

# PLANO DE AÇÃO

## OUVIDORIA



# DETRAN-DF

# 2022



**“SOZINHOS VAMOS MAIS RÁPIDO,  
JUNTOS VAMOS MAIS LONGE.”**

**GOVERNADOR**

IBANEIS ROCHA

**CONTROLADOR-GERAL**

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

**OUVIDORA-GERAL**

CECÍLIA SOUZA FONSECA

**DIRETOR-GERAL**

THIAGO GOMES NASCIMENTO

**OUVIDORA**

ZORAIA CARLA CARDOZO

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

NATANYELLE TAMARA DOS SANTOS LEÃO

ROSANA ASSIS DE ALMEIDA

EDNALVA XAVIER PEREIRA

NAGLA DE CARVALHO VERAS

KAREN LÚCIA DE SOUZA MOTA

## Súário

APRESENTAÇÃO.....	5
COMPETÊNCIAS .....	6
BASE JURÍDICA.....	10
DIAGNÓSTICO.....	12
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	13
ÍNDICES E METAS.....	15
MATRIZ DE ANÁLISE.....	16
AÇÕES.....	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20

## **Apresentação**

A Ouvidoria do Departamento de Trânsito do Distrito Federal – Detran-DF apresenta o Plano de Ação para o exercício de 2022, em cumprimento ao que preceitua a Instrução Normativa CGDF nº 1/2017.

O presente Plano de Ação abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidos pela equipe da Ouvidoria do Detran-DF, levando em consideração as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da Autarquia.

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

As ouvidorias são espaços institucionais de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania.

## **Competências**

A Ouvidoria do Detran-DF é uma unidade seccional, de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das demandas do cidadão, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, tendo sua competência definida nos termos do artigo 9º da Lei nº 4896/2012 e artigo 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 – Controladoria-Geral do Distrito Federal.

Art. 9º Compete às unidades seccionais:

I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

II – atender com cortesia e respeito a 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 ao órgão superior 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 ao órgão central dados consolidado e sistematizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

Art. 2º Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;

II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;

III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;

V - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;

V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;

VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;

IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;



XII – contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIII – executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando a participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

## **Base Jurídica**

### **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.

## Diagnóstico

O exercício de 2021 inicia-se com um aumento considerável de registros de demandas, atingindo apenas no primeiro trimestre um total de 11.007 (onze mil e sete) manifestações.

A Resolução do Conselho Nacional de Trânsito - Contran nº 809, de 15 de dezembro de 2020, que dispõe sobre os requisitos para emissão do Certificado de Registro de Veículo (CRV), do Certificado de Licenciamento Anual (CLA) e do comprovante de transferência de propriedade em meio digital, suspende a emissão dos documentos de forma física - em papel moeda.

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

A partir do dia 04/01/2021, a Senatran junto ao Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) mudou a sistemática de emissão de Documentos Digitais.

### Assuntos mais demandados

2021				
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Emissão CRLV	3404	1686	1114	1053
Emissão CNH	1129	1078	1596	2462
Emissão ATPVe	532	772	387	283
Vistoria de Veículo	559	897	382	138
Transferência de Veículo	1253	883	662	735

Cabe pontuar que o aumento da demanda pelos canais digitais de atendimento tem relação com o processo de Transformação Digital pelo qual o Detran-DF está passando.

As mudanças ocorreram de forma abrupta e com grandes impactos para todos, principalmente, para condutores e proprietários de veículos que precisaram aprender e se adaptar aos serviços digitais.

A Autarquia está trabalhando para reduzir ao máximo o impacto gerado pelas mudanças em toda a sistemática de emissão dos principais documentos de veículos e condutores e em relação às inconsistências entre a Base Nacional e a Base Local.

Observando o quadro dos **Assuntos mais demandados** nota-se queda acentuada no número de demandas com o assunto Emissão CRLV:

3.404 (três mil, quatrocentas e quarenta e quatro) demandas no 1º Trimestre e 1.053 (mil e cinquenta e três) demandas no 4º Trimestre, assim como, de uma maneira geral, queda nas outras demandas em relação à veículos: Emissão ATPVe, Vistoria de Veículo e Transferência de Veículo, caracterizando uma **redução de 69,07%**.

No entanto, em relação ao assunto Emissão CNH, ocorreu um aumento considerável: de 1.129 (mil, cento e vinte e nove) demandas no 1º Trimestre para 2.462 (duas mil, quatrocentas e sessenta e duas) demandas no 4º Trimestre – **aumento de 118,3%**.

Com base nessa evolução e, visando a melhoria dos índices relacionados à Qualidade do Serviço de Ouvidoria, serão apresentadas ações a serem desenvolvidas por esta Ouvidoria.

## Índices e Metas

OPERACIONAL			
PERÍODO	Publicação trimestral dos relatórios de ouvidoria <b>Meta 88%</b>	Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria <b>Meta 93%</b>	Adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços <b>Meta 84%</b>
2021	100%	45%	100%
2020	100%	78%	100%
<b>2022</b>	<b>100%</b>	<b>47%</b>	<b>100%</b>

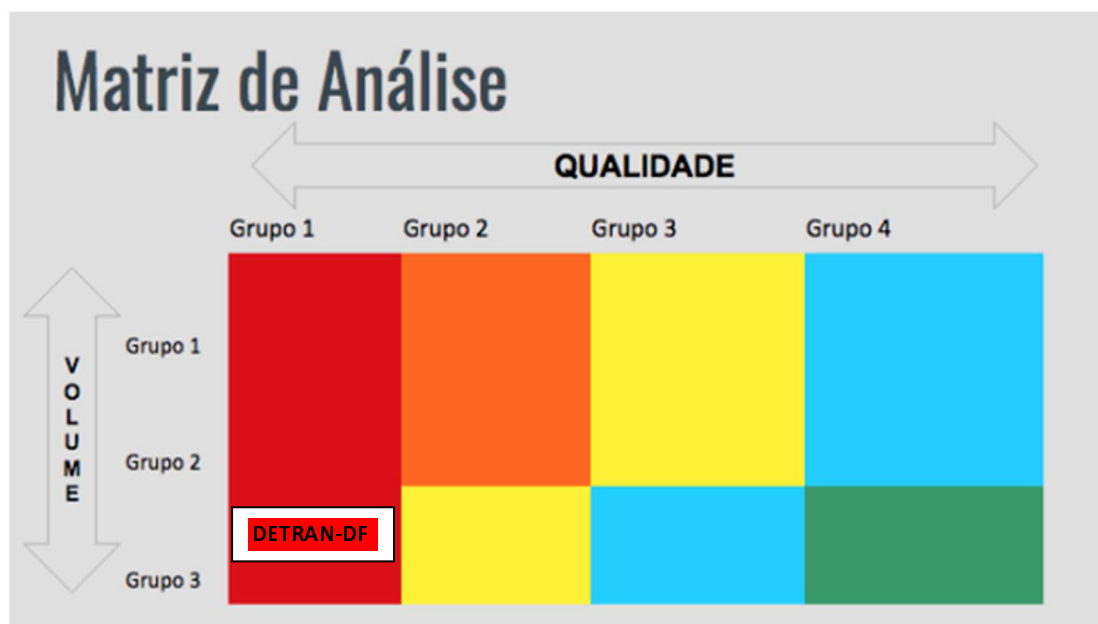
QUALIDADE DO SERVIÇO DE OUVIDORIA				
PERÍODO	Satisfação com o serviço de ouvidoria <b>Meta 69%</b>	Recomendação do serviço de ouvidoria <b>Meta 75%</b>	Qualidade da Resposta <b>Meta 41%</b>	Clareza das informações nas Cartas de Serviços <b>Meta 75%</b>
2021	42%	47%	25%	60%
2020	51%	60%	29%	71%
<b>2022</b>	<b>45%</b>	<b>50%</b>	<b>27%</b>	<b>65%</b>

INSTITUCIONAL	
PERÍODO	Resolutividade do Órgão <b>Meta 42%</b>
2021	33%
2020	34%
<b>2022</b>	<b>35%</b>

\*metas a serem alcançadas em 2022

METAS OUVIDORIA-GERAL PARA 2022			
Satisfação com o serviço de ouvidoria <b>Meta 64%</b>	Recomendação do serviço de ouvidoria <b>Meta 73%</b>	Satisfação com a Resposta <b>Meta 48%</b>	Resolutividade <b>Meta 42%</b>

## Matriz de Análise



Para obter a Matriz de Análise foram levadas em consideração duas frentes importantes:

### Volume - Grupo 3

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

### Qualidade - Grupo 1

Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO



As ouvidorias seccionais foram categorizadas em 5 grandes Grupos, conforme a Matriz de análise apresentada. A partir da análise dos elementos acima, a Ouvidoria do Detran-DF se enquadrou na cor VERMELHA.

<b>Ações</b>			
<b>APLICABILIDADE</b>			
Demandas: Emissão CNH			
Objetivo: Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria			
Ação	Indicador	Meta	Medição
Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação.	Total de demandas respondidas	10%	Trimestral
Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador	3%	Trimestral
Objetivo: Ampliar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria			
Ação	Indicador	Meta	Medição
Realização do Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	Total de demandas recebidas	10%	Trimestral

Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação após resposta	Total de demandas respondidas	10%	Trimestral
Objetivo: Aprimorar a prestação dos serviços públicos			
Ação	Indicador	Meta	Medição
Jornada do cidadão (cidadão oculto) para o serviço mais demandado	Emissão CNH Renovação CNH	1	Cronograma

A jornada do cidadão oculto visa o levantamento das etapas necessárias para a realização do serviço, buscando eventuais falhas sistêmicas ou falhas de comunicação (divulgação) com o usuário do serviço.

Com base nos dados levantados, serão implementadas ações como atualização e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão do órgão, apresentação de propostas para alteração no site e a inclusão de divulgação dos serviços nas campanhas do Departamento.

## **Considerações Finais**

“As ouvidorias públicas são efetivos espaços institucionais de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania, de forma inclusiva, funcionando também como elemento de integridade, transparência e accountability. Traduzem-se em verdadeiras ‘pontes’ de relacionamento com os cidadãos, e surgem como forma de contemporizar o desequilíbrio de poder entre os indivíduos e as instituições.” (Plano de Ação SIGO-DF 2022)

Possuem como missão oferecer acolhimento, respeitando a diversidade de limitações físicas das pessoas, garantindo atendimento cordial por meio de servidores capacitados e respostas qualificadas, tendo como foco a resolução da demanda.

O objetivo para 2022 é ser referência no atendimento ao cidadão, voltando as ações de trabalho na busca da excelência entre a demanda apresentada e a efetiva prestação do serviço demandado.

O Plano de Ação apresentado é fruto da análise dos principais indicadores de desempenho, disponíveis no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF.

As ações propostas buscam melhoria dos índices de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria e Recomendação do Serviço, alterando a Matriz de Análise para a cor laranja.

Importante informar que em breve o Detran-DF receberá novos servidores, uma vez que o concurso está prestes a ser realizado. Novos servidores em todas as áreas do órgão, contribuirão na melhora das entregas, tanto da Ouvidoria, quanto dos setores finalísticos.

A Ouvidoria do Detran-DF, com base no presente Plano de Ação, busca a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão e, na qualidade de instrumento de gestão, tem por princípio detectar os assuntos mais decorrentes e possíveis falhas, auxiliando o órgão na tomada de decisões, visando o fortalecimento da Administração Pública.