2º Semestre de 2023

RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria

Relatório de Gestão

2° Semestre de 2023

Relatório de Gestão

2° Semestre de 2023

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística

Departamento de Estradas de Rodagem

São Paulo

Julho/2024

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

Índice

1 - Apresentação.....7
2 - Introdução.....8
3 - Institucionalidade.....9
3.1. Papel Institucional.....9
3.2. Participação da Ouvidoria nas Políticas do DER.....11
3.3. Equipe.....11
4 - Atividades Desenvolvidas.....12
4.1. Tipos de Manifestações.....13
4.2. Canais de Contatos.....14
4.3. Temas das Manifestações.....15
5 - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).....17
6 - Resultados.....18
6.1. Quantidade de Manifestações.....18
6.2. Melhoria em Infraestrutura no Ambiente de Trabalho.....18
6.3. Redefinição do Fluxo de Processos.....18
6.4. O uso do Sistema SER/SP.....18
6.5. Participação no Rito de Apuração Preliminar.....19
6.6. Fomento à Transparência Ativa.....20
6.7. Monitoramento dos Serviços Cadastrados no Portal SP.....20
6.8. Reunião com Gestores.....21
6.9. Atendimento Reclame Aqui.....22
6.10. Capacitação.....22
6.11. Participação no Comitê de Proteção de Dados LGPD.....23
6.12. Realização de Campanha Interna.....23
7 - Conclusão.....24

Índice Gráficos

Gráfico 1 - Manifestações Recebidas 14

Índice Figuras

Figura 1 - Processos Gerados 19
Figura 2 - Processo Tramitados 19
Figura 3 - Portal de Serviços ao Cidadão 21
Figura 4 - Canal de Ouvidoria (Campanha Interna) 23

Índice Tabelas

Tabela 1 - Total de Manifestações Recebidas 13
Tabela 2 - Quantitativo Mensal de Manifestações 13
Tabela 3 - Manifestações Recebidas nos Canais de Contato Disponíveis ... 14
Tabela 4 - Manifestações Recebidas em Cada Tema Geral 15
Tabela 5 - Temas Específicos 16

1 - Apresentação

Apresentamos o relatório de atividades da Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo (DER), que tem como objetivo demonstrar os resultados das atividades desempenhadas durante o período de julho a dezembro de 2023.

As competências e atribuições da Ouvidoria foram estabelecidas pelo Decreto nº 60.399, de 29/04/2014, nos termos do artigo 14 da Lei nº 13.460/2017, que disciplina a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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.

Para garantir a efetividade e facilitar o relacionamento dos cidadãos com a instituição, a Ouvidoria atua como importante canal de comunicação entre a sociedade e a Administração Pública, analisando as necessidades e sugestões apresentadas pelos cidadãos, com a identificação das áreas críticas e a realização de levantamentos que visam aprimorar os serviços oferecidos pelo DER.

2 - Introdução

A Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem (DER) está integrada ao Sistema da Rede das Ouvidorias do Governo do Estado de São Paulo, acessível pelo portal ouvidoria.sp.gov.br, que constitui uma rede de atendimento ao cidadão.

Esse sistema possibilita a 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.

O Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo é uma ferramenta de gestão que funciona para assegurar a qualidade dos serviços públicos, dando voz ao cidadão dentro da Administração Pública.

Todas as manifestações são registradas na Rede do Sistema de Ouvidorias e passam por um processo de gestão de informação, visando principalmente o rápido retorno ao cidadão e o aprimoramento dos serviços prestados pelo DER.

Desde 12 de junho de 2023, a Ouvidoria do DER utiliza o 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.

As manifestações recebidas no período de julho a dezembro de 2023, por meio do Sistema da Rede das Ouvidorias, foram exportadas ao sistema SEI/SP, com o intuito de obter um tratamento monitorado e maior agilidade nas respostas aos cidadãos.

Esclarece-se que 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 sob a coordenação da 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 pelo art. 13 do Decreto nº 60.399, de 29/04/2014, o qual recomenda que as ouvidorias respondam hierarquicamente somente à 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, acompanhando 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 Ouvidoria da Corregedoria Geral da Administração;
>
> XI -- Elaborar relatórios e promover a divulgação das suas atividades;
>
> XII – Prevenir conflitos;

XIII – Recomendar melhorias da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos; XIV – Promover a 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 em que 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 a 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 ao 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, observando rigorosamente os prazos estabelecidos.

3.2. Participação da Ouvidoria nas Políticas do DER

A Ouvidoria do DER interage com as diversas áreas do Departamento para obter informações que possam colaborar na elaboração das respostas aos cidadãos.

Trata-se de uma instância da Unidade de Gestão de Integridade, contribuindo com as ações e medidas para implementação do Plano Estadual de Promoção de Integridade, instituído pela Decreto nº 67.683, de 03/05/2023.

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

3.3. Equipe

A equipe da Ouvidoria do DER é formada por quatro membros, incluídas as servidoras em cargo comissionado que constituem a Ouvidora e a Responsável pelo SIC, além de dois colaboradores.

As atividades da equipe abrangem diversas áreas, como o atendimento ao público (presencial, correspondência, e-mail, telefone e sistema), a elaboração e revisão de respostas aos cidadãos, a preparação de relatórios de atividades, entre outras.

A Ouvidora e a Responsável pelo SIC têm a responsabilidade de lidar com as demandas do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e do Sistema da Rede de Ouvidorias e assumem o papel de substituta entre os cargos, em casos de afastamento e impedimentos legais.

4 - Atividades Desenvolvidas

Garantir que todas as manifestações registradas pelos cidadãos, seja por correspondência, e-mail, telefone, sistema ou pessoalmente, sejam devidamente registradas no Sistema da Rede das Ouvidorias.

Desta forma, quando um cidadão opta por qualquer um desses canais de contato, suas manifestações são inseridas no sistema, com o fornecimento de um número de protocolo para acompanhamento.

Cada manifestação registrada passa por verificação, de acordo com seu tipo, e pode ser reclassificada, se necessário. Em seguida, a equipe da Ouvidoria realiza análise de admissibilidade, para decidir sobre o encaminhamento adequado ao tratamento da manifestação ou fornecendo ao cidadão uma resposta rápida com as orientações necessárias sobre a sua solicitação.

A partir de 12 de junho de 2023, as manifestações são tratadas por meio dos processos gerados no sistema SEI/SP, os quais são encaminhados às áreas técnicas do DER para subsidiar com informações a resposta ao cidadão. É importante destacar que as manifestações sigilosas e anônimas são exportadas através do Sistema da Rede das Ouvidorias, preservando as informações do cidadão e garantindo seu direito ao sigilo de identidade.

As manifestações registradas no Sistema da Rede das Ouvidorias são exportadas em formato de arquivo PDF, contendo informações básicas como data de registro, assunto e relato, e são integradas ao sistema SEI/SP.

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.

Nesse contexto, a Ouvidoria encaminha os processos às áreas pertinentes, com prazo de 10 dias para resposta, monitorando o andamento do caso. Após receber os esclarecimentos, a Ouvidoria procede com o tratamento da informação, garantindo resposta acessível e objetiva ao cidadão.

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

O tratamento de cada demanda é dividido em três etapas:

1. Recebimento da manifestação e instrução;
2. Análise de admissibilidade pela Ouvidoria, com o encaminhamento à área competente ou em uma resposta rápida com as orientações necessárias;
3. Comunicação ao cidadão, informando-o sobre a conclusão do atendimento ao usuário do serviço público.

4.1. Tipos de Manifestações:

As manifestações recepcionadas pela Ouvidoria são: denúncias, elogios, reclamações, solicitações de informação e sugestões.

As manifestações classificadas como categoria “Outros” são aquelas em que o cidadão não faz a identificação, dentre os temas sugeridos, e por equívoco a equipe da Ouvidoria não reclassificou.

Com o objetivo de gerar, compilar e produzir os dados estatísticos das manifestações recebidas por todos os canais disponíveis pela Ouvidoria, é feito o registro no Sistema da Rede das Ouvidorias.

No 2º semestre de 2023, a Ouvidoria do DER recepcionou 3.080 (três mil e oitenta) manifestações com as seguintes classificações:

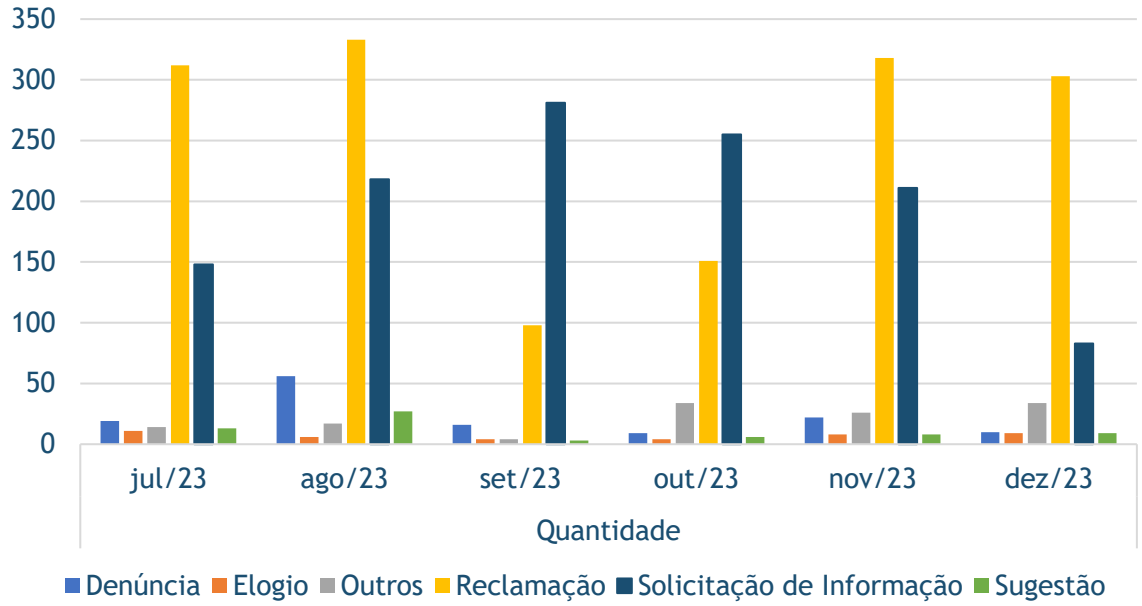
Tabela 1 - Total de Manifestações Recebidas, entre os meses de julho a dezembro/2023

Tipos de Manifestações	Quantidade
Denúncia	132
Elogio	42
Outros	129
Reclamação	1.515
Solicitação de Informação	1.196
Sugestão	66
Total:	**3.080**

Tabela 2 - Quantitativo Mensal de Manifestações

	Quantidade					
Tipo	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
Denúncia	19	56	16	9	22	10
Elogio	11	6	4	4	8	9
Outros	14	17	4	34	26	34
Reclamação	312	333	98	151	318	303
Solicitação de Informação	148	218	281	255	211	83
Sugestão	13	27	3	6	8	9
Total de Manifestações	**517**	**657**	**406**	**459**	**593**	**448**

Gráfico 1 - Manifestações Recebidas



4.2. Canais de Contato

Os canais disponíveis para contato com a Ouvidoria do DER são: presencial, correspondência, e-mail, telefone e sistema.

A utilização do Sistema da Rede das Ouvidorias é o canal principal de entrada das manifestações, com a orientação de que as manifestações recebidas por outros canais sejam devidamente registradas no sistema pela equipe da ouvidoria, a fim de possibilitar o controle eficiente das demandas.

Assim, nota-se na tabela apresentada a seguir que a utilização do sistema como forma de contato com a Ouvidoria do DER é significativa.

Tabela 3 - Manifestações Recebidas nos Canais de Contato Disponíveis

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	0	4	0	126	0	132
Elogio	0	0	9	0	33	0	42
Outros	0	2	30	0	97	0	129
Reclamação	0	1	81	0	1433	0	1515
Solicitação de Informação	0	0	42	0	1154	0	1196
Sugestão	0	0	2	0	64	0	66
Total	**2**	**3**	**168**	**0**	**2907**	**0**	**3080**

4.3. Temas das Manifestações

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, classifica primeiramente a manifestação pelo tema geral e, posteriormente, detalha o tema específico.

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	2	0	4	3	26	0	35
Atendimento	1	24	23	37	40	1	137
Competência de outro órgão	2	1	5	87	28	7	130
Comunicação	0	0	0	2	0	0	2
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	103	11	0	19	2	0	135
Danos Materiais e/ou Pessoais	2	0	6	30	9	0	47
Fiscalização	6	1	23	365	99	34	528
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	3	0	0	3
Infraestrutura	0	0	5	49	36	4	94
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	1	1	0	3
Outros	2	0	4	23	14	4	47
Políticas públicas	0	0	0	0	3	0	3
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	5	2	5	0	13
Procedimentos	11	2	10	118	151	13	305
Taxas/Pagamentos	3	3	44	782	774	4	1610
Total	**133**	**42**	**129**	**1521**	**1188**	**67**	**3080**

Os temas específicos tratados no âmbito da Ouvidoria do DER são apresentados a seguir:

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	• Elogios • Denúncia • Reclamação
Danos Materiais e/ou Pessoais	Ressarcimento
Fiscalização	• Conservação Rodoviária • Obras • Pátios
Infraestrutura	• Obras • Rodovias
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	
Outros	Diversos
Procedimentos	Leilões
Taxas/Pagamentos	Multas e Recursos

5 - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Os requerimentos de acesso à informação são registrados na plataforma do sistema SIC.SP, em conformidade com as disposições da 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.

Na Ouvidoria do DER, essas solicitações são tratadas pela responsável do SIC, por meio dos canais de atendimento disponíveis: 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. Nesses casos, são solicitadas informações sobre o auto de infração e o resultado de recursos apresentados, além de cópias de contratos firmados entre empresas e a autarquia.

No período de julho a dezembro de 2023, a Ouvidoria do DER recebeu 300 pedidos de acesso à informação através do sistema SIC.SP.

As demandas recebidas pelo sistema SIC.SP são tratadas pelo sistema SEI/SP, empregando as mesmas diretrizes dos trabalhos realizados pela Ouvidoria, visando a transparência e a celeridade na resposta ao cidadão.

6 - Resultados

6.1. Quantidade de Manifestações

O DER recepcionou e tratou de 3.080 manifestações oriundas dos canais de atendimento disponíveis pela Ouvidoria.

6.2. Melhoria em Infraestrutura no Ambiente de Trabalho

A fim de proporcionar um ambiente de trabalho agradável e confortável, foram realizadas melhorias de infraestrutura no âmbito da Ouvidoria, com intuito de motivar os membros da equipe e obter maior produtividade.

6.3. Redefinição do Fluxo de Processos

Promoveu-se uma readequação da gestão das informações relativas às manifestações recebidas por e-mail, com a consolidação e o tratamento, apenas pelo sistema de Rede das Ouvidoras e o sistema SEI/SP, o que proporcionou:

- Organização das manifestações no e-mail da Ouvidoria;
- Exclusão do encaminhamento de demandas por correspondência eletrônica;
- Monitoramento dos prazos com o Sistema SEI;
- Eliminação de muitos protocolos atrasados;
- Maior agilidade por meio de contato com o cidadão para complemento de informações;
- Padronização das respostas enviadas;
- Redução no tempo de resposta.

6.4. O uso do Sistema SEI/SP

O uso do sistema SEI/SP na Ouvidoria do DER permite um monitoramento eficaz das manifestações encaminhadas às áreas responsáveis, o que garante o cumprimento dos prazos estabelecidos.

Desse modo, houve uma melhoria efetiva do tempo de respostas, do controle de prazos e da padronização dos procedimentos. Foram gerados 1.282 processos para tratamento das manifestações, no período de junho a dezembro/2023, e tramitados 1.370 processos, de modo que 88 processos oriundos de outras unidades foram recepcionados e informados pela Ouvidoria.

Figura 1 - Processos Gerados

Tipo	2023							
	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Apuração preliminar				1	3	3	1	1	9
Atendimento a Solicitações		112	180	220	192	243	182	140	1.269
Atendimento de Requisições, Ordens Judiciais ou Administrativas			1						1
Processo de elaboração de Instrução normativa			1					1	2
Processo de elaboração de Regulamento			1						1
TOTAL:		112	183	221	195	246	183	142	1.282

Figura 2 - Processo Tramitados

Tipo	Quantidade
Acompanhamento da Reclamação ou Sugestão	2
Apuração preliminar	9
Atendimento a Solicitações	1.328
Atendimento de Pedido de Informações	6
Atendimento de Requisições, Ordens Judiciais ou Administrativas	6
DER: Demandas Parlamentares	1
DER: Processo de autorização de ocupação da faixa de domínio	2
Processo de contratação de obra pública	1
Processo de elaboração de Instrução normativa	2
Processo de elaboração de Regulamento	2
Processo de leilão de veículos apreendidos	10
Processo de sindicância de multa de trânsito	1
TOTAL:	1.370

6.5. Participação no Rito de Apuração Preliminar

Com vistas a promover resultados que permitam preservar os interesses da Autarquia, a Ouvidoria colaborou com a proposta realizada pela Diretoria de Planejamento a respeito da elaboração do ato normativo DTM-SUP/DER-029, o qual dispõe sobre a instrução de Apurações Preliminares instauradas com

fundamento nos artigos 264 e 265, da Lei nº 10.261/68, no âmbito do Departamento de Estradas de Rodagem.

Neste sentido, com a finalidade de ampliar a quantidade de membros que integram a Comissão de Apuração, institui-se a Comissão Processante de Apurações Preliminares, por meio da Portaria SUP/DER-095/202, para proceder os trabalhos com fundamento nos artigos 264 e 265, da Lei nº 10.261, de 28 de outubro de 1968, em consonância com a DTM-SUP/DER- 029-15/12/2023.

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.

A partir da publicação da portaria, a Ouvidoria do DER propôs ao Procurador Geral do Estado que, no ano de 2024, seja realizada capacitação aos membros da comissão processante do Departamento em relação aos processos administrativos disciplinares.

6.6. Fomento à Transparência Ativa

- Elaboração da Carta de Serviços do DER:

  A fim de promover a transparência pública e a aplicação das normas de acesso à informação, a Ouvidoria elaborou a Carta de Serviços do Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo, a qual tem o objetivo de informar os usuários sobre os serviços públicos prestados, conforme previsto no artigo 7º da Lei º 13.460 de 26 de junho de 2017.

  Foi proposta a elaboração do ato normativo DTM SUP/DER-012-14/07/2023, o qual regulamenta o uso de divulgação da Carta de Serviços ao Usuário do Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo, com base nas atribuições das Ouvidorias descritas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

- Acompanhamento da implementação do Guia Prático de Transparência Ativa:

  A Ouvidoria acompanhou e participou da disponibilização, no portal eletrônico do DER, da Carta de Serviços e das informações elencadas no “Guia Prático de Transparência Ativa”, com a finalidade de orientar e facilitar a divulgação de informações de interesse coletivo, sem que haja a necessidade de o cidadão demandar a Administração Pública.

6.7. Monitoramento dos serviços cadastrados no Portal SP

A Ouvidoria do DER e o Serviço de Divulgação e Relações Públicas (SDG) realizaram o cadastro dos serviços prestados pelo DER, no Portal de Serviços ao Cidadão, totalizando 30 serviços disponíveis na plataforma sp.gov.br https://servicos.sp.gov.br/.

Os serviços oferecidos por este Departamento abrangem todos os usuários pessoa física ou jurídica que necessitem utilizar os serviços prestados. As etapas para realização dos serviços disponíveis estão demonstradas em cada link publicado no portal de Serviços ao Cidadão, assim como, no portal eletrônico do DER.

Cabe ressaltar que os serviços disponibilizados no portal estão em conformidade com a Carta de Serviços do DER com o objetivo de facilitar a comunicação com o cidadão.

Figura 3 - Portal de Serviços ao Cidadão

O novo Portal de Serviços ao Cidadão oferece aos cidadãos paulistas um espaço centralizado de acesso às informações sobre uma ampla gama de serviços públicos, desde documentos como RG, CNH e carteira de trabalho a orientações sobre serviços de concessionárias de energia e água, para facilitar o acesso do usuário a mais de 200 serviços diferentes.

6.8. Reunião com Gestores

No intuito de aperfeiçoar os serviços prestados, foram realizadas reuniões com os gestores internos do DER na busca de respostas efetivas aos problemas apontados, necessidades e sugestões encaminhadas pelos cidadãos, a fim de identificar os pontos críticos e realizar um levantamento para a melhoria dos serviços prestados.

A Ouvidoria notou a prevalência de reclamações e solicitações relacionadas a multas e recursos, abordando questões como notificação e aplicação de autos de infração, indeferimento de recursos, indicação de condutor e demora na baixa no sistema após o pagamento da infração.

Assim, foram realizadas reuniões com o setor de Gestão de Multas e Recursos, com a participação de todos os supervisores das áreas para tratar das demandas da Ouvidoria, além de fornecer explicações sobre os trâmites internos, agilizando assim o atendimento às manifestações.

Observou-se ainda o número de manifestações sobre manutenção das rodovias administradas pelo DER, abrangendo aspectos como sinalização, poda de árvores, implantação e aferição de radares, assim como, solicitações de informações sobre execução de projetos e obras.

6.9. Atendimento Reclame Aqui

O DER está cadastrado no portal Reclame Aqui, de modo que as reclamações recebidas relacionadas ao atendimento e serviços prestados pelo DER são redirecionados ao e-mail da Ouvidoria para elaboração de resposta.

No período de 01/01/2023 a 31/12/2023, foram recebidas e tratadas 473 (quatrocentos e setenta e três) solicitações registradas no canal Reclame Aqui.

As respostas foram tratadas com foco na padronização, informação da transparência ativa demonstrada no portal eletrônico do DER, redução do tempo de resposta, assim como, no redirecionamento ao sistema da Rede de Ouvidorias, visando o prosseguimento da demanda que necessita de análises e informações técnicas.

6.10. Capacitação

Com o intuito de aprimorar o tratamento das manifestações recebidas e capacitar os profissionais envolvidos, destaca-se a importância da participação em cursos e eventos que agreguem conhecimento e proporcionem a realização de melhorias no âmbito profissional.

Os membros da Ouvidoria obtiveram maior conhecimento na execução dos sistemas eletrônicos de informação, quais sejam a Rede de Ouvidorias e o Sistema SEI/SP, por meio da participação de eventos que abordaram o tema.

Cabe destacar a representação do DER, por meio da Ouvidoria, nos seguintes eventos:

- Curso de Capacitação: Tratamento de Denúncias e LGP aplicada à Ouvidoria, realizado pela Controladoria Geral do Estado SP;

- 1° Encontro do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo: Implementação do Sistema de Ouvidoria, Carta de Serviços e Proteção ao Denunciante, realizado pela Controladoria Geral do Estado SP;

- 2° Encontro do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo: Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública e Apresentação sobre o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

- 1° Curso de Capacitação para Cadastro de Serviços Públicos no Portal SP, realizado pela Secretaria de Gestão e Governo Digital;

- 1º Workshop da Ouvidoria do DNIT, com painéis sobre: Objetivos e Funções de uma Ouvidoria; Transparência e Integridade; A importância da Ouvidoria nas Denúncias e na Transparência; Orientações para prevenção e Tratamento ao Assédio Moral e Sexual; e a Experiência de Ouvidoria Pública no Brasil (CGU), realizado pelo DNIT.

- XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores: A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: Ações e Inovações, realizado pela Associação Brasileira dos Ouvidores.

6.11. Participação no Comitê de Proteção de Dados – LGPD

Em razão do desligamento do presidente e de membros do Comitê de Proteção de Dados, está em trâmite, sob a coordenação da Ouvidoria, a alteração da Portaria SUP/DER-085-20/05/2021, a qual versa sobre a composição dos membros do Comitê de Proteção de Dados no âmbito do DER-SP, instituído pela Portaria SUP/DER-053-03/09/2020.

6.12. Realização de Campanha Interna

No mês de agosto/2023, realizou-se a divulgação do canal da Ouvidoria, por meio da campanha “O DER Quer Te ouvir”, com o objetivo de alcançar o público interno do DER. Para tal, foram distribuídos cartazes e e-mails, com a publicação na intranet do departamento.

Figura 4 - Canal de Ouvidoria (Campanha Interna)

7 - Conclusão

A Ouvidoria desempenha papel fundamental, no âmbito do DER, para a implementação das políticas públicas do setor, por meio do contato direto com os cidadãos, a identificação das dificuldades, proposta de soluções e sugestão de melhorias dos serviços oferecidos pelo departamento, de modo a auxiliar o processo decisório, a partir do fornecimento de informações estratégicas provenientes da interação com os cidadãos.

Conforme apresentado na Tabela 2 – Quantitativos Mensal de Manifestações, nota-se um aumento do número de manifestações recebidas ao longo do mês de agosto, visto que neste período ocorreu um problema no sistema operacional de Baixa de Multas e Renainf.

A Ouvidoria observou uma quantidade significativa de solicitações de informações pelos cidadãos, logo, em reuniões realizadas com gestores, solicitou-se que a resposta automática enviada por e-mail contivesse informações que demonstrassem os serviços disponibilizados no portal oficial do DER, para melhor agilidade do atendimento da informação.

Vale ressaltar ainda que uma parcela significativa das manifestações classificadas como Reclamações está relacionada ao setor de multas, em razão de situações temporárias, resultantes de eventuais instabilidades na prestação de determinados serviços, nem sempre de atribuição do DER, entretanto, vinculados ao departamento.

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

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

DER