3.2. Participação da Ouvidoria nas Políticas do DR .....	09
	3.3. Equipe .....	10
4.	Atividades Desenvolvidas .....	11
	4.1. Tipos de Manifestações .....	12
	4.2. Canais de Contato .....	14
	4.3. Temas de Classificação das Manifestações .....	14
5.	Serviço de Informação ao Cidadão .....	17
6.	Resultados .....	18
7.	Avaliação .....	20
8.	Conclusão .....	23

## INDICE GRÁFICOS

1.	Manifestações Recebidas .....	13
2.	Distribuição de Dificuldade de Contato relatada pelo Cidadão .....	21
3.	Distribuição de Satisfação do Cidadão a partir da Pesquisa de Satisfação .....	21
4.	Distribuição do Uso da Ouvidoria pelos Usuários .....	22
5.	Distribuição do Tempo de Resposta ao Cidadão .....	22

## INDICE TABELAS

1.	Tipos de Manifestações .....	13
2.	Total de Manifestações entre Janeiro e Julho.....	21
3.	Manifestações Recebidas nos Canais de Contato Disponíveis .....	21
4.	Manifestações Recebidas em Cada Tema Geral .....	22
5.	Temas Específicos .....	22



# 1. APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao disposto no parágrafo único do artigo 9º da Lei nº 10.294/99 e do Decreto nº 50.656, de 30/06/06, com alterações dos Decretos nº 51.561, de 21/02/2007; e nº 61.175, de 18/03/15, apresenta-se o relatório de atividade da Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo (DER).

O objetivo deste relatório é apresentar os resultados das atividades desempenhadas na Ouvidoria do DER, de acordo com as suas competências e atribuições, estabelecidas no Decreto nº 60.399, de 29/04/2014 e nos termos do art. 14, da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

No presente relatório serão apresentados os dados e as informações referentes às manifestações encaminhadas por usuários dos serviços públicos prestados pelo DER, no período de janeiro a junho de 2023.

A Ouvidoria do DER atua como um canal intermediador entre os setores internos do DER na busca da efetividade e no relacionamento entre o cidadão e a Instituição, sendo um importante elo entre a sociedade e a Administração Pública.

A Ouvidoria possui uma equipe na sede do DER e promove comunicação entre a sociedade e todas as Divisões Regionais.

É importante destacar que a Ouvidoria está atenta aos problemas apontados, às necessidades e às sugestões encaminhadas pelos cidadãos, a fim de identificar os pontos críticos e realizar um levantamento de necessidades para a melhoria dos serviços prestados.



## 2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do DER está inserida no Sistema da Rede das Ouvidorias do Governo do Estado de São Paulo, por meio do portal [ouvidoria.gov.br](http://ouvidoria.gov.br), que integra uma rede de atendimento ao cidadão. Esse sistema permite o compartilhamento e a troca de informações entre as Ouvidorias dos órgãos do Governo do Estado de São Paulo assegurando ao usuário de serviços públicos que suas manifestações sejam recebidas e encaminhadas com autonomia e transparência.

O Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo é um instrumento de gestão e de garantia da qualidade dos serviços públicos, com a finalidade de repercutir a voz do cidadão dentro da Administração Pública.

Todas as manifestações são registradas na Rede do Sistema de Ouvidorias e inicia-se um processo de gestão de informação, percorrendo várias etapas até atingir o objetivo principal: o retorno ao cidadão e a melhoria dos serviços prestados pelo DER.

Informa-se que entre os meses de janeiro e março de 2023 a Ouvidoria do DER foi exercida pela Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) com ausência de um Ouvidor titular. Em março de 2023 foi nomeada a Ouvidora titular, nos termos da Portaria SUP/DER-017-08/03/2023, a qual designa e estabelece as atribuições da Ouvidora e da Responsável pelo SIC.

A Ouvidoria do DER, em 24 de março de 2023, iniciou a utilização do sistema **SP Sem Papel**, um programa do Governo do Estado de São Paulo, que introduz o processo digital no âmbito da Administração Estadual e no seu relacionamento com outras esferas de governo.

O portal SP Sem Papel é uma plataforma corporativa para a produção, a tramitação, a gestão e o controle de processos / documentos digitais, que garante a classificação dos documentos no ato de sua produção de acordo com a Política Estadual de Arquivos.



A partir de 12 de junho de 2023 o Governo de São Paulo disponibilizou ao Departamento de Estradas de Rodagem a utilização do Sistema Eletrônico de Informações do Estado de São Paulo (SEI/SP), instituído pelo Decreto nº 67.641, de 10/04/2023, que dispõe sobre o uso de meio eletrônico para a formalização de processo administrativo no âmbito da Administração Pública Estadual.

Assim, a Ouvidoria realizou a migração das demandas tratadas no SP Sem Papel para o Sistema SEI/SP, iniciando neste momento o tratamento das manifestações recebidas via Sistema da Rede das Ouvidorias por este sistema.

O Sistema SEI/SP é uma plataforma para a gestão digital de documentos e processos, desenvolvida pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), implantada na administração pública estadual e coordenada pela Secretaria de Gestão e Governo Digital, com operação da Prodesp - Empresa de Tecnologia do Estado.



## 3. INSTITUCIONALIDADE

### 3.1. Papel Institucional

A Ouvidoria integra a estrutura do DER e atua como assistência direta e imediata ao Superintendente, conforme estabelecido no art. 13 do Decreto nº 60.399, de 29/04/2014, o qual recomenda que as ouvidorias respondam hierarquicamente, somente, para a autoridade máxima do órgão.

As atividades e as atribuições desenvolvidas pela Ouvidorias são definidas no art. 4º e 5º do Decreto nº 60.39/2014, como a seguir:

[...]

**Artigo 4º - As Ouvidorias têm as seguintes atribuições:**

- I - receber manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios;
- II - prestar informações às demandas recebidas;
- III - resguardar o sigilo e sempre dar resposta fundamentada à questão apresentada com clareza e objetividade;
- IV - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;
- V - facilitar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- VI - encaminhar a manifestação e acompanhar a sua apreciação;
- VII - identificar e comunicar ao órgão ou entidade em que atua eventuais problemas no atendimento ao usuário ou causas da deficiência do serviço;
- VIII - estabelecer canal permanente de comunicação com os usuários dos serviços públicos;
- IX - encaminhar aos dirigentes das unidades competentes as manifestações conhecidas; X - atender as diretrizes estabelecidas pela Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo - CCISP e pela Ouvidoria Geral da Corregedoria Geral da Administração;
- XI -- elaborar relatórios e promover a divulgação das suas atividades; XII - atuar na prevenção de conflitos;
- XIII - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;
- XIV - promover sensibilização sobre as atividades da Ouvidoria no órgão ou entidade em que atua;
- XV - estimular a participação do cidadão na fiscalização, contribuindo para o planejamento dos serviços públicos;



XVI - elaborar estudos e pesquisas na sua área de atuação.

Parágrafo único - As recomendações de que trata o inciso XIII deste artigo devem ser encaminhadas formalmente com suas respectivas justificativas, à autoridade máxima do órgão ou entidade em que atuam

**Artigo 5º - Para a consecução de suas atribuições é assegurado às Ouvidorias:**

I - ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atuam; II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam;

III - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;

IV - formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º - As Ouvidorias deverão ter disponibilizados os recursos humanos e materiais adequados para garantir o conforto e a privacidade no atendimento, o arquivamento de documentos e os equipamentos necessários, atualizados e suficientes.

§ 2º - As Ouvidorias devem colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.

§ 3º - Os órgãos e as unidades a que se refere o artigo 1º deste decreto atenderão prioritariamente o que for solicitado pelas Ouvidorias, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.

### **3.2. Participação da Ouvidoria nas Políticas do DER**

No sentido de obter informações que possam ajudar na elaboração das respostas aos cidadãos, a Ouvidoria do DER atua na coleta de dados e informações junto às diversas áreas do Departamento.

Destaca-se que esta Ouvidoria integra o Comitê Executivo do DER, instituído pela Portaria SUP/DER-006-06/02/2023 e, participa de reuniões onde são tomadas decisões sobre os principais assuntos do órgão.

A Ouvidoria do DER é uma instância da Unidade de Gestão de Integridade, e contribui com as ações e medidas para implementação do Plano Estadual de Promoção de Integridade, instituído pela Decreto nº 67.683, de 03/05/2023.



### 3.3. Equipe

---

A Ouvidoria do DER é composta por um quadro de 3 (três) membros, entre eles 1 (uma) servidora de cargo comissionado e 2 colaboradores de nível médio, que realizam atividades multidisciplinar, tais como, atendimento ao público (presencial, correspondência, e-mail, telefone e sistema), elaboração e revisão de respostas aos cidadãos, elaboração de relatório de atividades, entre outros.

A servidora de cargo comissionado é responsável pelas demandas do SIC e atua como substituta da Ouvidora nos impedimentos legais.



## 4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria do DER prioriza que todas as manifestações encaminhadas pelo cidadão por correspondência, e-mail, telefone, sistema ou de forma presencial sejam registradas no Sistema da Rede das Ouvidorias. Assim, quando o cidadão utiliza algum desses canais de atendimento as manifestações são transcritas no sistema e é informado ao cidadão o número do protocolo para acompanhamento.

Em todas as manifestações registradas são realizadas a conferência da classificação conforme o tipo, e reclassificação, quando necessário. Em seguida é feita a análise de admissibilidade pela equipe da Ouvidoria, o que resulta no prosseguimento do tratamento da manifestação ou na resposta rápida ao cidadão com as orientações.

As manifestações registradas no Sistema da Rede das Ouvidorias são exportadas em arquivo no formato PDF contendo os dados básicos, o assunto, a data do cadastro, o relato e são inseridas no sistema SEI/SP.

Entre o período de 24 de março a 11 de junho de 2023, as manifestações foram exportadas e tratadas no sistema SP Sem Papel. Entretanto, desde 12 de junho de 2023 são gerados processos no SEI/SP para o tratamento das manifestações junto às áreas técnicas do DER.

Ressalta-se que as manifestações sigilosas e anônimas são exportadas por meio do Sistema da Rede das Ouvidorias, com as informações do cidadão preservadas, salvaguardando o direito do manifestante quanto ao sigilo de sua identidade.

Com objetivo de resguardar o conteúdo das informações, os processos gerados no SEI/SP são classificados com nível de acesso restrito, baseados na hipótese legal de informações pessoais.



Nesse sentido, a Ouvidoria encaminha o processo para as áreas responsáveis, com prazo estabelecido de 10 (dez) dias para resposta e a monitora. Após o recebimento dos esclarecimentos, a Ouvidoria realiza o tratamento da informação, possibilitando uma resposta acessível e objetiva ao cidadão.

Notadamente, com a utilização do SEI/SP, constatou-se agilidade na resposta pelas áreas responsáveis e controle na rastreabilidade das informações, possibilitando maior transparência e eficiência nos resultados alcançados.

Resumidamente, o tratamento de cada demanda é dividido em três fases:

1. Recepção da manifestação e instrução;
2. Análise de admissibilidade pela Ouvidoria, o que resulta no encaminhamento da demanda ao setor competente ou na resposta rápida com as orientações necessárias. e;
3. Retorno ao cidadão, informando-o sobre a conclusão do atendimento ao usuário do serviço público.

#### **4.1. Tipos de Manifestações**

---

As manifestações são recepcionadas por todos os canais disponíveis pela Ouvidoria e registradas no Sistema da Rede das Ouvidorias o que possibilita gerar, compilar e produzir os dados estatísticos.

Ressalta-se que, para este relatório, algumas manifestações não foram reclassificadas no ato de recebimento, prevalecendo a classificação nomeada pelo cidadão.

A Ouvidoria do DER no 1º semestre de 2023 recepcionou 3.066 (três mil e sessenta e seis) tipos de manifestações com as seguintes classificações:

Tabela 1 - Tipos de Manifestações

	JAN/23	FEV/23	MAR/23	ABR/23	MAI/23	JUN/23
Denúncia	40	42	47	29	18	12
Elogio	7	6	4	4	3	3
Outros	45	37	22	38	24	21
Reclamação	320	267	393	280	347	456
Solicitação de informação	55	74	101	89	108	102
Sugestão	10	11	18	12	12	9
<b>Total de Manifestações</b>	<b>477</b>	<b>437</b>	<b>585</b>	<b>452</b>	<b>512</b>	<b>603</b>

Total de Manifestações entre Janeiro e Julho/2023 é de 3.066.

Gráfico 1 - Manifestações Recebidas

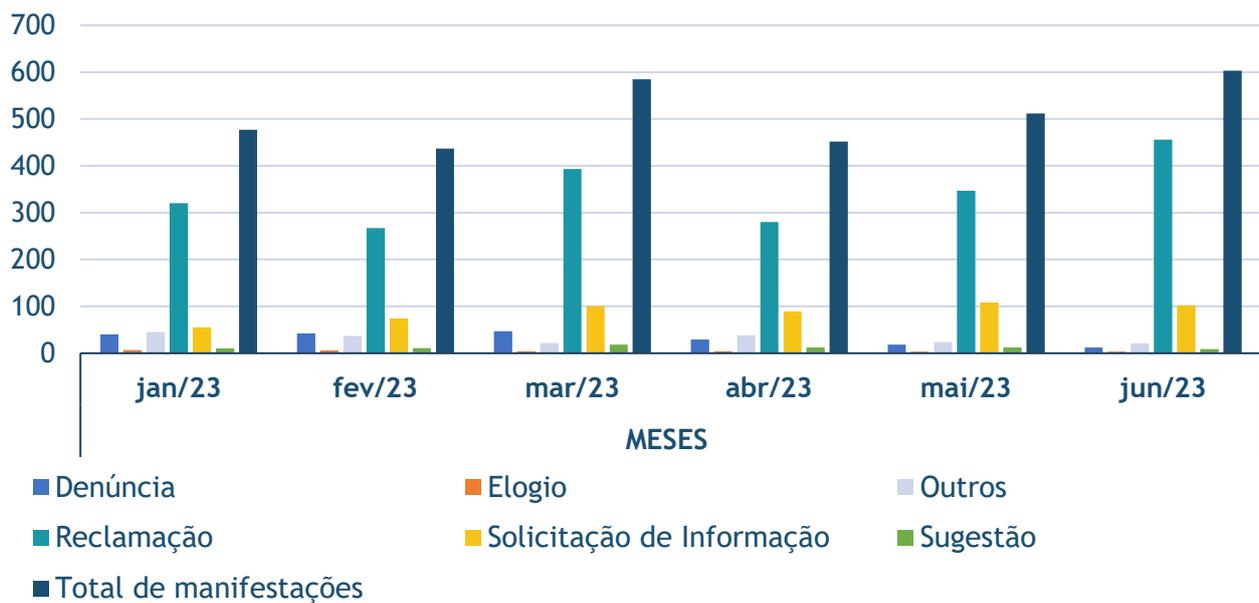


Tabela 2 - Total de Manifestações entre Janeiro e Julho

Tipo	Quantidade
Denúncia	188
Elogio	27
Outros	187
Reclamação	2063
Solicitação de Informação	529
Sugestão	72
<b>TOTAL</b>	<b>3066</b>



## 4.2. Canais de Contato

Os canais disponíveis para contato com a Ouvidoria do DER são: presencial, correspondência, e-mail, telefone e sistema. Destaca-se que a partir da nova gestão a Ouvidoria priorizou a utilização do Sistema da Rede das Ouvidorias como canal principal de entrada das manifestações, com a orientação de que as manifestações recebidas por outros canais deveriam ser registradas no sistema pela equipe da ouvidoria, a fim de possibilitar o controle eficiente sobre as demandas.

Nesse sentido, na tabela apresentada a seguir nota-se maior utilização do sistema na forma de contato com a Ouvidoria do DER.

Tabela 3 - Manifestações Recebidas nos Canais de Contato Disponíveis

MANIFESTAÇÕES	PRESENCIAL	TELEFONE	EMAIL	CORRESPONDÊNCIA	SISTEMA	OUTROS	TOTAL
Denúncia	0	0	2	0	186	0	188
Elogio	0	0	0	0	27	0	27
Outros	0	0	4	0	183	0	187
Reclamação	0	1	40	0	2022	0	2063
Solicitação de Informação	0	0	19	0	510	0	529
Sugestão	0	0	2	0	70	0	72
<b>TOTAL</b>	0	1	67	0	2998	0	3066

## 4.3. Temas de Classificações das Manifestações

A Ouvidoria utiliza temas gerais e específicos para categorizar as manifestações recebidas.

A equipe da Ouvidoria, no ambiente do Sistema da Rede das Ouvidorias, classifica primeiramente a manifestação pelo tema geral e, posteriormente, detalha o tema específico.

Na tabela a seguir são apresentados os temas gerais adotados, contendo os quantitativos de cada tipo de manifestação.

Tabela 4 - Manifestações Recebidas em Cada Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	2	0	0	0	2
Atendimento	0	0	0	20	2	1	23
Competência de outro órgão	1	0	0	21	4	0	26
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	4	0	0	1	0	0	5
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	7	1	0	8
Fiscalização	0	0	0	81	5	1	87
Infraestrutura	0	0	1	7	2	2	12
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	1	0	1
Outros	181	27	183	1740	477	68	2676
Procedimentos	1	0	0	23	4	0	28
Taxas/Pagamentos	1	0	1	163	33	0	198
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>27</b>	<b>187</b>	<b>2063</b>	<b>529</b>	<b>72</b>	<b>3066</b>

Apresenta-se a seguir os temas específicos tratados no âmbito da Ouvidoria do DER com frequência no ato da classificação:



Tabela 5 - Temas Específicos

Tema Geral	Tema Específico
Acesso	Informações Gerais
Atendimento	Pátios
Competência de outro órgão	Não é assunto tratado pelo DER
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elogios</li> <li>• Denúncia</li> <li>• Reclamação</li> </ul>
Danos Materiais e/ou Pessoais	Ressarcimento
Fiscalização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservação Rodoviária</li> <li>• Obras</li> <li>• Pátios</li> </ul>
Infraestrutura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obras</li> <li>• Rodovias</li> </ul>
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	
Outros	Diversos
Procedimentos	Leilões
Taxas/Pagamentos	Multas e Recursos



## 5. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

SIC

Os pedidos de acesso à informação são registrados na plataforma do sistema SIC.SP em cumprimento ao previsto na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011 e pelos Decretos Estaduais nº 58.052/2012, nº 61.559/2015 e nº 61.836/2016.

As demandas são tratadas na Ouvidoria do DER pela responsável do SIC, por meio dos canais de atendimento: presencial, correspondência, e-mail, telefone e sistema SIC.SP.

A maioria dos pedidos de acesso à informação estão relacionados a questões de multas aplicadas pelo órgão. São solicitadas informações sobre o auto de infração e o resultado de recurso apresentado, assim como, cópias de contratos firmados entre empresas e a autarquia.

No período de janeiro a junho de 2023, a Ouvidoria do DER recepcionou 232 (duzentos e trinta e dois) pedidos de acesso à informação, por meio do sistema SIC.SP.

A partir do 2º semestre de 2023 as demandas recepcionadas pelo sistema SIC.SP serão tratadas pelo SEI/SP, na busca de transparência e celeridade na resposta ao cidadão.



## 6. RESULTADOS

A Ouvidoria, a partir dos dados das manifestações e avaliando os tipos e os principais temas, identifica os pontos relevantes apontados pelos cidadãos, o que possibilita a proposição de melhorias nos serviços prestados diante dos assuntos mais demandados.

Dentre os assuntos com maior número de reclamações e de solicitações de informações, observa-se as manifestações referentes as multas e recursos, por meio das quais o cidadão questiona sobre a notificação e aplicação do auto de infração, indeferimento de recursos, indicação de condutor, demora na baixa no sistema após o pagamento do auto de infração e outros.

Observa-se, ainda, um crescimento de reclamações no mês de junho, em razão da instabilidade no sistema de baixa de multas e na realização de procedimentos internos pela Diretoria de Administração na Comissão de Leilões.

Além disso, notam-se manifestações com reclamações e solicitações de manutenção em rodovias administradas pelo DER, tais como: sinalização, poda de árvores, implantação e aferição de radares, bem como solicitações de informações sobre execução de projetos e obras.

Nesse sentido, a Ouvidoria realizou reuniões com o setor Gestão de Multas e Recursos, com objetivo de solicitar um ponto focal, ou seja, um servidor/colaborador, em cada unidade do setor para tratar das demandas da Ouvidoria, assim como, explicações sobre os trâmites realizados dentro do setor, agilizando o atendimento às manifestações.

A utilização do sistema SEI/SP na Ouvidoria do DER proporcionou um monitoramento eficaz das manifestações encaminhadas às áreas responsáveis, resultando no cumprimento dos prazos estabelecidos.



Cumprir informar, ainda, que a Ouvidoria reitera o pedido de análise das manifestações encaminhadas aos setores responsáveis, sempre que são detectados atrasos em seu retorno aos usuários.

No mês de junho a Ouvidoria participou com o Superintendente do DER de reuniões técnicas nas Divisões Regionais de Campinas e Itapetininga, o que viabilizou uma interação entre a Ouvidoria e os servidores, resultando na divulgação e compatibilização dos trabalhos realizados pela Ouvidoria no âmbito do DER.



## 7. AVALIAÇÃO

A Ouvidoria tem o apoio da alta administração e um papel importante junto ao DER na implementação das políticas públicas do setor, apoiando o processo decisório com a disponibilização de informações estratégicas decorrentes da comunicação com o cidadão.

Por meio do contato com o cidadão, a Ouvidoria pode identificar problemas, soluções e melhorias nos serviços prestados, seja por meio das demandas recebidas ou de pesquisas estruturadas.

Com base nas informações apresentadas no item 4.1. deste relatório, nota-se um índice elevado nas manifestações classificadas como reclamações. É importante destacar, que algumas dessas reclamações são decorrentes de situações sazonais, ocorridas em razão de alguma instabilidade na prestação de determinado serviço.

Observa-se ainda, que as reclamações são manifestações em que o cidadão demonstra a sua insatisfação com o serviço público prestado, podendo ser sazonal ou não, ou consequência de uma demanda que não foi atendida da forma esperada. Nesse sentido, a Ouvidoria do DER está atenta aos apontamentos realizados pelo cidadão a fim de contribuir para o aprimoramento dos atendimentos.

Como apresentado no item 6 do presente relatório, outro ponto relevante observado pela Ouvidoria foi as manifestações classificadas como solicitação de informações, que consistem nos questionamentos acerca dos procedimentos de leilões e das notificações de auto de infração.

Outro ponto em destaque são os dados resultantes da pesquisa de satisfação do cidadão, originado pelo Sistema da Rede das Ouvidorias, que demonstra que, diante do total de manifestações atendidas pela Ouvidoria, apenas 5,5% dos usuários responderam à pesquisa de satisfação.

Na pesquisa foi observado que o cidadão não encontra dificuldade em entrar em contato com a Ouvidoria, entretanto, demonstram não estarem satisfeitos com o atendimento, mas, retornariam a utilizar o canal de atendimento.

A Ouvidoria do DER monitora as manifestações encaminhadas para análise, com o objetivo de reduzir o índice de descumprimento de prazo nos atendimentos às demandas. É apresentado como resultado da pesquisa de satisfação, que a Ouvidoria do DER prioriza a resposta ao cidadão no prazo de até 10 dias, ou, quando possível, emite resposta imediata, solucionando o atendimento no mesmo dia.

Gráfico 2 - Distribuição de Dificuldade de Contato relatada pelo Cidadão

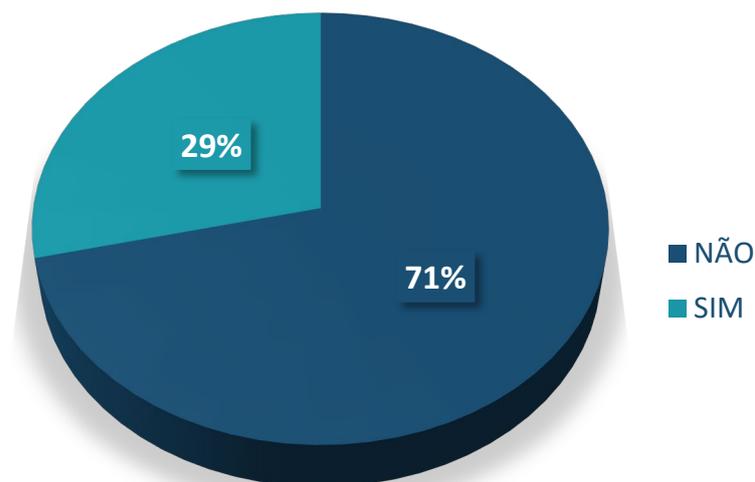


Gráfico 3 - Distribuição de Satisfação do Cidadão a partir da Pesquisa de Satisfação

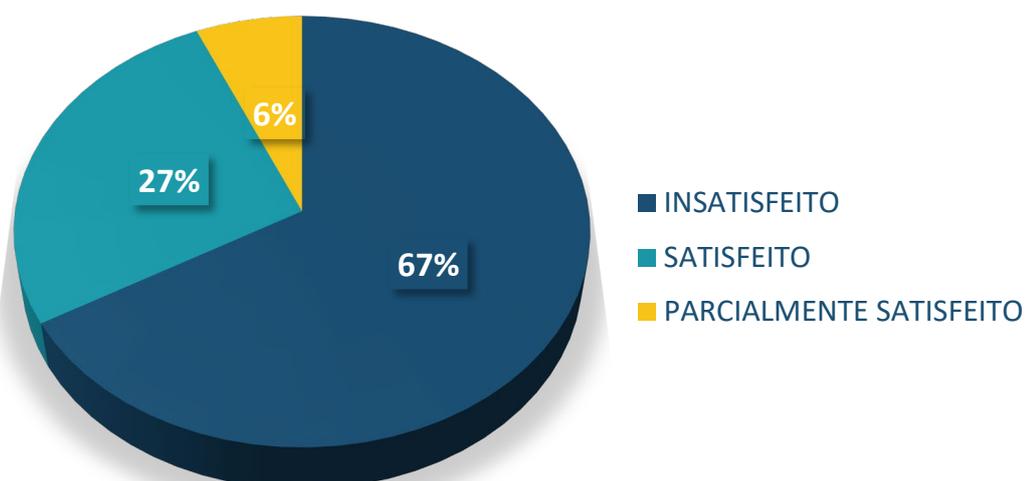




Gráfico 4 - Distribuição do Uso da Ouvidoria pelos Usuários

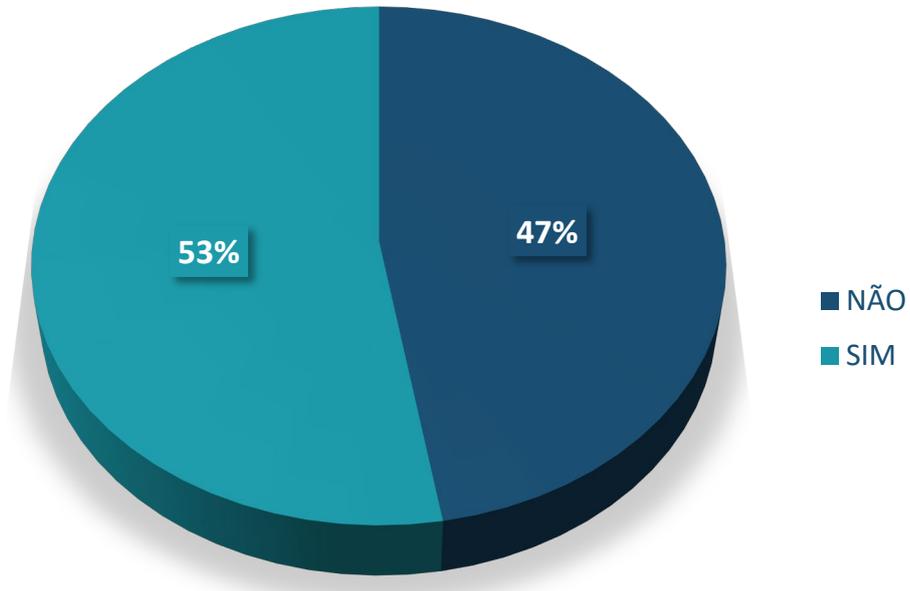
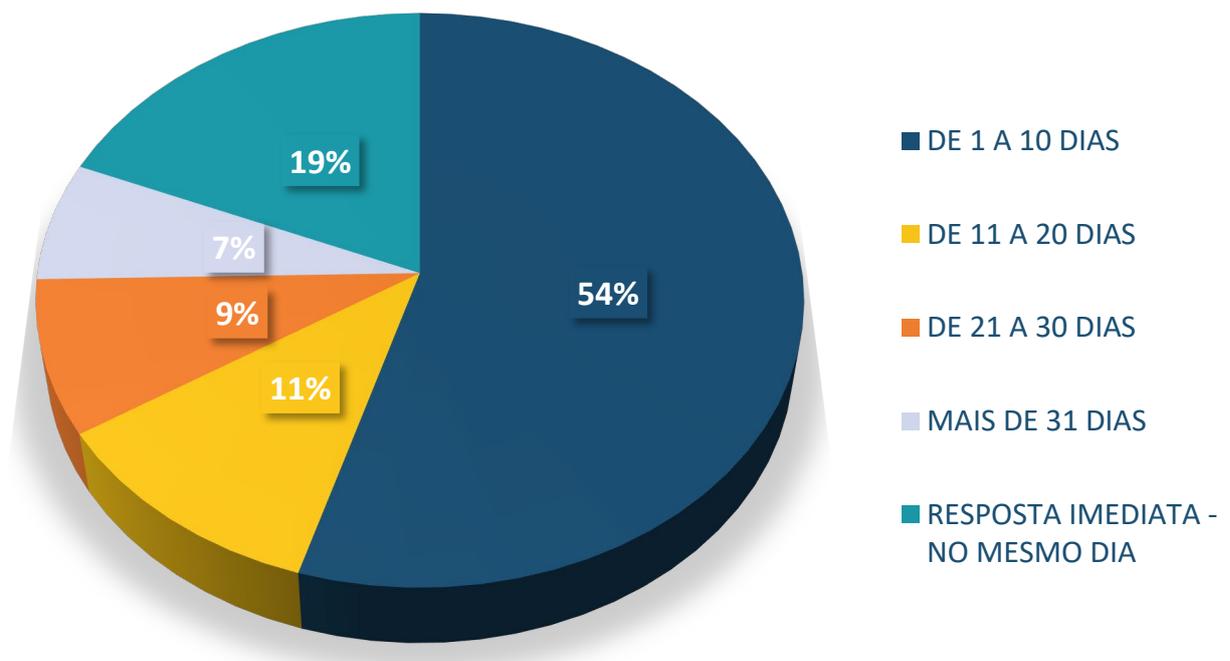


Gráfico 5 - Distribuição do Tempo de Resposta ao Cidadão





## 8. CONCLUSÃO

No 1º semestre de 2023 ocorreu a transição de uma nova gestão no Departamento de Estrada de Rodagem do Estado de São Paulo, com a nomeação de uma Ouvidora para assumir a gestão da Ouvidoria do DER.

Considera-se um período de aperfeiçoamento e padronização dos processos e procedimentos de atendimento das manifestações, a fim de obter um atendimento célere e facilitar o contato com o cidadão.

A utilização do Sistema SEI/SP para o tratamento das manifestações junto às demais áreas do DER, proporcionou um maior controle das ações realizadas pelas áreas responsáveis, com o fornecimento das informações relevantes para o atendimento das demandas dos usuários do sistema.

Com relação ao cumprimento dos prazos, a Ouvidoria do DER atendeu 84,67% das manifestações dentro do prazo, e utilizou-se da prorrogação do prazo a cerca de 15,34% no total de tempo de resposta ao cidadão.

O presente relatório é o resultado das ações empreendidas por esta Ouvidoria. As análises foram realizadas de maneira macro, objetivando subsidiar os gestores em suas tomadas de decisões com o propósito de implantar melhorias na qualidade dos serviços oferecidos a sociedade pelo DER.

**A Ouvidoria do DER destaca os principais desafios para o 2º semestre de 2023. São eles:**

- Atender todas as manifestações dentro do prazo previsto na legislação;
- Aumentar o índice de satisfação do cidadão;
- Melhorar o atendimento e a importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação;



- Aumentar a qualidade da informação apresentada;
- Melhorar o planejamento e gestão da Ouvidoria;
- Realizar um fluxo dos processos essenciais da Ouvidoria;
- Realizar a gestão da informação, com mapeamento dos dados coletados dos manifestantes;
- Elaborar relatório com os dados das denúncias e encaminhar à Unidade de Gestão de Integridade;
- Elaborar relatórios ou informativos contendo a identificação dos pontos relevantes a partir das demandas dos cidadãos e envio às áreas envolvidas, para conhecimento, análise e busca de soluções;
- Realizar trabalho junto às equipes do DER, tendo como base o diagnóstico de cada uma das demandas, identificando as dificuldades diárias que impossibilitam o cumprimento dos prazos, além de buscar ações que visem o fortalecimento das equipes do DER.

A avaliação dos serviços prestados à sociedade é de grande importância para o órgão, visto que, atender à demanda do cidadão é a essência da existência da administração pública.

Por fim, conclui-se que a participação do cidadão contribui para a melhoria dos serviços prestados e fortalece o atendimento aos usuários.



DER