

RELATÓRIO DE PROGRESSO

ACT 01/2023 DETRAN/CGDF



PERÍODO: ABRIL A SETEMBRO DE 2024

DADOS EXTRAÍDOS EM 25/09/2024

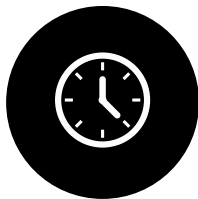


CAPACITAÇÃO

Destacamos que, no período em análise, tivemos a presença de, no mínimo, 1 servidor do DETRAN em cada um dos cursos ministrados por esta Ouvidoria-Geral em parceria com a Escola de Governo.

Dentre os quais quais destacamos:

- Ambientação para novos ouvidores e equipe;
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) para ouvidorias;
- Quintas de Inovação;
- Canva para Ouvidores;
- Gestão do atendimento;
- Produzindo resultados de Ouvidoria.

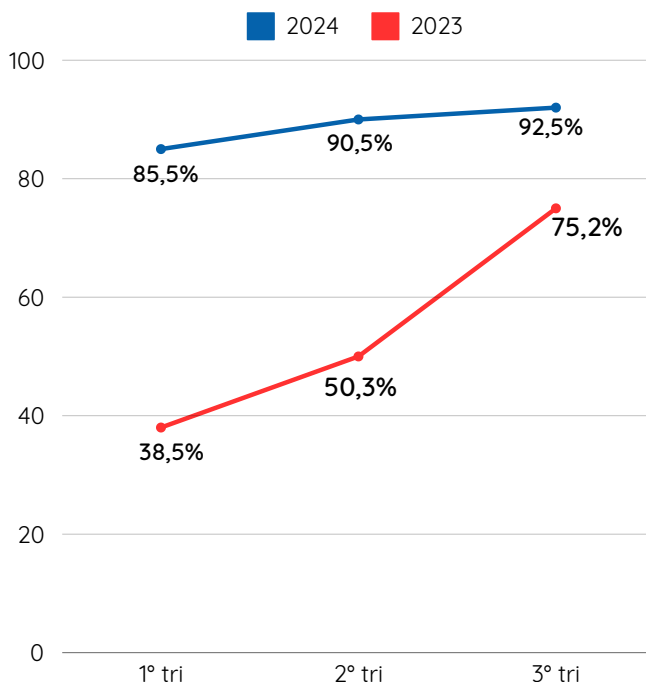


PRAZO DE RESPOSTA

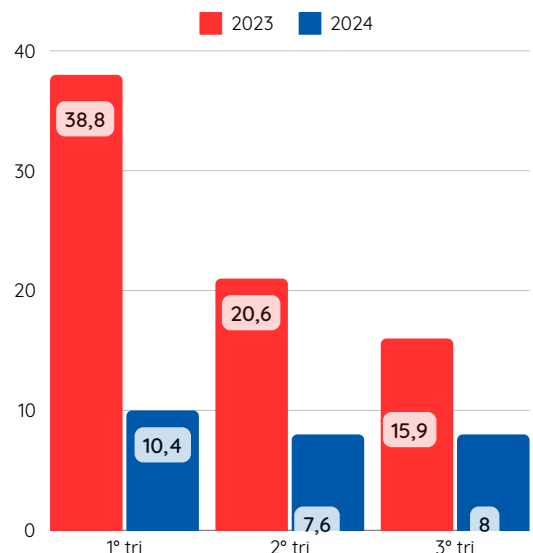
EVOLUÇÃO

A liberação de perfil para que a ouvidoria tivesse acesso a responder manifestações, independente das vencidas foi retirada a partir de 01/07/2024.

% DE RESPOSTAS NO PRAZO



DIAS PARA RESPOSTA (MÉDIA)



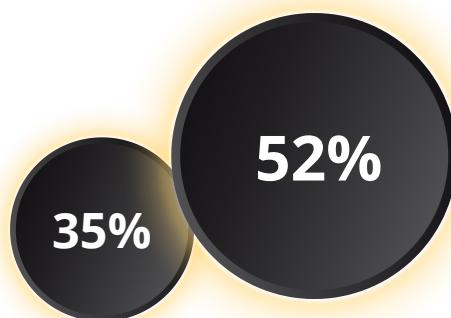


INDICADORES

Houve aumento na maioria dos indicadores de ouvidoria, em comparação ao ano de 2023:

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

Aumento de 17 pontos % no índice de Satisfação com a Resposta.



O expressivo aumento nesse indicador, vem como consequência de ações como: o comprometimento da equipe, a participação em nossos cursos, o treinamento in loco oferecido pela equipe da OGDF, o acompanhamento das respostas e a emissão de relatórios orientativos.

58%

SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA
+8%

53%

SATISFAÇÃO COM O
ATENDIMENTO
+5%

54%

RECOMENDAÇÃO
+3%

29%

RESOLUTIVIDADE
-1%



OUTROS DESTAQUES

- Mudança física da sala da ouvidoria para outro espaço maior, com mais fácil acesso e espaço adequado para atendimentos presenciais;
- Chegada de 3 novos servidores e 3 estagiários para compor a equipe, desde o início do ACT;
- Hoje, 26/09/2024 o DETRAN está com 6 manifestações vencidas no sistema de ouvidoria.

Elaborado por:
Aline dos Anjos Carneiro Cruz
Coordenadora de Inovação e Governança em Ouvidoria