

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

1º Trimestre – 2022



Período: 01/01 a 31/03/2022

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 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 1º Trimestre de 2022 foram registradas um total de 8.630 (oito mil, seiscentas e trinta) manifestações no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, uma média de 2.800 demandas por mês.

A evolução mensal apresenta suave aumento no mês de fevereiro.

JANEIRO: 2.845

FEVEREIRO: 2.924

MARÇO: 2.861

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

| | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO |
|--------------|----------------|------------------|--------------|
| Reclamação | 2.376 | 2.334 | 2.254 |
| Solicitação | 388 | 465 | 479 |
| Informação | 42 | 60 | 71 |
| Sugestão | 26 | 35 | 44 |
| Elogio | 13 | 26 | 09 |
| Denúncia | 0 | 04 | 04 |
| TOTAL | 2.845 | 2.924 | 2.861 |

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

| | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO |
|----------------------|----------------|------------------|--------------|
| Telefone | 1.573 | 1.562 | 1.352 |
| Internet | 1.181 | 1.220 | 1.385 |
| Presencial | 86 | 126 | 116 |
| Protocolo | 03 | 04 | 01 |
| Mídia | 02 | 12 | 05 |
| Ouvidoria Itinerante | 00 | 00 | 02 |
| TOTAL | 2.845 | 2.924 | 2.861 |

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - VISÃO GERAL

| | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO |
|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Carteira Nacional de Habilitação | 1.056 | 818 | 829 |
| Emissão do CRLV | 383 | 397 | 285 |
| Transferência de Veículo | 221 | 261 | 204 |
| Emissão de ATPVe | 104 | 128 | 110 |
| Veículo estacionado irregularmente | 62 | 84 | 90 |
| Outros assuntos | 1.019 | 1.236 | 1.343 |
| TOTAL | 2.845 | 2.924 | 2.861 |

CNH - CARTEIRA NACIONAL DE HABILITAÇÃO

| | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO |
|---------------------------------------|---------|-----------|------------|
| Resolutividade | 35% | 33% | 45% |
| Satisfação com o serviço de Ouvidoria | 47% | 40% | 33% |
| Recomendação | 46% | 49% | 34% |
| Satisfação com o Atendimento | 48% | 42% | 32% |
| Satisfação com a Resposta | 32% | 22% | 24% |

Conforme se verifica, com a evolução mensal o número de demandas relacionadas à emissão da Carteira Nacional de Trânsito – CNH sofreu suave redução.

As demandas foram encaminhadas à Gerência de Habilitação e Controle de Condutores do órgão, responsável por fornecer os esclarecimentos necessários, atingindo no mês de março o índice de 45% de resolutividade.

EMISSÃO DO CERTIFICADO DE REGISTRO E LICENCIAMENTO DE VEÍCULO - CRLV

| | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO |
|---------------------------------------|---------|-----------|------------|
| Resolutividade | 27% | 24% | 42% |
| Satisfação com o serviço de Ouvidoria | 39% | 34% | 35% |
| Recomendação | 39% | 35% | 35% |
| Satisfação com o Atendimento | 38% | 26% | 27% |
| Satisfação com a Resposta | 21% | 17% | 22% |

O processo de transformação digital pelo qual o Detran-DF passou nos últimos meses de 2021 contribuiu efetivamente para o aumento no registro de demandas envolvendo o assunto Emissão de Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV.

Foi realizado pelo órgão um trabalho de divulgação dos serviços e orientação ao cidadão em como proceder para adquirir os documentos digitais por meio do aplicativo Detran Digital e Portal de Serviços.

Observa-se redução no número de demandas, chegando a atingir o índice de 42% de resolutividade no mês de março.

TRANSFERÊNCIA DE VEÍCULO

| | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO |
|---------------------------------------|---------|-----------|------------|
| Resolutividade | 29% | 24% | 32% |
| Satisfação com o serviço de Ouvidoria | 22% | 21% | 25% |
| Recomendação | 18% | 17% | 18% |
| Satisfação com o Atendimento | 15% | 8% | 21% |
| Satisfação com a Resposta | 5% | 3% | 7% |

O processo de adoção de novas tecnologias, sobretudo para realização de transações totalmente digitais por meio do Portal de Serviços e do Aplicativo Detran Digital, exigiram tempo de adaptação.

O fator relevante para a redução no número de demandas envolvendo o tema Transferência de Veículo foi a terceirização do serviço de vistoria, permitindo a sua realização pelas empresas credenciadas sem a necessidade de agendamento.

O número de demandas sofreu queda, conforme evolução mensal e aumento no índice de resolutividade no mês de março – 32%.

PRAZOS

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



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – 1º TRIMESTRE

ÍNDICE DE
RESOLUTIVIDADE



29
%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA



37
%

ÍNDICE DE
RECOMENDAÇÃO



41
%

SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA



20
%

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**e-SIC**

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

No período de 01/01 a 31/03/2022 foram registrados um total de 198 (cento e noventa e oito) pedidos de informação.

| | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| CONCEDIDOS | 39 | 27 | 32 |
| NEGADOS | 26 | 43 | 31 |
| RECURSOS | 06 | 04 | 06 |
| TOTAL | 65 | 70 | 63 |

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O primeiro trimestre de 2021 (01/03 a 31/03) apresentou, por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, um total de 11.007 demandas direcionadas à Ouvidoria do Detran-DF.

| MANIFESTAÇÕES | | | |
|---------------|-------|-------|-------------|
| | 2021 | 2022 | Varição (%) |
| Janeiro | 3.750 | 2.845 | -24% |
| Fevereiro | 3.229 | 2.924 | -9% |
| Março | 4.028 | 2.861 | -29% |

Observa-se, em comparação ao exercício de 2022 – total de 8.630 demandas, uma redução de 2.377 demandas recebidas.

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 se encontra disponível no site do órgão (<http://www.detran.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>), 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.

Importante salientar que por meio da Ouvidoria 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.