

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

4º Trimestre – 2021



Período: 01/10 a 31/12/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Diretor-Geral do DETRAN-DF: Zélio Maia da Rocha

Chefe da Ouvidoria

Zoraia Carla Cardozo

Equipe

Natanyelle Tamara dos Santos Leão

Rosana Assis de Almeida

Ednalva Xavier Pereira

Karen Lúcia de Sousa Mota

Nagla de Carvalho Veras

APRESENTAÇÃO

Em cumprimento à Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462/2015, apresentamos o Relatório Trimestral da Ouvidoria do DETRAN-DF.

A Ouvidoria do DETRAN-DF é uma unidade subordinada diretamente à Direção-Geral da Autarquia, sendo responsável por acolher, analisar e gerenciar demandas apresentadas pelos usuários dos serviços oferecidos, em obediência aos requisitos legais, na busca da qualidade dos serviços prestados e do atendimento de excelência ao cidadão.

A Ouvidoria do DETRAN-DF segue as diretrizes da Controladoria-Geral do Distrito Federal, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, com o intuito de garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

Compete às unidades seccionais:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;

IV – responder às manifestações recebidas;

V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;

VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/ DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

VII – prestar apoio à unidade central na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades; IX – encaminhar à unidade central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

Decreto nº 27.784, de 16 de março de 2007

Art. 1º Fica aprovado o Regimento do Departamento de Trânsito do Distrito Federal – Detran – DF, conforme estabelecido no Anexo I.

Art. 7º Para a execução de suas atividades específicas e cumprimento das atividades de administração geral, o Departamento de Trânsito do Distrito Federal contará com a seguinte estrutura administrativa:

DIREÇÃO GERAL - DG;

DIRETOR-GERAL ADJUNTO;

OUVIDORIA; (...)

TÍTULO IV - DAS COMPETÊNCIAS ORGÂNICAS

CAPÍTULO I - DAS COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS E GENÉRICAS

SEÇÃO II - DA OUVIDORIA

Art. 10 À Ouvidoria, unidade executiva, subordinada diretamente à Direção Geral, compete:

I - acolher, processar, analisar e encaminhar às diversas unidades administrativas ou operacionais e à Direção Geral as denúncias, reclamações ou sugestões que forem recebidas de órgãos do governo, de entidades privadas, de funcionários do Detran – DF e do público em geral;

II - ordenar, classificar, selecionar e analisar as denúncias ou reclamações recebidas, solicitando e conduzindo a participação das demais áreas envolvidas, inclusive da Corregedoria, quando as denúncias e reclamações puderem envolver desvio de conduta de servidores do Detran – DF ou de prestadores de serviços;

III - promover, junto à Corregedoria, a instauração de procedimentos disciplinares para apuração de atos ilícitos;

IV - estabelecer e acompanhar o cumprimento dos prazos para atuação das demais áreas do Detran – DF envolvidas no processo de elucidação dos casos encaminhados à Ouvidoria;

V - elaborar estudos, propostas e sugestões orientados à elevação da eficiência administrativa da Autarquia e à melhoria do atendimento aos usuários;

VI - sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, interagindo construtivamente com as demais unidades operativas e administrativas do Detran – DF, bem como com os órgãos e empresas prestadoras de serviços terceirizados;

VII - promover a melhoria de qualidade dos serviços prestados pelo Detran – DF, mediando a participação dos usuários no desenvolvimento da política operacional a ser implementada;

VIII - exercer outras atividades que estejam dentro de sua área de atuação.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

Ligue 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, tais como: reclamação, solicitação, sugestão, denúncia, elogio e informação em geral sobre os serviços prestados pela administração pública.

Horário de Atendimento: Segunda à Sexta – 07h às 21h.

Atendimento Presencial

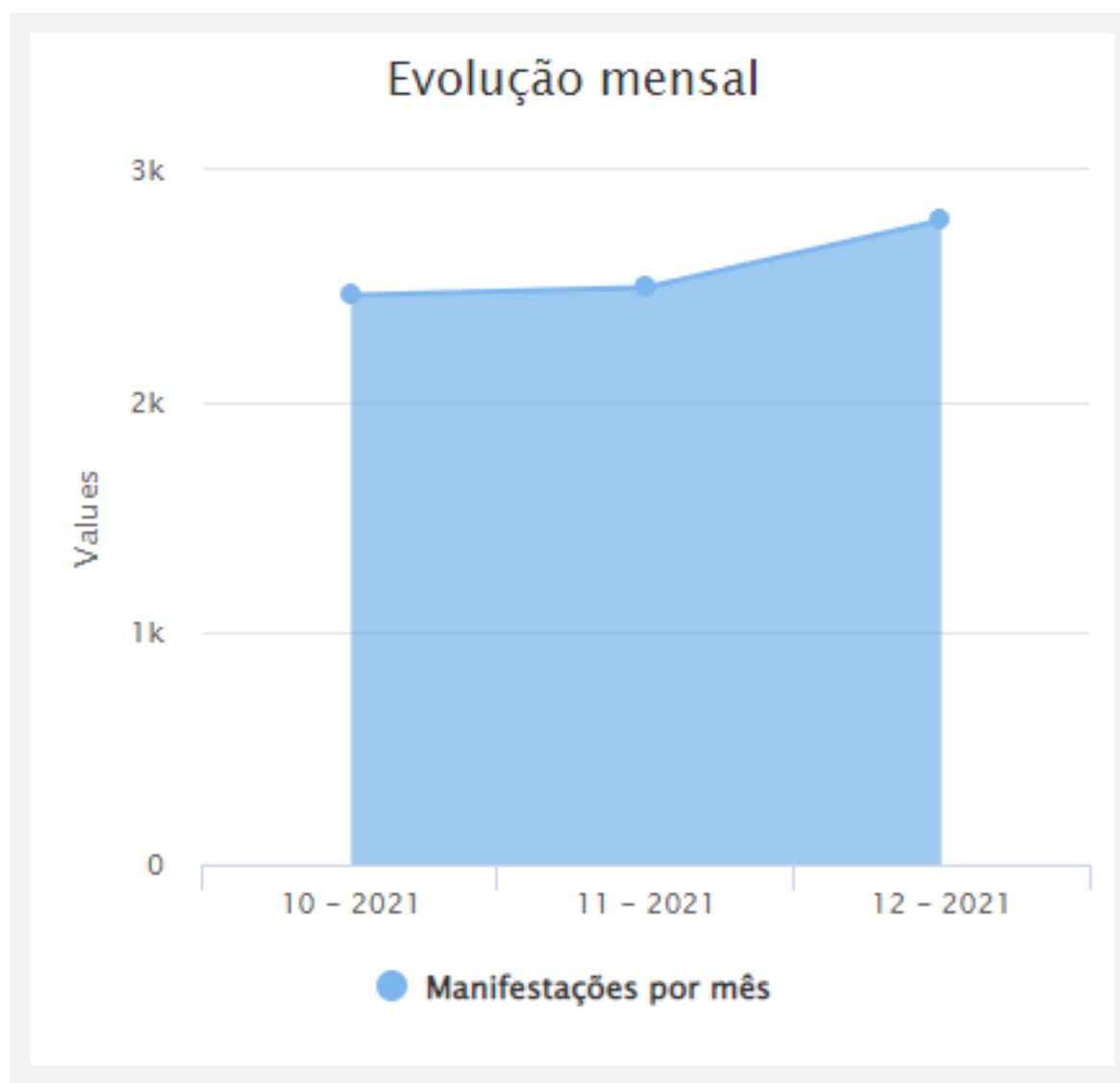
A Ouvidoria do DETRAN-DF está à disposição.

Endereço: SAM Lote A Bloco B - Térreo - Edifício Sede

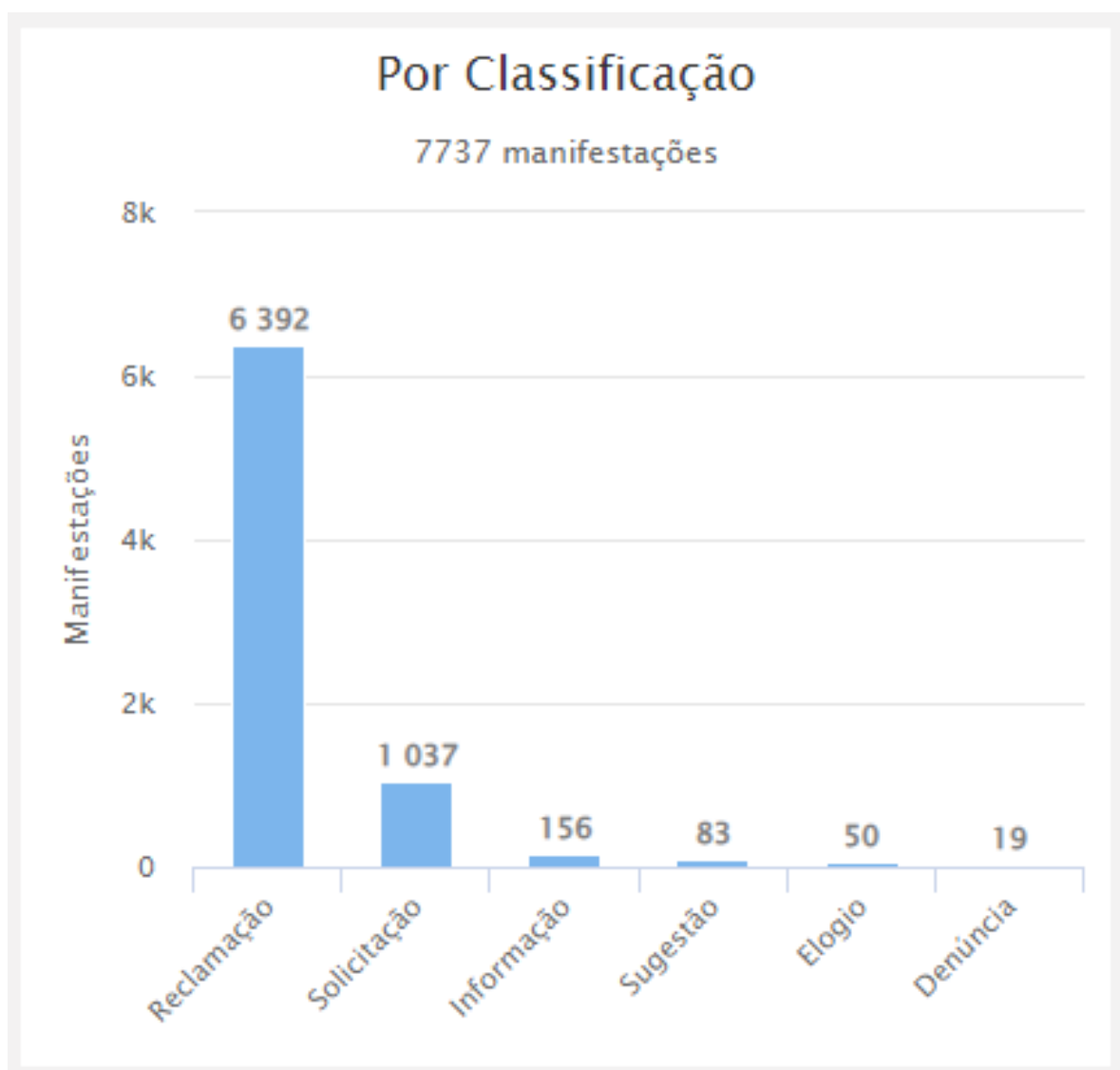
Horário de Atendimento: Segunda à Sexta – 8h às 18h – mediante agendamento feito por meio do Portal de Serviços do DETRAN-DF.

DADOS ESTATÍSTICOS

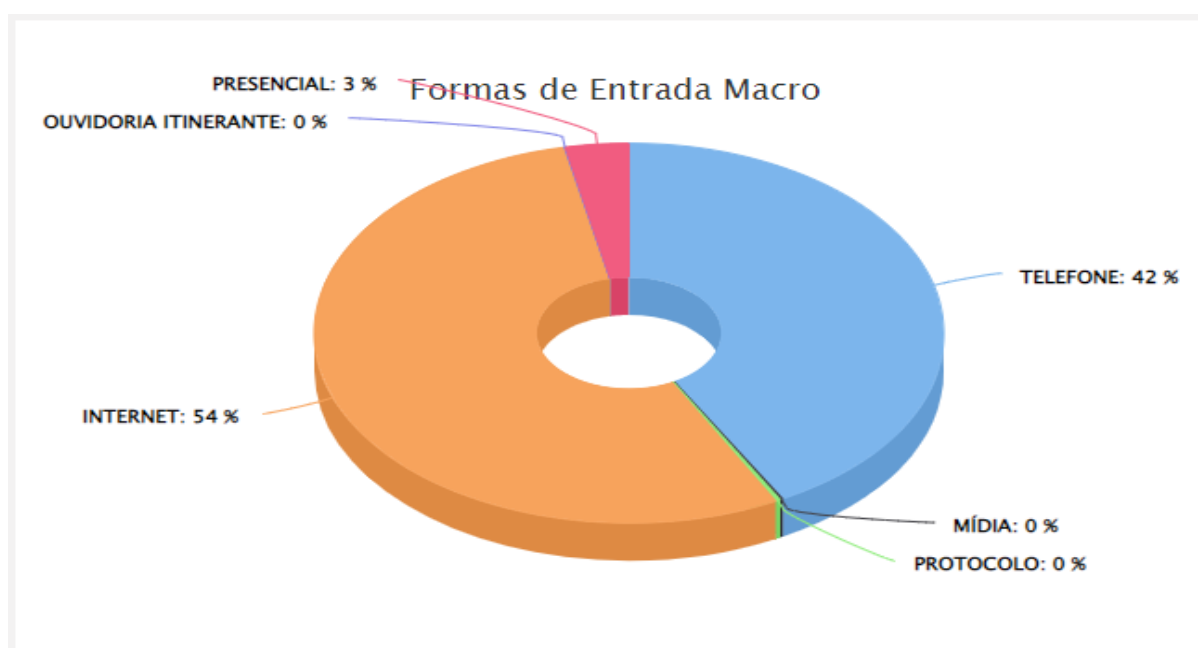
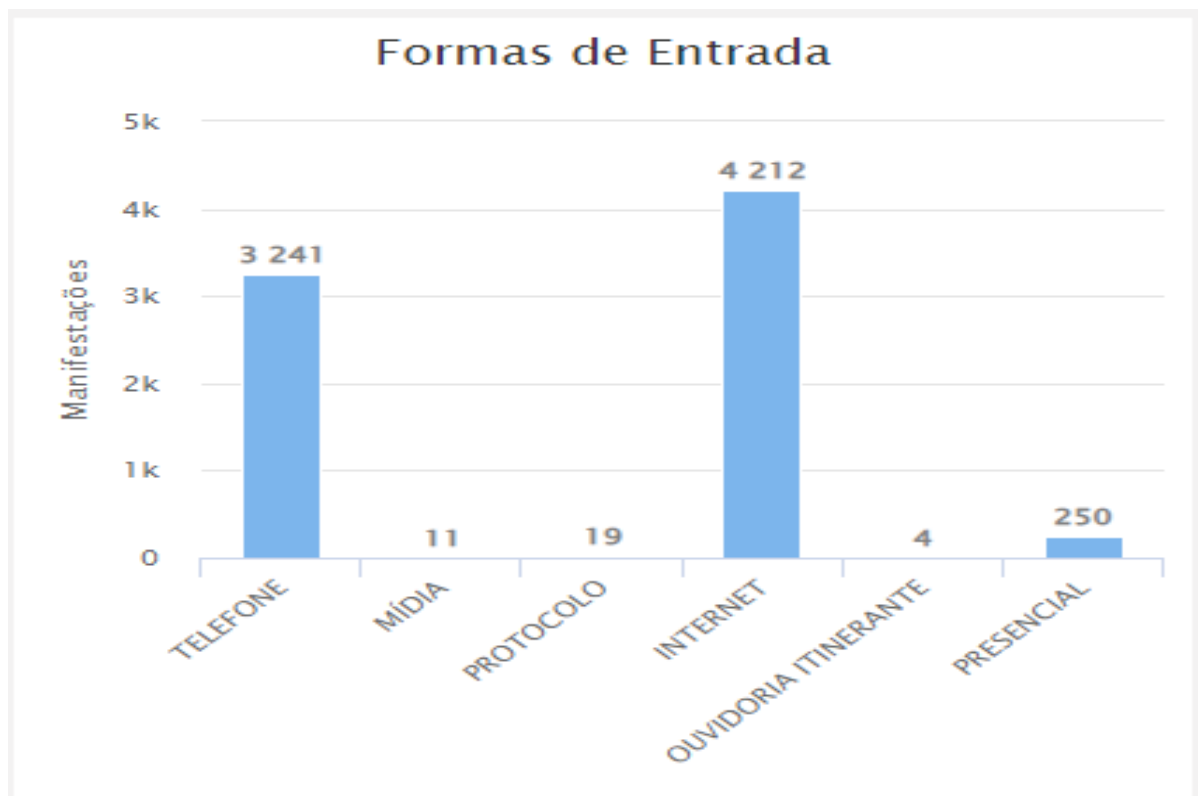
Durante o 4º Trimestre de 2021 foram registradas um total de 7.737 (sete mil, setecentas e trinta e sete) manifestações no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, uma média de 2.570 demandas por mês.



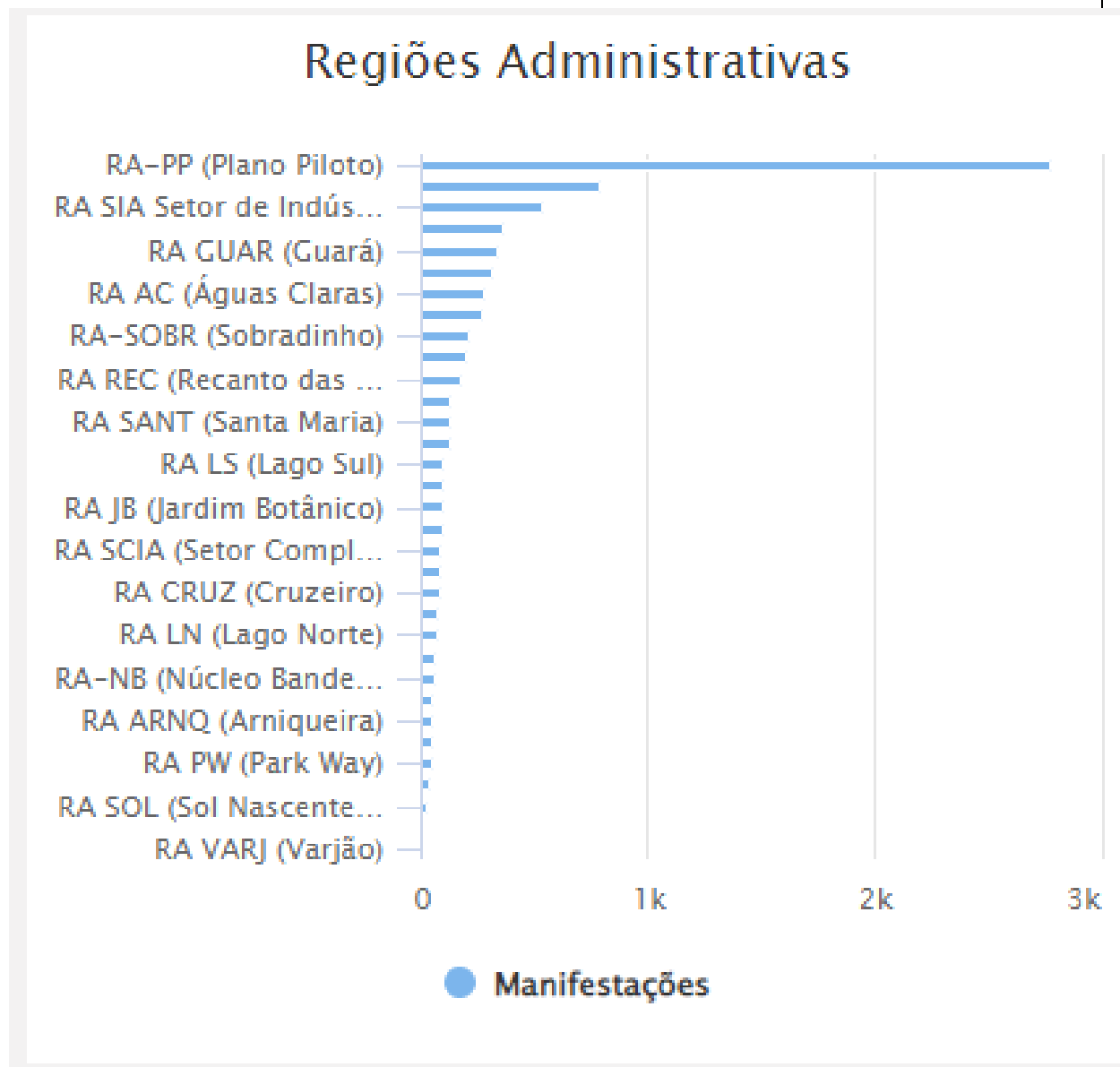
As demandas sofrem uma classificação: Reclamação, Solicitação, Informação, Sugestão, Elogio e Denúncia. Observe o quadro abaixo:



A legislação determina os canais de atendimento: telefone 162, internet e presencial.

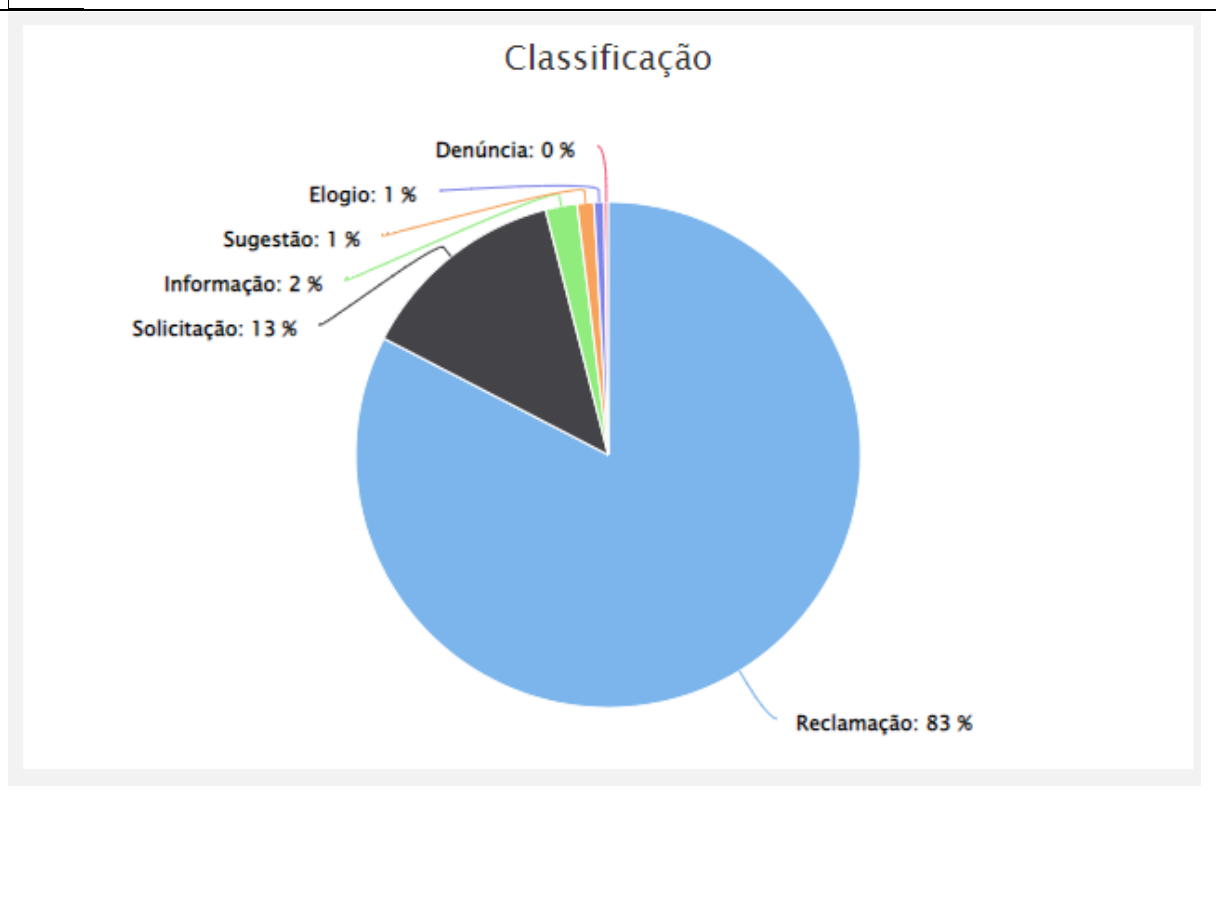


É possível o acompanhamento dos registros por Região Administrativa.



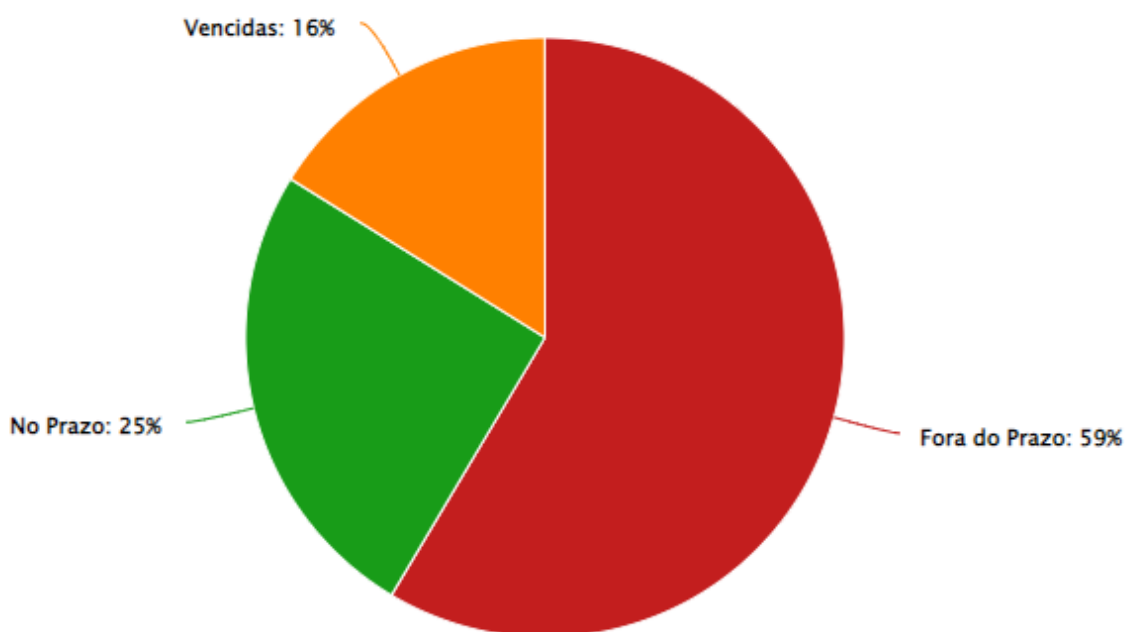
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

01	Emissão CNH – Carteira Nacional de Habilitação	1332
02	Renovação CNH-Carteira Nacional de Habilitação	1130
03	Emissão CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo	1053
04	Transferência de Veículo	735
05	Emissão ATPVe – Autorização para Transferência de Propriedade de Veículo (antigo DUT)	283
06	Veículo estacionado em local irregular	184
07	Sinalização de Trânsito em vias públicas	181
08	Multa de trânsito	173
09	Carteira Nacional de Habilitação	173
10	Quebra-molas	156



O prazo estabelecido para resposta é de 20 (vinte) dias, a contar da data do registro da manifestação.

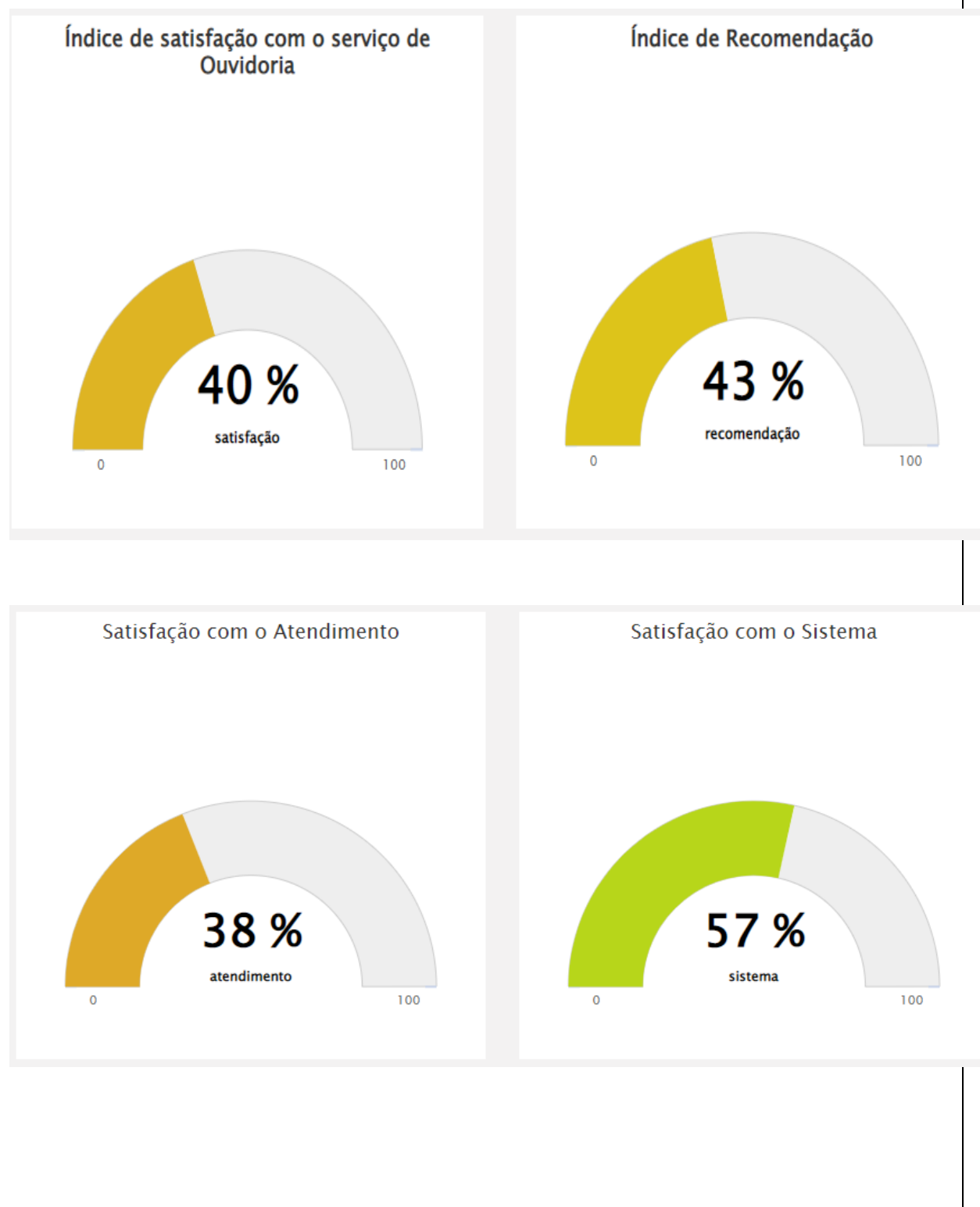
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

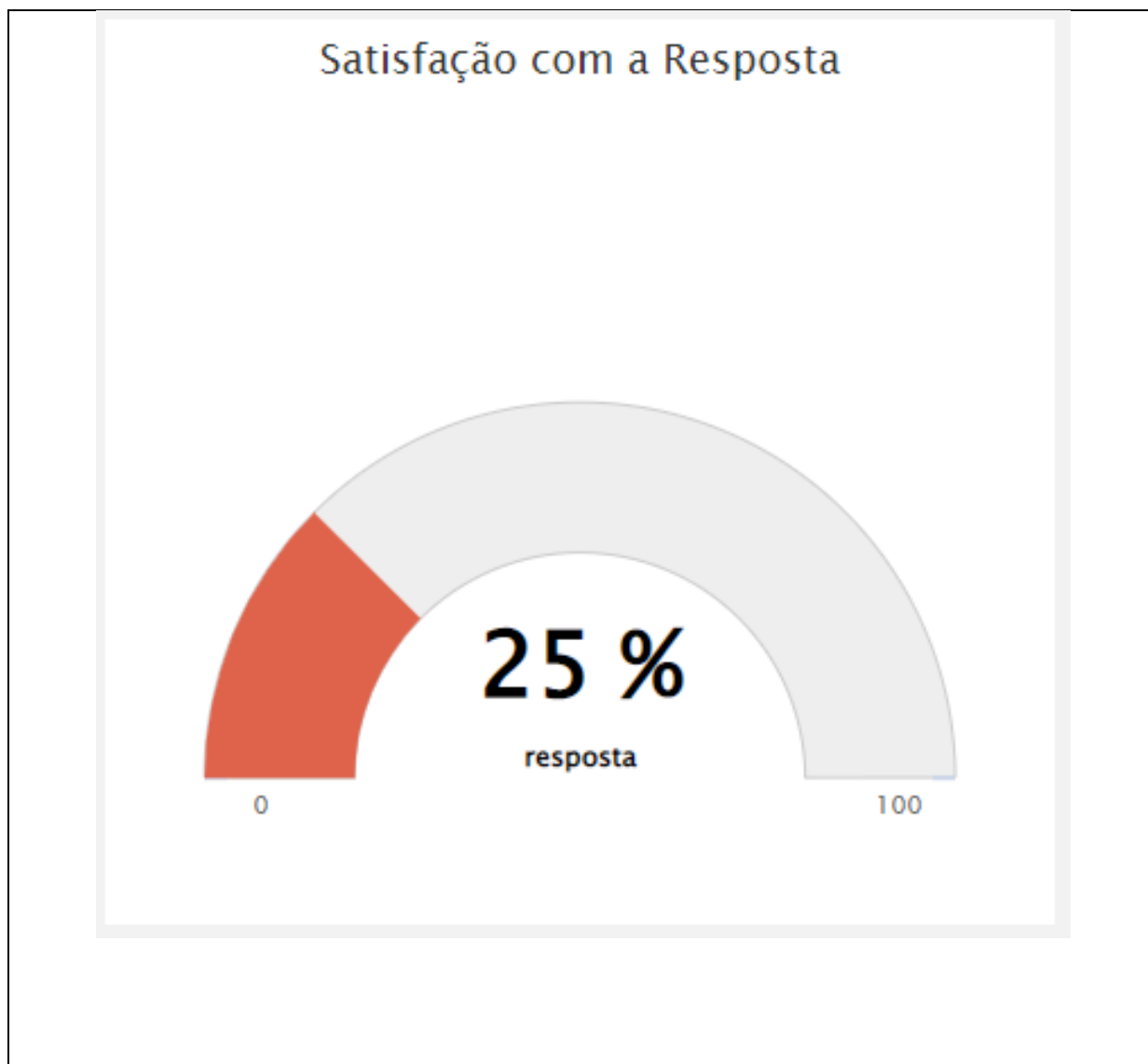


24

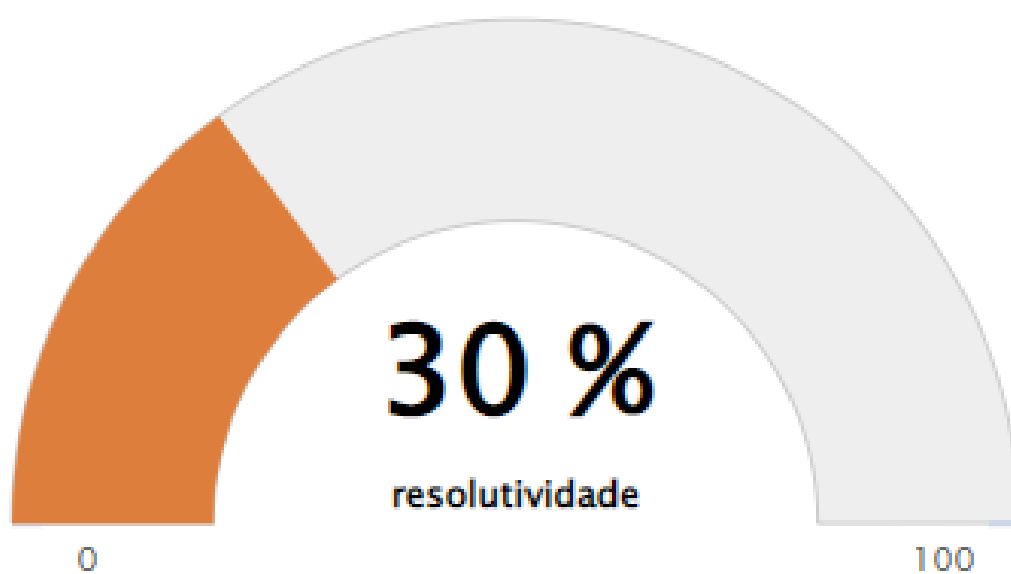
Prazo médio de resposta (em dias)

Apresentamos a pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes.





Índice de Resolutividade



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

No período de 01/10 a 31/12/2021 foram registrados um total de 157 (cento e cinquenta e sete) pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação - LAI.

*CONCEDIDOS: 56

*NEGADOS: 101

*RECURSOS: 15

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se que no mesmo período (01/10 a 31/12) de 2020 a Ouvidoria do DETRAN-DF, por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, recebeu um total de 9.031 demandas. Em comparação ao exercício de 2021 – total de 7.737 demandas, sofreu uma redução de 1.294 registros.

Observa-se, uma discreta queda no número de registros nos 2º e 3º trimestres.

Nota-se, ainda, uma queda acentuada em comparação ao 1º trimestre – que teve um total de 11.007 (onze mil e sete) demandas registradas.

A transformação do órgão, principalmente no que diz respeito à adoção de novas tecnologias, sobretudo a realização de transações totalmente digitais por meio do Portal de Serviços e do Aplicativo DETRAN DIGITAL, exigiu adaptação da por parte da população e dos próprios servidores da Autarquia.

O trabalho realizado para reduzir ao máximo o impacto gerado pelas mudanças em toda a sistemática de emissão dos principais documentos de veículos e condutores, teve impacto direto na redução do número de manifestações, sobretudo com relação ao assunto “Emissão de CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo”, que chegou a atingir um total de 3.404 demandas no 1º trimestre e encerra o ano com 1.053 registros.

Ações como a disponibilização de novas funcionalidades no aplicativo DETRAN DIGITAL, como a possibilidade de alteração de e-mail e recuperação de senha, contribuíram para a queda no número de registros relacionados ao cadastro no aplicativo.

O serviço de vistoria de veículos foi ampliado. A prestação do serviço pelas empresas credenciadas permite a realização da vistoria sem a necessidade de agendamento prévio. A nova forma de prestação do serviço permitiu que o assunto “Vistorias de veículos” deixasse o rol dos 10 assuntos mais demandados.

Importante salientar que é por meio da Ouvidoria que o cidadão tem assegurado seu canal de acesso à governança, podendo apresentar manifestações, a partir de situações concretas.

Observadas com atenção pelo administrador, as manifestações contribuem para o aprimoramento e melhor organização da gestão, constituindo a base para ações de controle e planejamento, com foco na melhoria dos serviços prestados.

O DETRAN-DF agradece a participação de todos.