

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

2º Trimestre – 2022



Período: 01/04 a 30/06/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Diretor-Geral do Detran-DF: Thiago Gomes Nascimento

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 2º Trimestre de 2022 foram registradas um total de 8.309 (oito mil, trezentos e nove) manifestações no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, uma média de 2.900 demandas por mês.

A quantidade de demandas sofreu acréscimo, conforme evolução mensal.

ABRIL: 2.658

MAIO: 2.731

JUNHO: 2.920

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

	ABRIL	MAIO	JUNHO
Reclamação	2.103	2.104	2.328
Solicitação	432	479	452
Informação	55	71	60
Sugestão	41	47	42
Elogio	24	24	34
Denúncia	03	06	04
TOTAL	2.658	2.731	2.920

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

	ABRIL	MAIO	JUNHO
Telefone	1.372	1.280	1.483
Internet	1.187	1.273	1.283
Presencial	98	159	143
Protocolo	01	13	06
Mídia	0	05	04
Ouvidoria Itinerante	0	01	01
TOTAL	2.658	2.731	2.920

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - VISÃO GERAL

	ABRIL	MAIO	JUNHO
Carteira Nacional de Habilitação	664	699	1.189
CNH Social	467	328	59
Emissão do CRLV	195	182	182
Transferência de Veículo	163	143	141
Quebra-molas	78	114	68
Outros assuntos	1.091	1.265	1281
TOTAL	2.658	2.731	2.920

CNH – CARTEIRA NACIONAL DE HABILITAÇÃO

	ABRIL	MAIO	JUNHO
Resolutividade	35	22	32
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	42	38	45
Recomendação	43	41	48
Satisfação com o Atendimento	39	35	48
Satisfação com a Resposta	28	15	25

Em razão das alterações na legislação – Código de Trânsito Brasileiro, bem como as modificações realizadas pela Secretaria Nacional de Trânsito – SENATRAN junto aos sistemas que integram os Departamentos de Trânsito do país e, ainda, em virtude do novo modelo da Carteira Nacional de Habilitação que passou a vigorar no mês de junho/2022, tornou-se necessária a realização de adaptações nos sistemas do órgão.

Nesse sentido, novas rotinas de processamento precisaram ser desenvolvidas, sendo grande parte do processamento automatizado e com isso, o processamento e a emissão dos documentos de habilitação foram regularizados.

A situação resultou no aumento do número de demandas registradas nos canais de Ouvidoria, por meio das quais os condutores buscaram informações sobre a prestação do serviço.

CNH SOCIAL

	ABRIL	MAIO	JUNHO
Resolutividade	47	31	15
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	55	43	11
Recomendação	74	46	17
Satisfação com o Atendimento	58	55	0
Satisfação com a Resposta	34	25	0

O Departamento de Trânsito do Distrito Federal lançou em 21/03/2022 a segunda etapa do Programa Habilitação Social, disponibilizando cinco mil vagas.

As inscrições ocorreram no período de 25/04 a 06/06/2022 - Instrução nº 179, de 18 de março de 2022.

Foram realizadas mais de 20.980 inscrições, exclusivamente pelo Portal de Serviços do Detran-DF (portal.detran.df.gov.br).

A procura pelo serviço, as dúvidas envolvendo os requisitos para inscrição e a pouca habilidade com o meio disponibilizado para realização da inscrição acarretaram um aumento de demandas, uma vez que o cidadão buscou a Ouvidoria como canal de esclarecimentos e ajuda, fazendo com que o assunto ocupasse o 3º lugar no ranking dos assuntos mais demandados.

No entanto, os índices em relação ao assunto são satisfatórios – com o total de 854 demandas registradas no 2º trimestre, o órgão obteve 39% de resolutividade para o assunto.

CERTIFICADO DE REGISTRO E LICENCIAMENTO DE VEÍCULO - CRLV

	ABRIL	MAIO	JUNHO
Resolutividade	23	29	21
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	37	40	42
Recomendação	26	36	45
Satisfação com o Atendimento	31	40	42
Satisfação com a Resposta	16	15	20

O Detran-DF permanece realizando as adequações sistêmicas necessárias, em conjunto com o órgão máximo executivo de trânsito da União – Secretaria Nacional de Trânsito – Senatran, para disponibilização do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo de forma digital, pelo aplicativo Detran Digital e por meio do Portal de Serviços do órgão.

Foram realizadas campanhas nas redes sociais do órgão divulgando os serviços e orientando o cidadão em como proceder para adquirir os documentos nas plataformas digitais.

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.

Ações como a disponibilização de novas funcionalidades no aplicativo DETRAN DIGITAL contribuíram para a prestação do serviço.

PRAZOS

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



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – 2º TRIMESTRE



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**e-SIC**

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

No período de 01/04 a 30/06/2022 foram registrados um total de 163 (cento e sessenta e três) pedidos de informação.

	ABRIL	MAIO	JUNHO
CONCEDIDO	29	21	14
NEGADO	25	31	43
RECURSO	03	03	05
TOTAL	54	52	57

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O segundo trimestre de 2021 (01/04 a 30/06) apresentou, por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, um total de 8.763 demandas direcionadas a Ouvidoria do Detran-DF.

MANIFESTAÇÕES			
	2021	2022	Variação (%)
Abril	3.311	2.658	-20%
Maio	2.743	2.731	0%
Junho	2.709	2.920	8%

Observa-se, em comparação ao exercício de 2022 – 8.309 demandas, redução de 454 demandas recebidas no trimestre, queda modesta.

Observando os números do 1º semestre, em comparação com o ano anterior, tem-se uma redução na ordem de 14%.

MANIFESTAÇÕES			
	2021	2022	Variação (%)
Janeiro	3.750	2.845	-24%
Fevereiro	3.229	2.924	-9%
Março	4.028	2.861	-29%
Abril	3.311	2.658	-20%
Maio	2.743	2.731	0%
Junho	2.709	2.920	8%
Total 1º SEMESTRE	19.770	16.939	-14%

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

	2021			
	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Janeiro	33%	44%	51%	24%
Fevereiro	34%	47%	49%	30%
Março	32%	43%	49%	25%
Abril	39%	48%	51%	31%
Maio	33%	37%	42%	21%
Junho	31%	41%	47%	24%

	2022			
	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Janeiro	27%	41%	43%	23%
Fevereiro	24%	35%	42%	17%
Março	36%	35%	38%	20%
Abril	30%	39%	47%	21%
Maio	24%	38%	41%	15%
Junho	30%	44%	48%	25%

De acordo com o Plano de Ação 2022, será realizada divulgação da Carta de Serviços em todos os postos de atendimento do Detran-DF – ação prevista para o 3º Trimestre.

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 as informações atualizadas em tempo real, situação possível em razão do Sistema de Manuais implantado no órgão em 2020, que permite ação pela área responsável pela informação por meio de servidores cadastrados.

No mês de agosto/2022 será 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.

Na ocasião serão discutidas ações para melhoria do serviço prestado e cumprimento dos prazos, além de permitir a elucidação de dúvidas em relação ao sistema, linguagem cidadã e trâmites.

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.

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.