

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

2022



Período: 01/01 a 31/12/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Diretor-Geral do Detran-DF: Marcelo Rodrigues Portela

Chefe da Ouvidoria

Zoraia Carla Cardozo

Equipe

Natanyelle Tamara dos Santos Leão

Rosana Assis de Almeida

Ednalva Xavier Pereira

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 de 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.

DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o exercício de 2022 foram registradas um total de 30.901 (trinta mil, novecentas e uma) manifestações no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, uma média de 2.570 demandas por mês.

Evolução mensal

1º Trimestre		2º Trimestre	
Mês	Quantidade	Mês	Quantidade
Janeiro	2.845	Abril	2.658
Fevereiro	2.924	Maior	2.731
Março	2.861	Junho	2.920
Total	8.630	Total	8.309
3º Trimestre		4º Trimestre	
Mês	Quantidade	Mês	Quantidade
Julho	2.927	Outubro	1.985
Agosto	2.845	Novembro	2.004
Setembro	2.296	Dezembro	1.905
Total	8.068	Total	5.894

De acordo com a classificação estabelecida, as demandas são registradas como Reclamação, Solicitação, Informação, Sugestão, Elogio ou Denúncia.

Evolução mensal

1º TRIMESTRE				
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Reclamação	2.376	2.334	2.254	6.964
Solicitação	388	465	479	1.332
Informação	42	60	71	173
Sugestão	26	35	44	105
Elogio	13	26	09	48
Denúncia	0	04	04	8
TOTAL	2.845	2.924	2.861	8.630
2º TRIMESTRE				
	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Reclamação	2.103	2.104	2.328	6.535
Solicitação	432	479	452	1.363
Informação	55	71	60	186

RELATÓRIOS DE GESTÃO ANUAL – 2022

OUIDORIA – Detran-DF

Sugestão	41	47	42	130
Elogio	24	24	34	82
Denúncia	03	06	04	13
TOTAL	2.658	2.731	2.920	8.309
3º TRIMESTRE				
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Reclamação	2.367	2.267	1.843	6.477
Solicitação	435	476	355	1.266
Informação	63	50	55	168
Sugestão	30	23	20	73
Elogio	29	26	19	74
Denúncia	03	03	04	10
TOTAL	2.927	2.845	2.296	8.068
4º TRIMESTRE				
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Reclamação	1.518	1.518	1.669	4.705
Solicitação	375	370	175	920
Informação	40	56	20	116
Sugestão	25	22	14	61
Elogio	25	33	27	85
Denúncia	2	5	0	7
TOTAL	1.985	2.004	1.905	5.894

A legislação determina os canais de atendimento: telefone 162, internet e presencialmente nas ouvidorias seccionais.

Evolução mensal

1º TRIMESTRE				
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Telefone	1.573	1.562	1.352	4.487
Internet	1.181	1.220	1.385	3.786
Presencial	86	126	116	328
Protocolo	03	04	01	8
Mídia	02	12	05	19
Ouidoria Itinerante	00	00	02	2
TOTAL	2.845	2.924	2.861	8.630
2º TRIMESTRE				
	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Telefone	1.372	1.280	1.483	4.135
Internet	1.187	1.273	1.283	3.743
Presencial	98	159	143	400
Protocolo	01	13	06	20

RELATÓRIOS DE GESTÃO ANUAL – 2022

OUIDORIA – Detran-DF

Mídia	0	05	04	9
Ouvidoria Itinerante	0	01	01	2
TOTAL	2.658	2.731	2.920	8.309
3º TRIMESTRE				
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Telefone	1.599	1.481	1.138	4.218
Internet	1.176	1.243	1.022	3.441
Presencial	145	107	129	381
Protocolo	05	11	05	21
Mídia	02	03	02	7
Ouvidoria Itinerante	0	0	0	0
TOTAL	2.927	2.845	2.296	8.068
4º TRIMESTRE				
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Telefone	854	938	853	2.645
Internet	978	943	906	2.827
Presencial	149	112	141	402
Protocolo	4	5	4	13
Mídia	0	6	1	7
Ouvidoria Itinerante	0	0	0	0
TOTAL	1.985	2.004	1.905	5.894

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - VISÃO GERAL

Evolução mensal

1º TRIMESTRE				
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Carteira Nacional de Habilitação	1.056	818	829	2.703
Emissão do CRLV	383	397	285	1.065
Transferência de Veículo	221	261	204	686
Emissão de ATPVe	104	128	110	342
Veículo estacionado irregularmente	62	84	90	236
Outros assuntos	1.019	1.236	1.343	3.598
TOTAL	2.845	2.924	2.861	8.630

RELATÓRIOS DE GESTÃO ANUAL – 2022

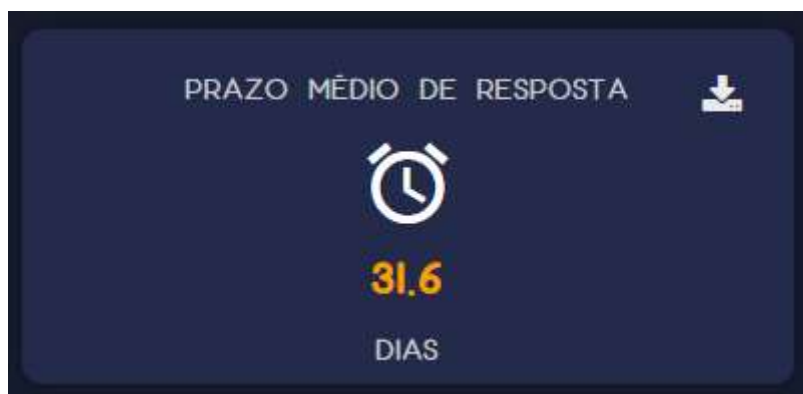
OUVIDORIA – Detran-DF

2º TRIMESTRE				
	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Carteira Nacional de Habilitação	664	699	1.189	2.552
CNH Social	467	328	59	854
Emissão do CRLV	195	182	182	559
Transferência de Veículo	163	143	141	447
Quebra-molas	78	114	68	260
Outros assuntos	1.091	1.265	1.281	3.637
TOTAL	2.658	2.731	2.920	8.309
3º TRIMESTRE				
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Carteira Nacional de Habilitação	1.212	1.038	785	3.035
Emissão do CRLV	170	220	130	520
Transferência de Veículo	141	155	127	423
Multa de Trânsito	78	112	106	296
Agendamento de Biometria	233	23	21	277
Outros assuntos	1.093	1.297	1.127	3.517
TOTAL	2.927	2.845	2.296	8.068
4º TRIMESTRE				
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Carteira Nacional de Habilitação	518	392	440	1.350
Emissão do CRLV	140	108	130	378
Multa de Trânsito	296	298	375	969
Transferência de Veículo	116	107	61	284
Sinalização de Trânsito	65	86	69	220
Outros assuntos	850	1.013	830	2.693
TOTAL	1.985	2.004	1.905	5.894

PRAZOS

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

1º TRIMESTRE



2º TRIMESTRE



3º TRIMESTRE



4º TRIMESTRE



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

As metas estabelecidas para 2022, referentes à Pesquisa de Satisfação, foram atingidas no 3º trimestre, conforme quadro abaixo.

INDICADORES	Meta 2022	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Resolutividade	35%	29%	28%	35%	33%
Satisfação	45%	37%	41%	47%	45%
Recomendação	50%	41%	46%	51%	53%
Qualidade da Resposta	27%	20%	21%	28%	30%

Evolução mensal

Exercício 2022				
	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Janeiro	40%	62%	70%	45%
Fevereiro	37%	61%	70%	44%
Março	39%	59%	67%	42%
Abril	36%	59%	68%	42%
Maio	36%	61%	69%	43%
Junho	39%	62%	70%	45%
Julho	33%	48%	52%	29%
Agosto	37%	48%	51%	28%
Setembro	35%	45%	49%	26%
Outubro	35%	46%	53%	33%
Novembro	30%	41%	52%	23%
Dezembro	29%	53%	44%	28%

Foram implementadas ações para a melhoria dos índices de satisfação, previstas no Plano de Ação 2022 da Ouvidoria do Detran-DF.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

No período de 01/01 a 31/12/2022 foram registrados um total de 584 (quinhentos e oitenta e quatro) pedidos de informação.

Evolução mensal

1º TRIMESTRE				
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
CONCEDIDOS	39	27	32	98
NEGADOS	26	43	31	100
RECURSOS	06	04	06	16
TOTAL	65	70	63	198
2º TRIMESTRE				
	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
CONCEDIDOS	29	21	14	64
NEGADOS	25	31	43	99
RECURSOS	03	03	05	11
TOTAL	54	52	57	163
3º TRIMESTRE				
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
CONCEDIDOS	22	22	32	76
NEGADOS	37	25	08	70
RECURSOS	04	04	03	11
TOTAL	59	47	40	146
4º TRIMESTRE				
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
CONCEDIDOS	28	17	03	48
NEGADOS	08	13	03	24
RECURSOS	04	01	0	05
TOTAL	36	30	06*	77*

*não consta levantamento dos pedidos cadastrados no Participa DF – ainda em andamento

O Detran-DF recebeu o Certificado de Reconhecimento, emitido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, pelo empenho no **índice de Transparência Ativa – ITA**.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Detran-DF realizou as adequações sistêmicas necessárias, em conjunto com o órgão máximo executivo de trânsito da União – Secretaria Nacional de Trânsito – Senatran, para adoção do CRLVe (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo Eletrônico) e da ATPVe (Autorização para Transferência de Propriedade de Veículo Eletrônica), que substituiu o antigo DUT (Documento Único de Transferência).

A Assessoria de Comunicação do Detran-DF realizou campanhas nas redes sociais do órgão divulgando os serviços e orientando o cidadão em como proceder para adquirir os documentos digitais, publicando o passo a passo e trabalhando na atualização constante da página oficial do Detran-DF.

Ressalte-se que a Carta de Serviços ao Cidadão do DETRAN-DF, disponível no site do órgão (<http://www.detran.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>), tem sua atualização realizada de forma permanente, podendo o cidadão, ter acesso a todas as informações referentes aos serviços prestados, além de contar com o atendimento da Central 154 para sanar suas dúvidas.

Os postos do Detran-DF passaram a prestar os serviços por meio de agendamento, realizado no Portal de Serviços do órgão, permitindo maior conforto e segurança ao cidadão que deseja o atendimento presencial.

Ações como a disponibilização de novas funcionalidades no aplicativo DETRAN DIGITAL e a ampliação do serviço de vistoria contribuíram para a redução das demandas relacionadas a transferência de veículo.

No mês de agosto/2022 foi realizado o evento Bate Papo com a Ouvidoria, voltado para os servidores das diversas áreas do órgão, cadastrados no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF e responsáveis pelo tratamento das demandas.

O evento contou com a presença dos servidores responsáveis pelo tratamento das demandas nos diversos setores do órgão, ocasião em que foram sanadas dúvidas em relação ao Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF e os servidores foram orientados quanto ao cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas – resposta cidadã.

A Ouvidoria do Detran-DF entende e acredita que o estreitamento das relações entre os diversos setores do órgão, por meio dos servidores responsáveis pelo tratamento das demandas, é a melhor maneira de buscar soluções para os problemas apresentados pelos cidadãos do Distrito Federal.

Foram realizadas reuniões com as áreas responsáveis pelos principais serviços, visando uma melhor orientação e solução para as demandas mais recorrentes, envolvendo a Gerência de Habilitação e Controle de Condutores – GERHAB, a Coordenação Geral de Atendimento ao Usuário – CGATE, a Unidade de Controle de Infrações de Trânsito – UCOI e a Coordenação de Gestão de Sistema e Auditoria – COSIS.

De acordo com o Plano de Ação 2022, a divulgação da Carta de Serviços do Detran-DF em todos os postos de atendimento do Detran-DF, por meio da confecção de cartazes munidos de QR Code, afixados nos principais acessos dos postos de atendimento do órgão. A ação permite acesso mais fácil ao material, contribuindo para que o cidadão se informe a respeito do serviço que procura no posto.

A implantação dos projetos Pós-atendimento e Pré-atendimento, bem como Jornada do Cidadão, previstos no Plano de Ação 2022, restaram prejudicados em razão da alta demanda recebida.

Importante salientar que a Ouvidoria do Detran-DF é um importante canal de comunicação entre usuários e profissionais do órgão, que visa o tratamento das manifestações dos cidadãos e a apresentação de propostas de ações de melhoria nos serviços prestados.

As demandas recebidas são analisadas pelas áreas relacionadas ao assunto e ajudam os gestores na tomada de decisão.

O DETRAN-DF agradece a participação de todos.