DER

2024

Relatório de Gestão
1º Semestre

Ouvidoria

Relatório de Gestão
1º Semestre de 2024

Relatório de Gestão

1° Semestre de 2024

Departamento de Estradas de Rodagem

São Paulo

Junho/2024

Governador do Estado de São Paulo

Tarcísio Gomes de Freitas

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

Natália Rezende

Superintendente

Sergio Henrique Codelo Nascimento

Chefe de Gabinete

Milton Magalhães

Ouvidora

Gláucia Roberta Guedes

Sumário

1. APRESENTAÇÃO 6
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E EQUIPE 6
4. A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) 8
7. PRINCIPAIS TEMAS E DEMANDAS 10
8. APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS 10
9. RESULTADOS GERAIS 11
9.1. Manifestações Registradas na Ouvidoria 11
9.2. Pedidos de Acesso a Informações no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) 12
9.3. Implantação da Plataforma FALA SP 12
9.4. Reuniões estratégicas com as áreas internas 13
9.5. Monitoramento da Carta de Serviços 13
9.6. Chamamento Público para composição de Conselho de Usuários do Serviço Público 13
9.7. Atendimento ao Sistema SEI 14
9.8. Atendimento ao Reclame Aqui 15
9.9. Capacitação 16
9.9.1. Capacitação dos Membros de Comissão de Apurações Preliminares 16
9.9.2. Palestras sobre Aspectos da Integridade no Setor Público, Ouvidoria e Acesso à Informação. 17
9.10. Participação do Encontro de Planejamento das Ações 2024 17
9.11. Realização de Campanha Interna 18
11. CONCLUSÃO 20

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do DER no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2024 e foi elaborado em conformidade com as disposições legais, com o objetivo de demonstrar o compromisso com a transparência, a eficácia e a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

O presente documento detalha os dados e informações referentes às manifestações recebidas dos usuários dos serviços públicos prestados pelo DER, quais sejam: Pedidos de Acesso à Informação, Elogios, Sugestões, Solicitações de Providência, Reclamações e Denúncias.

A Ouvidoria do DER adota as diretrizes estabelecidas pela Resolução CGE nº 017, de 21 de novembro de 2024, a qual estabelece os procedimentos para o exercício das atividades das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo e dos Serviços de Informação ao Cidadão dos órgãos e entidades da Administração Pública estadual, nos termos dos Decretos nº 68.155; nº 68.156; e nº 68.157, todos de 9 de dezembro de 2023.

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E EQUIPE

A Ouvidoria integra a estrutura organizacional do DER e responde diretamente à autoridade máxima do Departamento.

A Ouvidoria do DER interage com as diversas áreas do Departamento para obter informações que possam colaborar na elaboração das respostas aos cidadãos, bem como na troca de informações entre as ouvidorias dos órgãos estaduais, a fim de garantir que as manifestações dos usuários dos serviços públicos sejam recebidas e tratadas com autonomia e transparência.

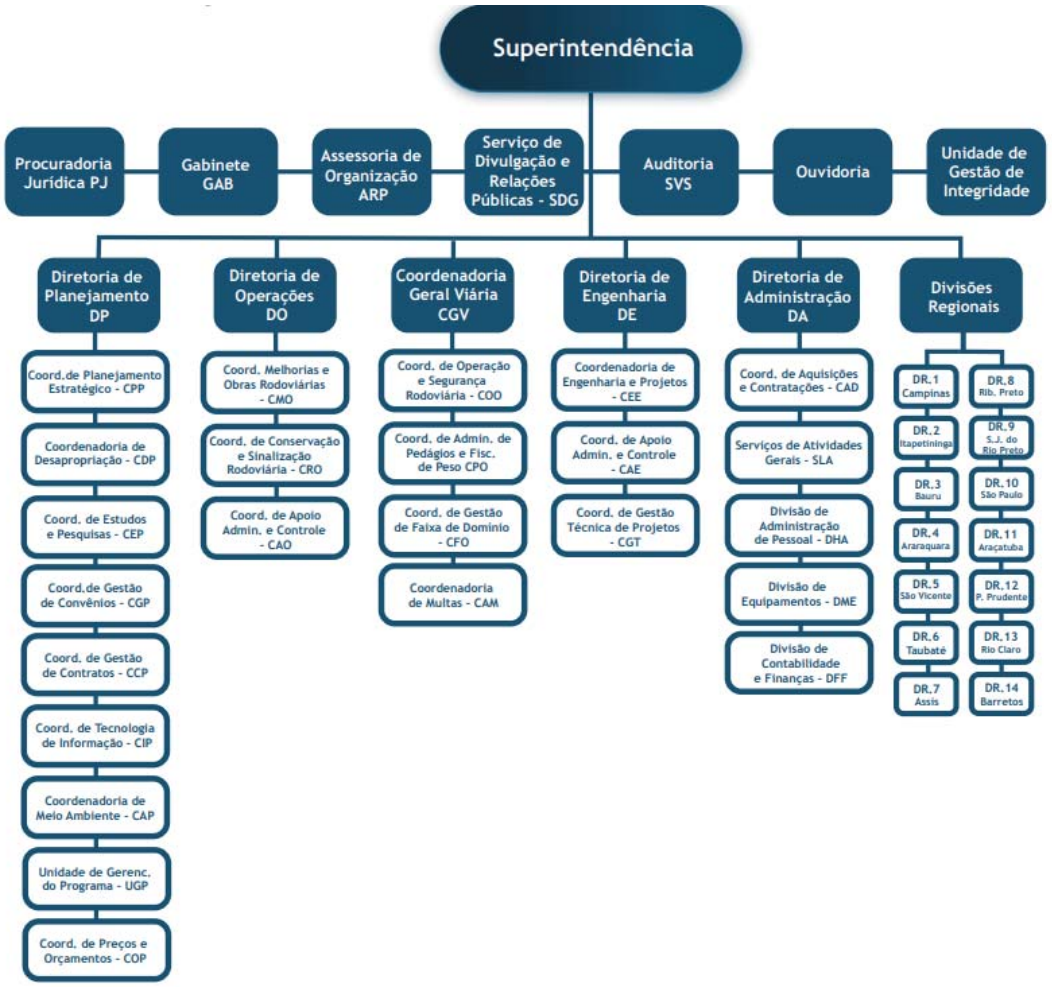
A atuação da Ouvidoria é o elo entre os cidadãos e o órgão, assegurando o direito à informação e à manifestação.

A equipe é composta por quatro membros: duas servidoras comissionadas e dois colaboradores. Em relação ao nível de formação acadêmica, a equipe é formada por 1 membro que possui nível superior e os demais membros possuem nível médio de escolaridade.

As manifestações de Pedidos de Acesso a Informações são tratadas pela responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), que atua como substituta da Ouvidora nos impedimentos legais.

A Ouvidoria contribui com as ações e medidas para implementação do Plano Estadual de Promoção de Integridade, instituído pelo Decreto nº 67.683, de 03/05/2023, atuando como um dos pilares da Unidade de Gestão de Integridade.

Destaca-se que esta Ouvidoria integra o Comitê Executivo e o Comitê Interno de Governança no âmbito do Departamento de Estradas de Rodagem, instituídos respectivamente pelas portarias SUP/DER-006-06/02/2023 e SUP/DER-061-02/07/2024.



3. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do DER é o principal canal de comunicação entre o cidadão e o órgão, garantindo que as manifestações sejam ouvidas, analisadas e tratadas com objetividade. Além disso, sua atuação contribui diretamente para a identificação de

falhas nos serviços, propondo melhorias que impactam positivamente a qualidade do atendimento prestado.

Por meio da Ouvidoria, o cidadão tem assegurado um espaço democrático para expressar suas opiniões, elogios, reclamações, sugestões e denúncias, fortalecendo a relação de confiança entre a sociedade e a gestão pública.

A Ouvidoria também desempenha um papel estratégico na coleta de dados relevantes, que subsidiam decisões administrativas e políticas voltadas para a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

A partir do segundo semestre de 2024, as demandas recebidas por meio do Sistema da Rede de Ouvidorias do Governo do Estado de São Paulo (ouvidoria.gov.br) serão tratadas na plataforma integrada FALA.SP.GOV.BR (fala.sp.gov.br).

4. A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), alinhado à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), garante acesso e transparência na comunicação com os cidadãos.

Até o dia 13 de maio de 2024, os cidadãos registravam os pedidos de acesso à informação por meio do sistema SIC.SP. Com a integração dos sistemas, os pedidos a partir daquela data são registrados por meio da plataforma FALA.SP.GOV.BR, com maior agilidade, segurança e rastreabilidade no atendimento às solicitações de informações.

Entre janeiro e junho de 2024, a Ouvidoria do DER registrou **126 pedidos de acesso à informação**, com assuntos relacionados principalmente a autos de infração, recursos, contratos firmados e outros assuntos administrativos.

5. PRINCIPAIS FERRAMENTAS

A Ouvidoria do DER está inserida na plataforma FALA.SP.GOV.BR para que os cidadãos possam registrar sua manifestação de ouvidoria e pedido de acesso à informação, destinados aos órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo.

Destaca-se que a plataforma possibilita o cidadão voluntariar-se no Conselho de Usuários do Serviço Público, possibilitando interações virtuais para realização de avaliações e consultas produzidas e encaminhadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo, a partir da integração com o Portal de Serviços do Estado.

A Ouvidoria do DER está inserida no sistema SEI/SP desde junho de 2023, o que permitiu otimizar a tramitação e o controle de demandas administrativas.

Com o intuito de proteger o conteúdo das informações, os processos gerados no sistema SEI/SP são classificados com nível de acesso restrito, conforme as disposições legais referentes a informações pessoais.

6. AÇÕES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria do DER orienta o cidadão que utiliza os canais de atendimento, sejam eles por meio de correspondência, e-mail, telefone ou pessoalmente, a registrar suas manifestações na plataforma FALA.SP.GOV.BR, com objetivo de o cidadão acompanhar o tratamento das manifestações por um único canal de atendimento.

Desse modo, a manifestação registrada no sistema recebe um número de protocolo que possibilita ao cidadão acompanhar o seu andamento.

O tratamento de cada protocolo é dividido em quatro etapas:

- Recebimento da manifestação e instrução;
- Análise de admissibilidade pela Ouvidoria;
- Encaminhamento para análise às áreas competentes, com prazo de 10 dias para resposta ou, caso as informações solicitadas estejam disponíveis em transparência ativa, é elaborado uma resposta rápida com as orientações necessárias;
- Comunicação ao cidadão, informando-o sobre a conclusão do atendimento ao usuário do serviço público.

Destaca-se que a Ouvidoria, ao adotar o sistema SEI/SP, constatou uma melhora significativa na agilidade das respostas pelas áreas responsáveis, além de controle mais efetivo na rastreabilidade das informações, o que proporciona maior transparência e eficiência aos resultados obtidos.

Importante esclarecer que as manifestações sigilosas ou anônimas são tratadas com total preservação dos dados do cidadão, garantindo o sigilo da identidade. Assim, para manter essas informações seguras, os processos no SEI/SP são classificados com acesso restrito, de acordo com a legislação de proteção de dados pessoais.

7. PRINCIPAIS TEMAS E DEMANDAS

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são categorizadas pelos temas gerais e específicos.

Assim, a equipe da Ouvidoria, no ambiente do Sistema da Rede das Ouvidorias até 13/05/2024 e a partir desta data na plataforma FALA SP, classifica primeiramente a manifestação pelo tema geral e, posteriormente, detalha o tema específico.

A seguir, são apresentados os temas classificados com maior frequência, em razão do grande volume do assunto a ser tratado:

Sistema da Rede das Ouvidorias	Plataforma FALA SP
1. **Taxas/Pagamentos**	Auditoria e Fiscalização
2. **Infraestrutura**	Infraestrutura e Fomento
3. **Fiscalização**	Transportes

As demandas tratadas no item 1 da tabela descrita acima se referem a multas e recursos, contendo questionamentos sobre autos de infração, recursos e demora na atualização de pagamentos de multas.

Assim, as demandas tratadas no item 2 estão relacionadas a conservação e manutenção rodoviária, obras e sinalização, assim como as classificadas no item 3 se referem a demandas que tratam de solicitação de Autorização Especial de Trânsito (AET), autorização para circulação em trechos com restrição ao tráfego e implantação de radares.

8. APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS

No que diz respeito ao aprimoramento dos processos da Ouvidoria, destaca-se o esforço em melhorar a celeridade das respostas. De acordo com os dados recentes, 84,67% das manifestações foram atendidas dentro do prazo legal estabelecido, o que demonstra um bom nível de eficiência. No entanto, ainda existe uma margem para otimização, principalmente nos casos mais complexos ou que exigem múltiplos departamentos para resolução. A melhoria contínua nesse aspecto envolve a revisão de procedimentos internos, otimização de fluxos de trabalho e adoção de ferramentas tecnológicas que permitam maior agilidade de atendimento e comunicação.

Outro ponto relevante na avaliação da Ouvidoria é a capacitação e integração dos profissionais envolvidos. Para garantir respostas mais eficazes e alinhadas com as necessidades da população, foram realizadas diversas reuniões com os setores técnicos da instituição. Tais reuniões visam proporcionar maior entendimento sobre as demandas, além de aperfeiçoar as habilidades dos profissionais envolvidos no atendimento e na resolução das manifestações. A integração dos diferentes setores é fundamental para um fluxo de trabalho mais coeso e para a construção de soluções que atendam de forma eficaz aos problemas apresentados.

9. RESULTADOS GERAIS

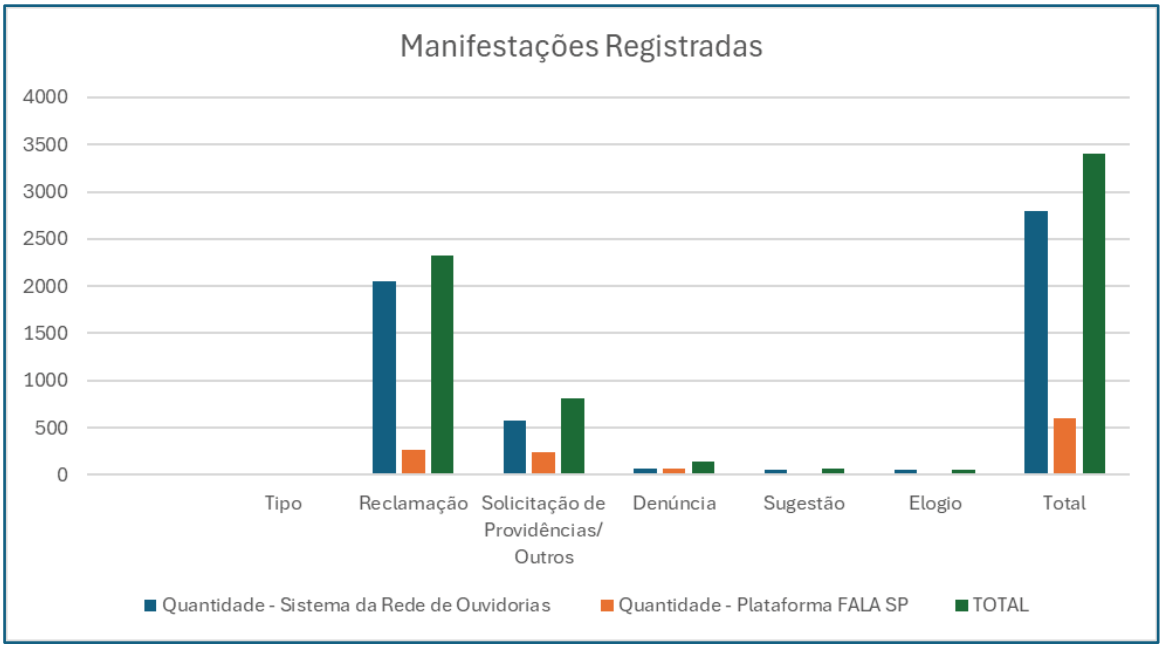
9.1. Manifestações Registradas na Ouvidoria

A Ouvidoria recebeu e tratou um total de **3.397 manifestações** no primeiro semestre, classificadas da seguinte forma:

Tipo de Manifestações	Quantidade Sistema da Rede de Ouvidorias	Quantidade Fala SP	TOTAL
Reclamação	2.050	269	2.319
Solicitação de Providências/ Outros	574	243	817
Denúncia	71	68	139
Sugestão	51	15	66
Elogio	49	7	56
Total	**2.795**	**602**	**3.397**

Destaca-se que, no 1º semestre, a Ouvidoria recepcionou as manifestações a partir do Sistema da Rede de Ouvidoras, até o dia 12/05/2024. A partir de 13/05/2024, passou a utilizar a nova plataforma FALA SP, atendendo às novas diretrizes da Controladoria Geral do Estado de São Paulo.

Apresenta-se a seguir o gráfico ilustrativo com a quantidade e o tipo de manifestações tratadas em cada sistema.



9.2. Pedidos de Acesso a Informações no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Os pedidos de informações tratados pela responsável do SIC utilizam as mesmas diretrizes dos trabalhos realizados pela Ouvidoria, totalizando **126 solicitações de informações atendidas.**

9.3. Implantação da Plataforma FALA SP

A partir de 13 de maio de 2024, todas as manifestações registradas anteriormente, no Sistema da Rede de Ouvidorias e no Sistema SIC.SP, passaram a ser registradas na plataforma FALA SP.

A implantação da plataforma FALA SP representou um avanço significativo na modernização e otimização dos processos de recebimento de demandas da Ouvidoria. Essa plataforma unificada, disponibilizada pelo Governo do Estado de São Paulo, centraliza todas as manifestações dos cidadãos, sejam elas pedidos de acesso à informação, denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou sugestões, proporcionando maior agilidade no atendimento, transparência e controle das demandas.

9.4. Reuniões estratégicas com as áreas internas

A realização de reuniões estratégicas com as áreas internas demonstrou o compromisso da Ouvidoria em promover a integração e a colaboração entre os diversos setores do DER. Esses encontros foram essenciais para alinhar o planejamento, identificar dificuldades nos processos e definir ações conjuntas para aprimorar a gestão e o atendimento aos cidadãos. A participação das áreas internas garante que as soluções encontradas sejam mais eficientes e adequadas às necessidades dos cidadãos.

9.5. Monitoramento da Carta de Serviços

Considerando a implantação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previsto no Capítulo VI do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, no âmbito da Administração Pública Estadual e a realização do chamamento público para a instituição do mencionado Conselho, como forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhorias dos serviços prestados pelo DER, destacou-se a importância da reordenação dos atuais menus e submenus dispostos atualmente no site, para uma apresentação mais intuitiva e funcional.

Dessa forma, a Ouvidoria do DER, em conjunto com a Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso (CADA), apresentou, por meio do processo SEI nº 139.00021651/2024-17, proposta de melhoria na divulgação de informações e serviços constantes no sítio eletrônico do DER.

A reorganização do site do DER e a adição de novos serviços disponibilizados online tem como objetivo facilitar o acesso dos cidadãos às informações e aos serviços oferecidos pelo órgão.

9.6. Chamamento Público para composição de Conselho de Usuários do Serviço Público

Em maio de 2024, a Ouvidoria do DER propôs, em atendimento aos artigos 29 a 33 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, e aos artigos 19 a 24 da Resolução CGE nº 23, de 14 de dezembro de 2023, e por meio do processo SEI nº 139.00029404/2024-69, o Edital do Chamamento Público para composição do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo.

O Edital de Chamamento Público nº 001/2024 foi publicado em 13 de junho de 2024, no Diário Oficial, e divulgado e disponibilizado na página oficial do site do DER.

9.7. Atendimento ao Sistema SEI

A Ouvidoria do DER utiliza para gestão dos seus processos o Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

A produção e a gestão de documentos e processos administrativos de forma digital proporcionam melhorias efetivas no tempo de respostas, no controle de prazos e na padronização dos procedimentos.

No período de janeiro a junho/2024, foram **gerados 1.313 processos e 1.501 tramitados** na Unidade da Ouvidoria.

Processos gerados no período:

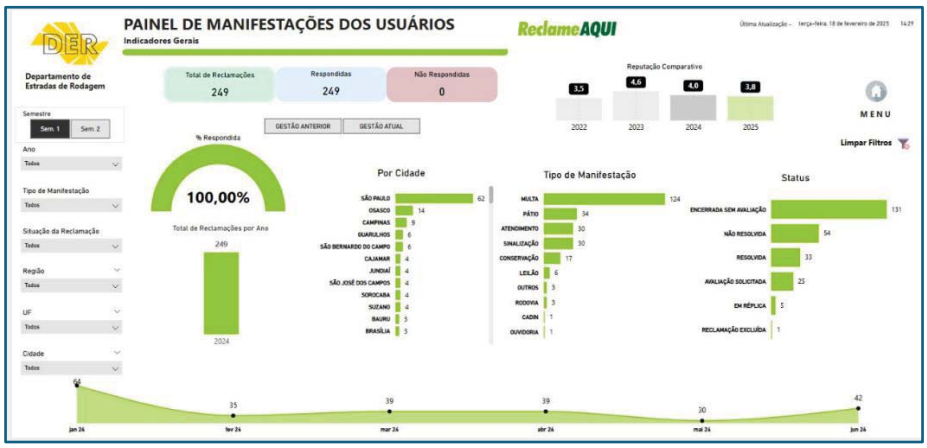
Tipo	2024						
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	
Apuração preliminar	2	3	2			3	10
Atendimento a solicitações	241	312	265	245	148	86	1.297
Processo de capacitação de recursos humanos		1	1				2
Processo de elaboração de ato normativo					1		1
Verificação Preliminar de Informação ou Denúncia						3	3
TOTAL:	243	316	268	245	149	92	1.313

Processos com tramitação no período:

Tipo	Quantidade
Acompanhamento da reclamação ou sugestão	1
Apuração preliminar	12
Atendimento a solicitações	1.471
Atendimento de pedido de informações	1
Atendimento de requisições, ordens judiciais ou administrativas	1
Declaração de Área Confrontante com Faixa de Domínio	1
Dossiê de evento	1
Processo de Apuração Preliminar de Falta Disciplinar	1
Processo de capacitação de recursos humanos	2
Processo de contratação de obra pública	1
Processo de elaboração de Instrução normativa	2
Processo de elaboração de ato normativo	1
Processo de homologação de equipamentos fiscalizadores de velocidade	1
Processo de sindicância de multa de trânsito	1
Processo para apuração de denúncias	1
Verificação Preliminar de Informação ou Denúncia	3
TOTAL:	1.501

9.8. Atendimento ao Reclame Aqui

O DER está cadastrado no portal Reclame Aqui, de modo que as reclamações recebidas sobre o atendimento e serviços prestados pelo DER são redirecionadas ao e-mail da Ouvidoria para elaboração de resposta. No período de 01/01/2024 a 31/06/2024, foram recebidas e tratadas 249 reclamações, como demonstrado a seguir:



9.9. Capacitação

9.9.1. Capacitação dos Membros de Comissão de Apurações Preliminares

No dia 04 de março de 2024, a Ouvidoria do DER SP reuniu os membros da Comissão Processante do Departamento para orientações da Procuradoria Geral do Estado sobre os processos administrativos disciplinares.

O encontro abordou os procedimentos que garantem a imparcialidade na apuração de eventuais irregularidades cometidas por servidores, no exercício de suas funções.

O objetivo é promover a integridade e a transparência na gestão e execução dos serviços públicos.

A capacitação foi ministrada pelos Procuradores de Estado Eraldo Ottoni e Ricardo Yoshinaga, em dois painéis, nos quais foram abordadas as noções básicas de apuração preliminar e orientações práticas para apurações de fatos na autarquia.

A Comissão Processante de Apurações Preliminares Instauradas, criada pela Portaria SUP/DER-095, de dezembro de 2023, é composta por servidores de carreira da Sede e das 14 Divisões Regionais.

9.9.2. Palestras sobre Aspectos da Integridade no Setor Público, Ouvidoria e Acesso à Informação.

No dia 20 de junho de 2024, o DER promoveu palestra interna com coordenadores da Controladoria Geral do Estado de São Paulo sobre o tema "Aspectos da Integridade no Setor Público, Ouvidoria e Acesso à Informação".

O evento contou com a participação do Coordenador de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo, ligado à Controladoria Geral do Estado (CGE), que destacou a importância e os objetivos da Ouvidoria no Plano Anticorrupção, lançado pelo Governo de São Paulo, em maio de 2023, para a implantação de medidas concretas de prevenção e combate à corrupção, à fraude e aos desvios éticos.

Assim como destacou a relevância da Ouvidoria como um canal de comunicação entre a administração pública e a sociedade.

9.10. Participação do Encontro de Planejamento das Ações 2024

O Departamento de Estradas de Rodagem (DER) realizou, entre os dias 29/01 e 28/02/2024, o 1º Encontro de Planejamento, Coordenação e Controle das Ações.

A Ouvidoria participou do evento em reunião com os diretores, gestores e técnicos das 14 Divisões Regionais (DR), da Superintendência, da Coordenadoria Geral de

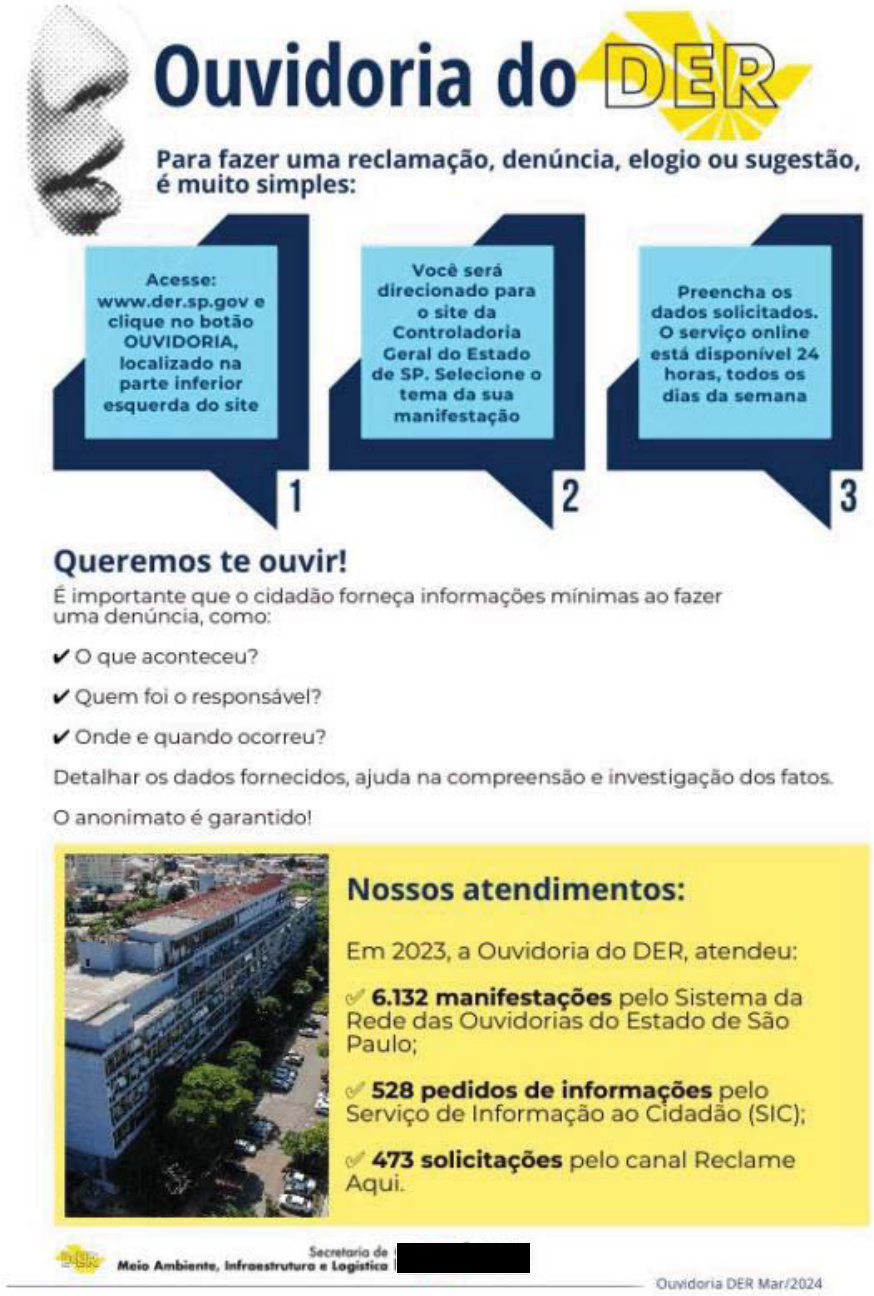
Operações Viárias (CGOV), das Diretorias de Planejamento (DP), de Engenharia (DE), de Operações (DO) e de Administração (DA), na sede da autarquia.

As reuniões ocorreram em um formato personalizado e com número reduzido de participantes em cada rodada, o que facilita a troca de informações. Assim, cada diretoria ou coordenadoria da sede consegue comunicar as metodologias e os processos internos para melhorar o fluxo e o atendimento das demandas externas.

9.11. Realização de Campanha Interna

No mês de março de 2024, com o objetivo de fortalecer o canal da Ouvidoria e orientar como devem ser realizados os registros das manifestações, realizou-se a divulgação interna, aos servidores e colaboradores, por meio de e-mail, intranet e banner.

A divulgação tem como objetivo destacar o Dia do Ouvidor, comemorado dia 16 de março, assim como orientar os cidadãos a respeito de como registrar uma denúncia e quais os elementos essenciais para investigação dos fatos.



10. AVALIAÇÃO E DESAFIOS

Apesar dos avanços, os desafios permanecem. O maior deles está em garantir que todas as manifestações sejam atendidas dentro dos prazos estabelecidos, principalmente quando envolvem questões mais complexas que demandam a colaboração de múltiplos setores. A sobrecarga de trabalho em determinadas épocas do ano e a diversidade de perfil das demandas exigem soluções mais criativas e processos mais flexíveis.

Além disso, a capacitação contínua dos servidores é fundamental, pois novas demandas e novas tecnologias surgem constantemente, e é necessário que a equipe da Ouvidoria esteja preparada para lidar com esses desafios de maneira eficiente.

A Ouvidoria tem avançado significativamente na melhoria da celeridade das respostas e capacitação da equipe. Porém, é preciso seguir investindo no aprimoramento dos processos internos, integração entre setores e treinamento contínuo para garantir um serviço cada vez mais eficiente e alinhado às expectativas dos cidadãos.

Observa-se que as reclamações são manifestações em que o cidadão demonstra a sua insatisfação com o serviço público prestado, podendo ser sazonal ou não, ou ainda consequência de 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

A Ouvidoria do DER identifica como principais desafios:

- Reduzir o índice de manifestações fora do prazo;
- Elevar a satisfação dos cidadãos com os serviços;
- Fortalecer a integração entre equipes e áreas técnicas;
- Aumentar a qualidade da informação apresentada;
- Realizar a gestão da informação, com mapeamento dos dados coletados dos manifestantes.

11. CONCLUSÃO

O período foi marcado pela transição de novas ferramentas digitais e padronização de processos, o que permite maior eficiência e controle no atendimento ao cidadão. A Ouvidoria do DER reafirma seu compromisso com a melhoria contínua, transparência e excelência dos serviços prestados à sociedade.

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

No primeiro semestre de 2024, a gestão da Ouvidoria demonstrou um desempenho significativo, refletindo o compromisso da instituição com a transparência, eficiência e atendimento ao público. Com um total de **3.397 manifestações tratadas,** a Ouvidoria reafirmou seu papel fundamental como canal de

comunicação com a sociedade, promovendo a solução de demandas e o aprimoramento dos serviços prestados.

A quantidade de **126 pedidos de acesso à informação** (SIC) evidenciou o empenho em garantir a transparência das ações institucionais, conforme preconizado pela legislação vigente. Além disso, a **tramitação de 1.501 processos eletrônicos** reflete a modernização dos fluxos administrativos, proporcionando maior agilidade e eficiência na tramitação dos processos.

No que tange ao atendimento ao público por meio da plataforma Reclame Aqui, com a **resposta a 249 reclamações**, a instituição manteve um canal ativo e receptivo, buscando sempre aprimorar a satisfação dos cidadãos e a qualidade dos serviços oferecidos.

Importante destacar que algumas reclamações podem não corresponder à insatisfação do cidadão com os serviços públicos oferecidos, mas sim em decorrência de respostas às demandas que não atenderam à expectativa.

Nesse contexto, a Ouvidoria do DER está atenta aos retornos oferecidos pelos cidadãos, com vistas a contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados e, por conseguinte, propor sugestões de melhorias às áreas envolvidas.

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

gov.br
Documento assinado digitalmente
GLAUCIA ROBERTA GUEDES
Data: 28/02/2025 15:27:26-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Ouvidoria