DER

2024

Relatório de Gestão
2º Semestre

Ouvidoria

Relatório de Gestão
2º Semestre de 2024

Relatório de Gestão

2° Semestre de 2024

Departamento de Estradas de Rodagem

São Paulo

Dezembro/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. IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) 8
7. PRINCIPAIS TEMAS E DEMANDAS 10
8. APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS 12
9. RESULTADOS GERAIS 13
9.1. Manifestações Registradas na Ouvidoria 13
9.2. Pedidos de Acesso a Informações no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) 14
9.3. Redefinição da Classificação das Manifestações 16
9.4. Reuniões estratégicas com as áreas internas 16
9.5. Monitoramento da Carta de Serviços 17
9.6. Ato Normativo - DTM-SUP/DER-011/2024 17
9.7. Plano de Capacitação 18
9.8. Elaboração de Manuais 18
9.9. Política de Dados Abertos 20
9.10. Avaliação - Conselho de Usuários do Serviço Público 21
9.11. Autodiagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública 22
9.12. Atendimento ao Sistema SEI! 22
9.8. Atendimento ao Reclame Aqui 23
9.13. Capacitação 24
9.14. Realização de Campanha Interna 26
10. AVALIAÇÃO E DESAFIOS 27
11. CONCLUSÃO 28

1. APRESENTAÇÃO

São apresentados, neste relatório, os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do DER, no período entre 1º de julho e 31 de dezembro de 2024. Destaca-se que o presente 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.

Neste documento, são detalhados os dados e informações referentes às manifestações recebidas dos usuários de 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, com o objetivo de garantir que as manifestações dos usuários dos serviços públicos sejam recebidas e tratadas com autonomia e transparência.

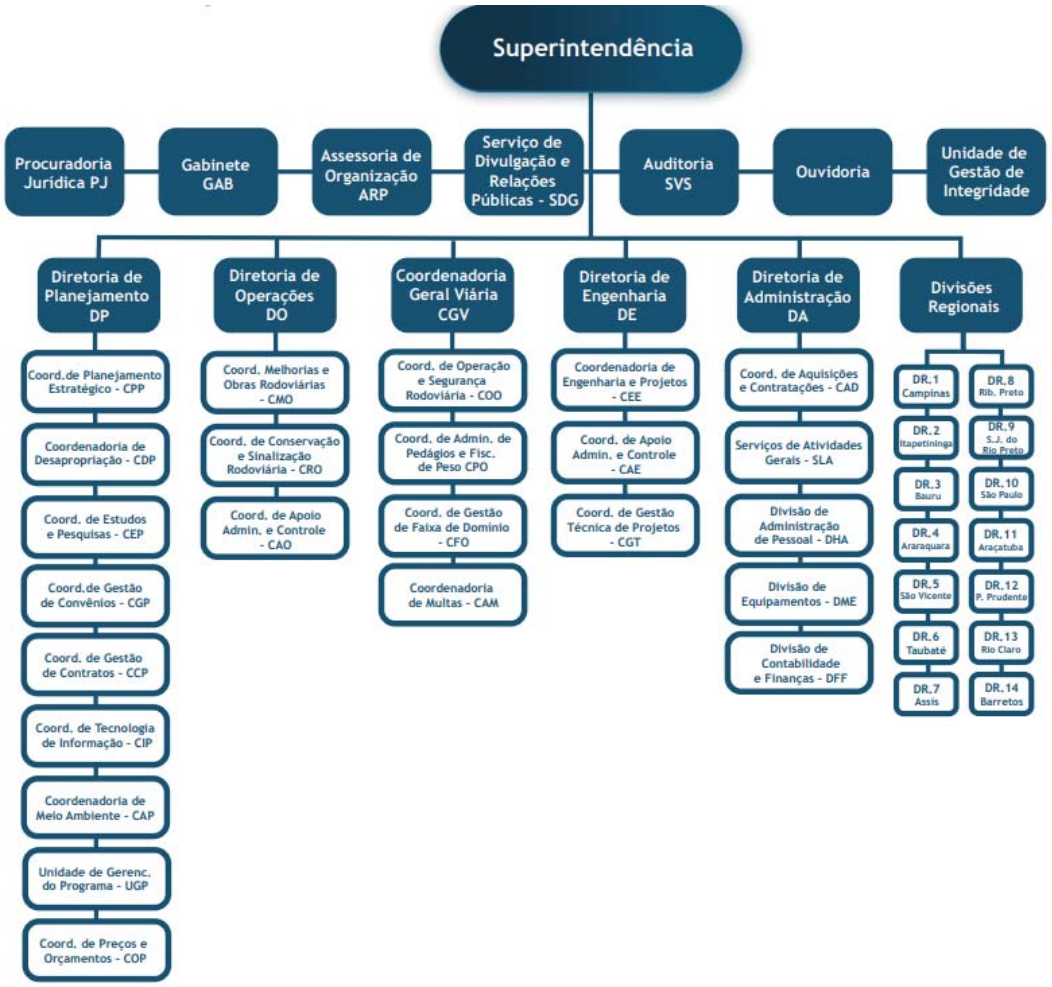
A atuação da Ouvidoria é o elo entre os cidadãos e o órgão, assegurando o direito à informação e à manifestação.

A equipe é composta por quatro membros: duas servidoras em cargos de comissão 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 do 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, com o objetivo de fortalecer a relação de confiança entre a sociedade e a gestão pública.

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

Os assuntos mais demandados estão relacionados principalmente às Coordenadorias de Multas e de Pátios e Leilões; entretanto, há solicitações na área de fiscalização e execução de obras.

As demandas recebidas são tratadas na plataforma integrada FALA.SP.GOV.BR (fala.sp.gov.br).

4. 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 maior transparência na comunicação com os cidadãos.

Os pedidos de acesso à informação são registrados por meio da Plataforma FALA.SP.GOV.BR, o que proporciona maior agilidade e segurança no atendimento às solicitações de informações.

Entre os meses de julho e dezembro de 2024, a Ouvidoria do DER registrou **616 pedidos de acesso à informação**, relacionados principalmente a autos de infração, recursos, solicitação de certidões de desapropriações e vistas de processos do extinto DERSA.

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.

A plataforma possibilita ao 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 permite 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, garantindo a preservação dos dados do cidadão.

Destaca-se que a Ouvidoria, ao adotar o sistema SEI/SP, constatou a 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.

O painel gerencial interno, disponível na plataforma FALA SP, é uma ferramenta importante para otimizar a gestão e o acompanhamento das demandas recebidas por meio do canal de comunicação com os cidadãos.

O painel oferece uma visão consolidada e estratégica sobre os registros feitos pelos cidadãos, fornecendo informações em tempo real sobre o status de cada solicitação registrada, além de permitir a filtragem e análise de dados.

O painel possibilita gerar relatórios sobre o desempenho do atendimento, passíveis de serem exportados e utilizados para análise estratégica e prestação de contas, assim como monitorar o nível de satisfação dos cidadãos.

6. AÇÕES DESENVOLVIDAS

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

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 elaborada uma resposta rápida contendo as orientações necessárias;

- Comunicação ao cidadão, informando-o sobre a conclusão do atendimento ao usuário do serviço público.

De acordo com os dados recentes, a média de respostas das manifestações atendidas é de 18 dias, portanto, dentro do prazo legal estabelecido; entretanto, a Ouvidoria busca esforço para melhorar a celeridade das respostas.

Ainda existe 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 no atendimento e comunicação.

7. PRINCIPAIS TEMAS E DEMANDAS

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

Assim, a equipe da Ouvidoria, no ambiente da plataforma FALA SP, classifica primeiramente a manifestação pelo tema geral e, posteriormente, inclui o tema específico (tag), desenvolvido pela Ouvidoria com o objetivo de gerenciar os assuntos recorrentes.

O tema “Auditoria e Fiscalização” classifica as manifestações que contém assuntos sobre multas e recursos, bem como questionamentos sobre autos de infração, recursos e demora na atualização dos pagamentos de multas.

Assim, as demandas classificadas no tema “Infraestrutura e Fomento” referem-se a conservação e manutenção rodoviária, obras e sinalização; e as classificadas no tema “Transporte” referem-se às solicitações de Autorização Especial de Trânsito (AET), à autorização para circulação em trechos com restrição ao tráfego e à implantação de radares.

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

TEMAIS E TAGS MAIS UTILIZADOS	
TEMAS	**TAGS** **Assuntos relacionados**
ASSÉDIO MORAL	AGENTES PÚBLICOS
ASSÉDIO SEXUAL	AGENTES PÚBLICOS
AUDITORIA E FISCALIZAÇÃO	BALANÇAS
	RADARES
	LAUDOS
	LEILÕES
	PÁTIOS
	MULTAS
	BAIXA DE MULTAS
	PEDÁGIOS
	IMAGENS
	OCUPAÇÕES/ACESSOS IREREGULARES
COMÉRCIO E SERVIÇOS	AUTORIZAÇÃO
	CREDENCIAMENTO
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	RODOVIAS CONCEDIDAS
	ILUMINAÇÃO
	PARADA DE ÔNIBUS
	POLÍCIA MILTAR RODOVIÁRIA
COMPRAS E LICITAÇÕES	
COMUNICAÇÕES	
CONDUTA DE AGENTE	AGENTES PÚBLICOS
	UBA
CONVÊNIOS E OUTROS INSTRUMENTOS	
CORRUPÇÃO E FRAUDE	
DADOS PESSOAIS – LGPD	
DEMANDA INCOMPREENSSÍVEL	
INFORMAÇÕES	
INFRAESTRUTURA E FOMENTO	MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO
	SINALIZAÇÃO
	OBRAS
	FLUIDEZ DE TRÁFEGO
MEIO AMBIENTE	ANIMAIS (FAUNA)
	VEGETAÇÃO (FLORA)
PESQUISA E DESENVOLVIMENTO	PROJETOS
PLANEJAMENTO E GESTÃO	DESAPROPRIAÇÃO
	GEORREFERENCIAMENTO
	FAIXA DE DOMÍNIO
	DANOS AO VEÍCULO
	DANOS AO PATRIMÔNIO
TRANSPORTES	AET

8. APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS

Com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade do nosso serviço, a Ouvidoria tem se empenhado em realizar ações que atendam às necessidades dos usuários, respondendo de forma eficaz e eficiente às suas demandas. Com base nas avaliações recebidas e nas análises realizadas, as seguintes ações foram implementadas:

- Revisão e Aprimoramento dos Processos
  A Ouvidoria iniciou a revisão dos processos internos de atendimento e resposta às manifestações e aos pedidos de acesso à informação. O foco foi identificar pontos de melhoria, otimizar os fluxos de trabalho e reduzir o tempo de resposta. Novos procedimentos foram implementados para agilizar o atendimento e assegurar que todas as solicitações sejam tratadas com maior eficiência e precisão. Além disso, foram promovidas capacitações para a equipe, com o objetivo de aprimorar a qualidade do atendimento e garantir um serviço mais célere e adequado às necessidades dos cidadãos.

- Implementação de Melhorias nas Áreas

  A Ouvidoria, ao identificar as áreas específicas com maior índice de reclamações, adotou um plano de ação focado na melhoria dos processos que impactaram negativamente a experiência do usuário. Foram solicitadas correções em aspectos como o tempo de espera para resposta, complexidade das instruções fornecidas e adequação das soluções apresentadas.

- Comunicação Clara e Eficiente

  A Ouvidoria procura garantir que a comunicação com os cidadãos seja mais clara, direta e objetiva. Foi revisado o conteúdo das respostas enviadas, com o objetivo de torná-las mais compreensíveis e acessíveis a todos os públicos. Além disso, a Ouvidoria investiu na melhoria das orientações fornecidas durante o processo de solicitação de informações, com o intuito de reduzir dúvidas e evitar retrabalho. A clareza nas informações, aliada à eficiência do atendimento, são prioridades para garantir a melhor experiência possível ao usuário.

- Monitoramento e Avaliação

  A realização de análise constante dos feedbacks recebidos permite ajustes rápidos e eficazes das estratégias e processos adotados, garantindo que o serviço de acesso à informação evolua de acordo com as necessidades e expectativas dos usuários.

A capacitação e integração dos profissionais envolvidos é um aspecto importante. Assim, com a proposta de oferecer respostas mais eficazes e alinhadas às necessidades da população, foram promovidas diversas reuniões com os setores técnicos da instituição e a Ouvidoria. O objetivo dessas reuniões foi ampliar o entendimento sobre as demandas, além de aprimorar as competências dos profissionais responsáveis pelo atendimento e resolução das manifestações. A colaboração entre os diferentes setores é essencial para otimizar o fluxo de trabalho e desenvolver soluções que atendam de maneira eficiente os problemas apresentados.

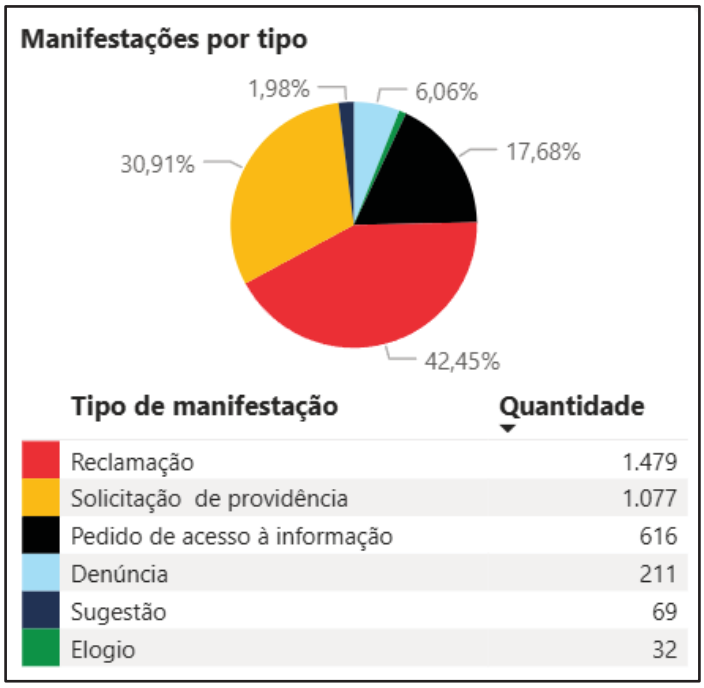
9. RESULTADOS GERAIS

9.1. Manifestações Registradas na Ouvidoria

No 2º semestre, a plataforma registrou um total de **3.484 manifestações atendidas**, obtendo a média de 18 dias para a resposta das manifestações.

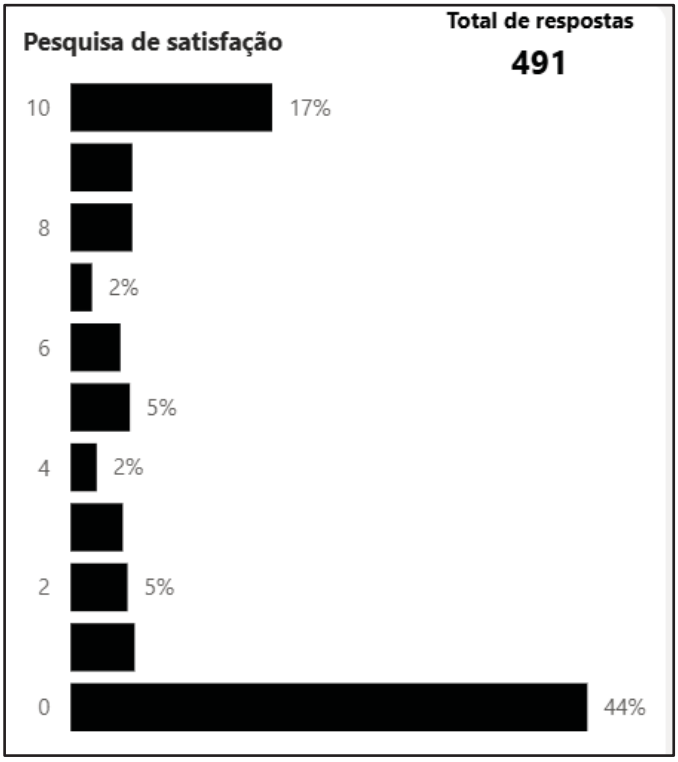
Essas manifestações incluem uma variedade de solicitações, reclamações, sugestões e pedidos de serviços públicos, refletindo a confiança dos cidadãos no canal de comunicação disponível.

Cada uma dessas manifestações passou por um processo de triagem, análise e encaminhamento aos setores responsáveis, o que garantiu o tratamento com a devida atenção e agilidade, sendo classificadas da seguinte forma:



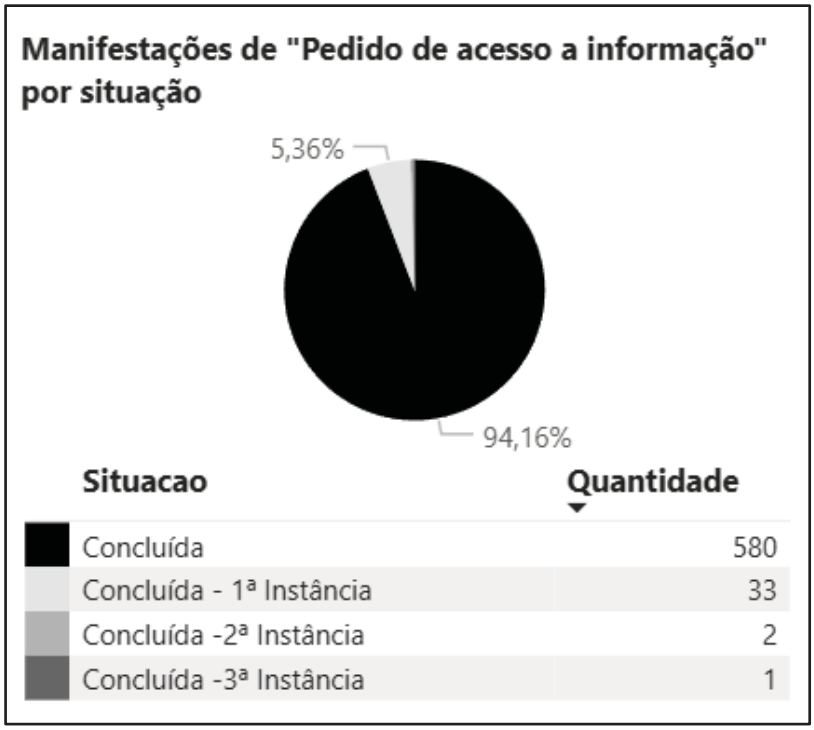
A pesquisa de satisfação realizada no período contou com um total **de 491 respostas,** representando um universo de 3.484 manifestações registradas. A análise dos resultados revela a diversidade de opiniões sobre os serviços oferecidos, fornecendo dados valiosos para a melhoria contínua da gestão.

Os indicadores de satisfação foram distribuídos da seguinte forma:



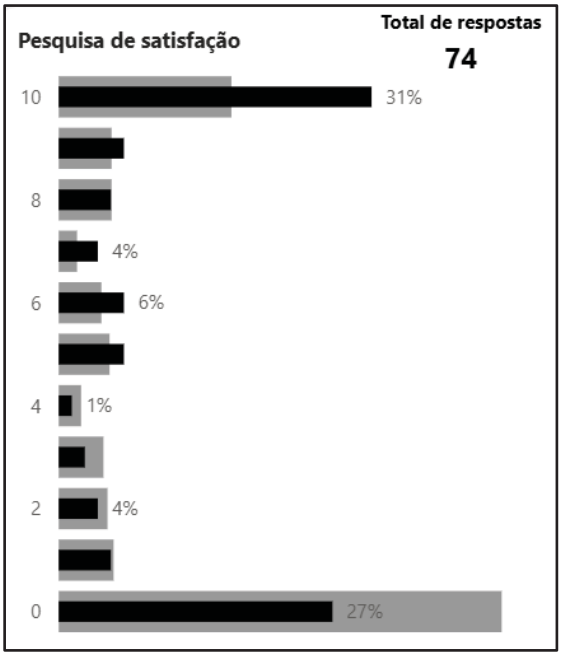
9.2. Pedidos de Acesso a Informações no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Os Pedidos de Acesso a Informações tratados pela responsável do SIC utilizam as mesmas diretrizes dos trabalhos realizados pela Ouvidoria, totalizando **616 solicitações de informações atendidas**, com tempo médio de resposta de 8 dias.



A pesquisa de satisfação apresentada nas manifestações de Pedidos de Acesso à Informação considerou o número de 616 pedidos registrados, com total de **74 respostas obtidas.**

A pesquisa de satisfação mostrou que a maioria dos participantes considera o serviço de acesso à informação satisfatório, com boa parcela (31%) atribuindo a nota máxima (10). No entanto, também foram apontadas áreas de melhoria, com um número expressivo de respostas abaixo de 7, o que nos motiva a buscar aprimoramentos contínuos, conforme tabela a seguir:



9.3. Redefinição da Classificação das Manifestações

A Ouvidoria do DER realizou estudo de triagem das manifestações recebidas, são classificadas por temas e tags, a depender do assunto a ser tratado.

A implementação da funcionalidade de classificação por temas específicos (tags), disponível na Plataforma Fala SP, contribui para o direcionamento eficiente das demandas recebidas para as áreas internas responsáveis pela resolução. Esse método permitiu a identificação dos principais assuntos e das áreas mais demandadas pelo cidadão. Além disso, a utilização de tags contribuiu para a padronização dos processos, agilizando a busca e a produção de indicadores para melhorias no tratamento das informações.

Para melhor classificar as manifestações, foram cadastradas na plataforma FALA SP as seguintes tags:

• AET • UBA • Agentes Públicos • Animais (Fauna) • Autorização • Baixa De Multas • Balanças • Conservação Rodoviária • Credenciamento • Danos Ao Veículo • Danos Patrimônio • Desapropriação • Fluidez De Tráfego • Georreferenciamento • Multas	• Iluminação • Imagens • Informações • Laudos • Leilões • Multas • Obras • Ocupações / Acessos Irregulares • Parada De Ônibus • Pedágios • Polícia Militar Rodoviária • Projetos • Radares • Rodovias Concedidas • Sinalização

9.4. Reuniões estratégicas com as áreas internas

A realização de reuniões estratégicas com as áreas internas demonstrou o compromisso da Ouvidoria de promover a integração e 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 nas discussões garantiu que as soluções encontradas fossem mais eficientes e adequadas às necessidades dos cidadãos.

9.5. Monitoramento da Carta de Serviços

Com a finalidade de padronizar a divulgação da Carta de Serviço, no âmbito do DER, a Ouvidoria elaborou proposta de atualização da Carta de Serviços ao Usuário, por meio da Determinação DTM-SUP/DER-015/2024, a qual regulamenta o uso de divulgação da Carta de Serviços ao Usuário no DER, revogando a DTM-SUP/DER-012-14/07/2023.

Esta ação visa contribuir com a implantação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, previsto no Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, e realizar melhorias na divulgação de informações e serviços constantes no sítio eletrônico do DER.

A Ouvidoria do DER, em conjunto com a Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso (CADA) e o Serviço de Divulgação e Relações Públicas (SDG), por meio do processo SEI nº 139.00009900/2023-15, realiza o monitoramento contínuo dos serviços cadastrados no portal com a Carta de Serviços do DER/SP.

9.6. Ato Normativo - DTM-SUP/DER-011/2024

Com o objetivo de regulamentar as atividades da Ouvidoria e os procedimentos para o tratamento das manifestações, no âmbito do DER, foi elaborada a proposta de ato normativo (DTM).

Importante destacar que a elaboração da Determinação (DTM) foi fundamentada nas legislações vigentes que tratam da proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos do Estado, bem como nas regulamentações dos procedimentos das atividades das Unidades Setoriais de Ouvidoria.

Em 05/08/2024, a Determinação DTM-SUP/DER-011/2024 foi regulamentada pelo Superintendente do Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo, estabelecendo as diretrizes para as atividades da Ouvidoria e os procedimentos para o tratamento das manifestações no âmbito do DER.

Considerando a elaboração e aprovação do Manual de Resolução de Conflitos, conforme o processo SEI nº 139.00074663/2024-44, foi alterado o artigo 25 da DTM-SUP/DER-011/05/08/2024. Essa modificação resultou na criação do ato normativo DTM-SUP/DER-018/2024, o qual dispõe sobre a alteração da DTM-SUP/DER-

011/05/08/2024, regulamentando as atividades da Ouvidoria e os procedimentos para o tratamento das manifestações, no âmbito do DER.

9.7. Plano de Capacitação

A Ouvidoria elaborou o Plano de Capacitação da Ouvidoria do DER/SP do exercício de 2024, com o objetivo de promover ações de aprendizagem aos membros da equipe da Ouvidoria, por meio de capacitações que permitam desenvolver habilidades e aprimorar as competências relacionadas aos processos da Ouvidoria do DER, de modo a contribuir com a melhoria contínua do atendimento ao manifestante externo ou interno.

O Plano de Capacitação da Ouvidoria do DER é uma iniciativa projetada para potencializar o desenvolvimento e a eficiência da equipe, a partir da análise de necessidades, metodologia a ser utilizada, implementação, cronograma, avaliação e monitoramento.

O Plano de Capacitação 2024, desenvolvido para a equipe da Ouvidoria, foi aprovado pelo Superintendente e publicado no Boletim Administrativo nº 093-25/11/2024, observado o disposto na DTM SUP/DER-011/2024.

A ações de aprendizagem aos membros da equipe da Ouvidoria foram realizadas e concluídas até o dia 31/12/2024, com inclusão dos certificados no processo sei nº 139.00074451/2024-67.

9.8. Elaboração de Manuais

A Ouvidoria identificou a necessidade de padronizar os procedimentos internos com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento e promover a confiança e a satisfação dos cidadãos em relação aos serviços públicos.

Neste contexto, foram elaborados os manuais de Atendimento da Ouvidoria, Resolução de Conflitos e Atendimento Virtual DER Serviços.

A elaboração dos manuais de Atendimento da Ouvidoria, Resolução de Conflitos e Atendimento Virtual DER Serviços é de extrema importância para garantir atendimento eficiente, transparente e acessível aos cidadãos. Tais manuais não apenas estabelecem diretrizes claras e objetivas aos profissionais envolvidos, mas também contribuem para a uniformização dos processos e melhoria contínua dos serviços prestados.

- **Manual de Atendimento da Ouvidoria**

  Elaborado com o objetivo de estabelecer diretrizes e procedimentos para o atendimento eficaz e eficiente da Ouvidoria, garantindo que todos os colaboradores prestem um serviço de qualidade aos usuários e tratem todas as questões de forma acolhedora, empática e imparcial.

- **Manual de Resolução de Conflitos**

  É um manual essencial para a gestão de situações que envolvem divergências ou desacordos entre o cidadão e a administração pública. Tem o objetivo de apresentar ferramentas e estratégias para resolver questões de maneira conciliatória, que se mostram necessárias para a Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem conduzir a mediação e conciliação de conflitos, conforme previsto no artigo 25, da DTM-SUP/DER-018/2024.

- **Manual de Atendimento Virtual DER Serviços**

Trata-se de inovação importante para modernizar e facilitar o acesso, de forma digital, aos serviços do Departamento de Estradas de Rodagem. Por meio da ferramenta WhatsApp Business, é possível realizar o autoatendimento eletrônico, o que possibilita ampliar o alcance dos serviços públicos prestados, proporcionando à população alternativa prática e rápida para obter informações que resolvam suas demandas.

A idealização desta ação surgiu a partir da identificação da Ouvidoria em notar que o cidadão não utiliza a transparência ativa, disponibilizada no site oficial do DER, para esclarecer suas dúvidas ou acessar os serviços online do DER.

Apresenta-se a seguir o menu de serviços disponibilizado no WhatsApp DER Serviços, que consta no *site* oficial do Departamento:

DER Serviços

Olá! Bem-vindo ao atendimento virtual do Departamento de Estradas de Rodagem de São Paulo (DER/SP).

Você está falando com uma conta automatizada, ou seja, não há interação com pessoas reais aqui.

Neste canal você encontra informações dos nossos principais serviços.

Para acessar as opções, digite o número correspondente à opção escolhida:

0 - Menu

1 - Multas e recursos

2 - Pátios

3 - Leilão

4 - AET - Autorização Especial de Trânsito

5 - Consulta de Processos SEI

6 - Ressarcimento de danos ao veículo

7 - Condições das Rodovias

8 - Registrar uma manifestação na Ouvidoria

9 - Carta de Serviços

10 - Divisões Regionais do DER

11 - Mapas

12 - Manuais e Normas

13 - Avaliação do Atendimento Virtual

Em conjunto, esses manuais refletem o compromisso com a qualidade e a melhoria contínua do atendimento público. Eles não só estabelecem normas e procedimentos, mas também orientam os profissionais sobre as melhores práticas de atendimento, promovendo a transparência, eficiência e confiança da população nos serviços prestados pela administração pública.

9.9. Política de Dados Abertos

O Decreto nº 68.769, de 14 de agosto de 2024, instituiu a Política de Dados Abertos da Administração Pública direta e autárquica do Estado de São Paulo, e a Resolução CGE nº 014, de 24 de setembro de 2024, estabeleceu orientações, prazos e procedimentos para a elaboração, publicação e monitoramento dos Plano de Dados Abertos (PDA).

Conforme indicação do Superintendente, por meio do Ofício n° 3746 / 2024 / DERSP-GAB/SUP, anexado ao processo sei nº 139.00077795/2024-28, esta Ouvidoria é responsável pela implementação e atualização do Plano de Dados Abertos da Autarquia.

Com o objetivo de cumprir as orientações e prazos estabelecidos pela Controladoria Geral do Estado de São Paulo, foram realizadas tratativas entre a Ouvidoria, a Coordenadoria de Estudos e Pesquisa (DP) e a Coordenadoria de Tecnologia de Informação (DP), para elaboração do Plano de Dados Abertos do Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo (DER/SP), de modo que os procedimentos serão elaborados, executados, coordenados e monitorados por estas unidades.

9.10. Avaliação - Conselho de Usuários do Serviço Público

O objetivo da avaliação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos é garantir que os serviços prestados sejam de qualidade, acessíveis e alinhados às expectativas da população, promovendo a gestão pública mais eficiente, justa e transparente. A partir dessa colaboração entre poder público e cidadãos, é possível alcançar resultados mais eficazes e uma sociedade mais satisfeita com os serviços oferecidos.

Nesse contexto, considerando a alta demanda de manifestações recebidas pela Ouvidoria, as quais estão relacionadas à Coordenadoria de Multas, foi realizada reunião conjunta com as áreas. Definiu-se que os serviços prestados pelo Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo (DER/SP), oriundos daquela Coordenadoria, seriam avaliados pelo Conselho de Usuários no ano de 2024.

Em tratativas realizadas entre a Ouvidoria e a Coordenadoria de Multas, foram estabelecidos os questionários para avaliação dos seguintes serviços públicos:

- Protocolar Defesa Prévia contra autuação de trânsito;
- Protocolar Penalidade de Advertência por Escrito;
- Protocolar Recurso contra penalidade de multa de trânsito em 1ª instância JARI;
- Protocolar Recurso em 2ª Instância à penalidade de multa de trânsito ao CETRAN;
- Protocolar Indicação de Condutor;
- Restituição de Multa Paga;
- Baixa de Multa Paga;
- Cancelamento de Inscrição No Cadin Estadual.

Os formulários de avaliação foram disponibilizados na Plataforma Fala SP, no campo do Conselho de Usuários da Plataforma FALA SP, e informado aos conselheiros que a avaliação deveria ser realizada até o dia 31/12/2024.

9.11. Autodiagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

Em cumprimento ao disposto na Resolução CGE nº 22, de 14 de dezembro de 2023, a qual dispõe sobre a aplicação do autodiagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, foi preenchida a planilha de levantamento de informações com a identificação do nível de maturidade da Ouvidoria do DER.

O autodiagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é uma ferramenta essencial para que a ouvidoria do DER avalie seu desempenho, identificando pontos fortes e fracos e traçando planos de ações de melhorias, tornando-se mais eficiente, transparente e eficaz na defesa dos direitos dos cidadãos.

O perfil da unidade setorial da Ouvidoria do DER apresenta o seguinte resultado:

MATURIDADE DA UNIDADE (*nMMOuP*)*	2,307407

TABELA DE EQUIVALÊNCIAS	
Otimizado	nMMOuP = 4
Sustentado	3 ≤ nMMOuP <4
Básico	2 ≤ nMMOuP <3
Limitado	nMMOuP<2

9.12. 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 proporciona melhorias efetivas do tempo de respostas, controle de prazos e padronização dos procedimentos.

No período entre julho e dezembro/2024, foram 543 processos gerados e 703 tramitados na Unidade da Ouvidoria.

Importante destacar que, em razão do alto número de demandas e aperfeiçoamento do uso da plataforma FALA SP, restou prejudicado o tratamento das demandas no sistema SEI.

Processos gerados no período:

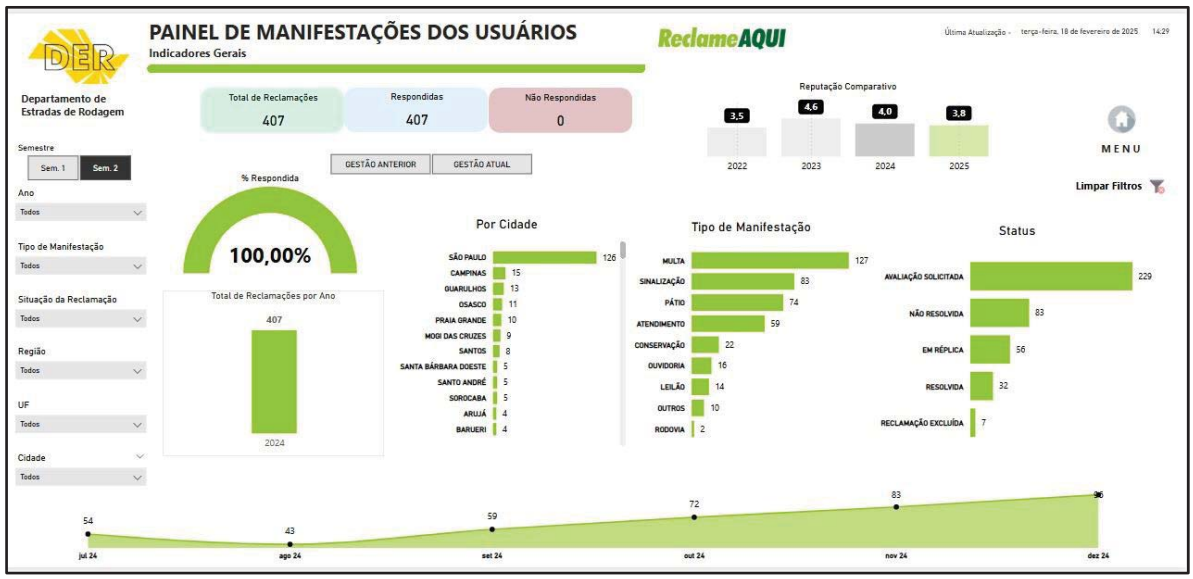
Tipo	2024						
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Atendimento a solicitações	96	100	81	74	54	113	518
Processo de capacitação de recursos humanos						1	1
Processo de elaboração de ato normativo	1						1
Processo de elaboração ou atualização de manual técnico, de procedimentos ou do usuário	1				4	2	7
Verificação Preliminar de Informação ou Denúncia	1	6	2	3	3	1	16
TOTAL:	99	106	83	77	61	117	543

Processos com tramitação no período:

Tipo	Quantidade
Apuração preliminar	4
Atendimento a solicitações	653
Atendimento de pedido de informações	1
Atendimento de requisições, ordens judiciais ou administrativas	2
DER: PROTOCOLO SEDE - Peticionamento SEI	3
Dossiê de elaboração e execução de plano, programa ou projeto	1
Processo de Apuração Preliminar de Falta Disciplinar	2
Processo de capacitação de recursos humanos	2
Processo de elaboração de Instrução normativa	2
Processo de elaboração de ato normativo	4
Processo de elaboração e execução de plano, programa ou projeto	1
Processo de elaboração ou atualização de manual técnico, de procedimentos ou do usuário	7
Processo de sindicância disciplinar	1
Processo de transferência de documentos	1
Verificação Preliminar de Informação ou Denúncia	19
TOTAL:	703

9.8. Atendimento ao Reclame Aqui

O DER está registrado na plataforma Reclame Aqui, o que permite que as reclamações relacionadas ao atendimento dos serviços prestados sejam encaminhadas diretamente para o e-mail da Ouvidoria, responsável pela elaboração das respostas. Entre 01/07/2024 e 31/12/2024, foram **recebidas e tratadas 407 manifestações**, conforme detalhado a seguir:



9.13. Capacitação

As ações de capacitação oferecidas pela Controladoria Geral do Estado possibilitaram maior afinidade com a plataforma FALA SP e efetividade nos procedimentos necessários ao desempenho das atividades realizadas pela Ouvidoria do DER.

A seguir, são apresentados treinamentos realizados pela equipe da Ouvidoria:

- Evento: Treinamento - Tira Dívidas MMOuP
  Realizado no dia 19/07/2024, pela Controladoria Geral do Estado de São Paulo, com o objetivo de fornecer instruções e orientações sobre a aplicação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) para entidades da Administração Indireta, conforme estabelecido pela Resolução CGE nº 22/2023.
  Participantes: Equipe

- Evento: IV Encontro do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo
  Realizado no dia 11/09/2024, pela Controladoria Geral do Estado de São Paulo, com o objetivo de apresentar temas relacionados à Plataforma

Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA SP, Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, Assédio e Proteção ao denunciante.
Participantes: Equipe

- Evento: Treinamento - Tratamento de Denúncias – incluindo registro, triagem, análise prévia, pseudonimização, encaminhamentos, resposta conclusiva e acompanhamento da resolutividade.
  Realizado dia 16/10/2024, pela Controladoria Geral do Estado de São Paulo, com o objetivo de fornecer instruções e orientações sobre tratamento de tratamento de denúncias.
  Participantes: Equipe

- Evento: Treinamento Resolutividade
  Realizado em 05/12/2024, pela Controladoria Geral do Estado de São Paulo, com o objetivo de capacitar sobre as funcionalidades na plataforma Integrada FALA.SP de "Resolutividade".
  Participantes: Equipe

- Evento: XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES
  Realizado no período entre os dias 2, 3 e 4 de setembro de 2024, no Hotel Windson Flórida, Rio de Janeiro - RJ.
  Participante: Ouvidora

- Evento: 2º Workshop de Ouvidoria do DNIT
  Realizado no período entre os dias 10 e 11 de outubro de 2024, no Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes, Brasília – DF.
  Participante: Ouvidora

Os membros da equipe da Ouvidoria realizaram e apresentaram os certificados de conclusão dos cursos propostos no Plano de Capacitação 2024, conforme a seguir:

Curso	Certificador	Carga Horária	Endereço Eletrônico
Acesso à Informação	Enap	20h	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76
Serviços públicos e defesa do usuário	Enap	20h	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/875
Proteção ao denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	Enap	20h	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/132
Português - Interpretação de Texto e Emprego de Regras Gramaticais	Enap	40h	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/477
Controle Social	Enap	20h	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/10
Papel do cidadão	Enap	6h	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/788

9.14. Realização de Campanha Interna

Entre os dias 13 e 27 de agosto de 2024, o DER participou do Encontro das Ouvidorias, realizado pela Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística, CETESB, Fundação Florestal, DAEE e DER, para discutir assuntos sobre assédio e outras condutas discriminatórias, assim como maior divulgação da cartilha sobre assédio e dos canais de denúncia das instituições.

O evento foi realizado em parceria entre a SEMIL, Fundação Florestal, CETESB, DAEE e DER com a Secretaria de Justiça e Cidadania, abordando os seguintes temas:

- 13/08 - Capacitação da Coordenadoria de Políticas para a População Negra;
- 21/08 - Capacitação da Coordenadoria de Políticas para os Povos Indígenas;
- 27/08 - Capacitação da Coordenadoria de Políticas para a Diversidade Sexual.

Além disso, com o objetivo de conhecer melhor as pessoas que trabalham na CETESB, SEMIL, DAEE, DER e Fundação Florestal e, dessa forma, adotar medidas mais eficazes para construir um ambiente de trabalho mais inclusivo e de maior valorização pessoal e profissional, foi proposta pela Semil a Pesquisa de

Diversidade e Inclusão, com divulgação interna aos servidores e colaboradores por meio de e-mail, intranet e banner.

10. AVALIAÇÃO E DESAFIOS

O desafio da Ouvidoria é garantir que as demandas, críticas e sugestões da população sejam tratadas de maneira eficaz, transparente e ágil. Como canal direto entre os cidadãos e a administração pública, a Ouvidoria enfrenta o constante desafio de atuar como mediadora, não apenas ouvindo as manifestações, mas também buscando soluções para os problemas apresentados.

Um dos principais desafios é garantir a eficiência do atendimento e a resolução rápida das demandas. Muitas vezes, as manifestações envolvem questões complexas que exigem a colaboração entre diversos setores da administração

pública. Isso exige uma comunicação fluida e uma articulação eficaz entre as equipes, para que as respostas sejam dadas de forma rápida e satisfatória.

Além disso, a Ouvidoria precisa lidar com o volume crescente de manifestações, especialmente em um contexto em que a população exige maior transparência e agilidade dos serviços públicos. Nesse cenário, a capacitação constante dos profissionais da Ouvidoria é fundamental para assegurar que eles possam oferecer um atendimento de qualidade, compreendendo as demandas da sociedade e respondendo de forma assertiva.

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 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 ao aprimoramento dos atendimentos.

Outro desafio significativo é garantir a confiança do público, mostrando que as manifestações não são apenas ouvidas, mas também levadas a sério e tratadas com imparcialidade. Isso envolve a construção de uma relação de transparência com os cidadãos, com a prestação de contas sobre os resultados das ações e retorno sobre as soluções adotadas.

A Ouvidoria do DER segue pontuando 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 presente relatório reflete as ações realizadas por esta Ouvidoria, com análises abrangentes que visam apoiar os gestores na tomada de decisões para implementar melhorias na qualidade dos serviços prestados à sociedade pelo DER.

No período de **julho a dezembro de 2024**, a gestão da Ouvidoria obteve um desempenho significativo, demonstrando o compromisso da instituição com a **transparência, a eficiência e o atendimento ao público**. Com um total de **3.484 manifestações tratadas**, a Ouvidoria reafirmou sua função essencial como canal

de comunicação entre a sociedade e a administração pública, contribuindo para a solução de demandas e o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos.

O registro de **626 pedidos de acesso à informação** (SIC) evidencia o empenho em garantir a transparência das ações institucionais, conforme as exigências da legislação vigente. Além disso, a tramitação de **703 processos eletrônicos** reflete a modernização dos fluxos administrativos, proporcionando maior agilidade e eficiência na gestão dos processos.

No atendimento ao público por meio da **plataforma Reclame Aqui, a resposta a 407** reclamações demonstra o esforço da instituição em manter um canal ativo e receptivo, sempre em busca de incrementar a satisfação dos cidadãos e a qualidade dos serviços oferecidos.

É importante observar que algumas das reclamações podem não refletir insatisfação com os serviços públicos, mas sim resultarem de respostas que não atenderam plenamente às expectativas dos cidadãos. Nesse sentido, a Ouvidoria do DER continua atenta aos retornos recebidos, com o objetivo de aprimorar os serviços prestados e sugerir melhorias às áreas envolvidas.

Em conclusão, a escuta ativa das demandas da população e a capacidade de resposta eficiente são essenciais ao aprimoramento dos serviços públicos e fortalecimento da relação entre o poder público e os cidadãos.

gov.br
Documento assinado digitalmente
GLAUCIA ROBERTA GUEDES
Data: 28/02/2025 17:37:41-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Ouvidoria