

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

3º Trimestre – 2022



Período: 01/07 a 30/09/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Diretor-Geral do Detran-DF: Marcelo 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 3º Trimestre de 2022 foram registradas um total de 8.068 (oito mil e sessenta e oito) manifestações no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, uma média de 2.690 demandas por mês.

A evolução mensal apresenta redução suave no número de registros.

JULHO: 2.927

AGOSTO: 2.845

SETEMBRO: 2.296

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

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
Reclamação	2.367	2.267	1.843
Solicitação	435	476	355
Informação	63	50	55
Sugestão	30	23	20
Elogio	29	26	19
Denúncia	03	03	04
TOTAL	2.927	2.845	2.296

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

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
Telefone	1.599	1.481	1.138
Internet	1.176	1.243	1.022
Presencial	145	107	129
Protocolo	05	11	05
Mídia	02	03	02
Ouvidoria Itinerante	0	00	0
TOTAL	2.927	2.845	2.296

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - VISÃO GERAL

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Variação (%)
Carteira Nacional de Habilitação	1.212	1.038	785	-35%
Emissão do CRLV	170	220	130	-24%
Transferência de Veículo	141	155	127	-10%
Multa de trânsito	78	112	106	36%
Agendamento de Biometria	233	23	21	-91%
Outros assuntos	1.093	1.297	1.127	3%
TOTAL	2.927	2.845	2.296	-22%

CNH - CARTEIRA NACIONAL DE HABILITAÇÃO

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
Resolutividade	38%	55%	51%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	53%	61%	52%
Recomendação	59%	62%	52%
Satisfação com o Atendimento	55%	61%	54%
Satisfação com a Resposta	31%	49%	36%

EMISSÃO DO CERTIFICADO DE REGISTRO E LICENCIAMENTO DE VEÍCULO -CRLV

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
Resolutividade	24%	29%	45%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	42%	51%	59%
Recomendação	41%	46%	54%
Satisfação com o Atendimento	39%	46%	64%
Satisfação com a Resposta	28%	31%	38%

TRANSFERÊNCIA DE VEÍCULO

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
Resolutividade	33%	23%	18%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	34%	35%	32%
Recomendação	31%	50%	41%
Satisfação com o Atendimento	27%	40%	36%
Satisfação com a Resposta	19%	17%	11%

O assunto Carteira Nacional de Habilitação, ocupante do primeiro lugar no ranking dos assuntos mais demandados, aparece no levantamento do 3º trimestre com queda acentuada no número de registros conforme evolução mensal – 35%.

Os demais assuntos mais demandados – Emissão de CRLV, Transferência de Veículo e Agendamento de Biometria também apresentam queda no número de registros, sendo este último uma redução de 91%, possivelmente, em razão da suspensão da necessidade de agendamento para a realização do serviço.

Quanto à pesquisa de satisfação, as demandas relacionadas à emissão da Carteira Nacional de Habilitação – CNH e do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo – CRLV, atingiram no mês de setembro todas as metas estabelecidas, destacando-se o índice de resolutividade, 51% e 45%, respectivamente.

PRAZOS

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



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – 3º TRIMESTRE

ÍNDICE DE
RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA



ÍNDICE DE
RECOMENDAÇÃO



SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**e-SIC**

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

No período de 01/07 a 30/09/2022 foram registrados um total de 146 (cento e quarenta e seis) pedidos de informação.

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
CONCEDIDO	22	21	21
NEGADO	37	26	05
EM ANDAMENTO	00	00	14
RECURSO	04	05	04
TOTAL	59	47	40

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O terceiro trimestre de 2021 (01/07 a 30/09) apresentou, por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, um total de 7.467 demandas direcionadas a Ouvidoria do Detran-DF. O mesmo período em 2022 sofreu aumento de 8%.

MANIFESTAÇÕES			
	2021	2022	Variação (%)
Julho	2.591	2.927	13%
Agosto	2.427	2.845	17%
Setembro	2.449	2.296	-6%
TOTAL	7.467	8.068	8%

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%
Maiο	2.743	2.731	0%
Junho	2.709	2.920	8%
Julho	2.591	2.927	13%
Agosto	2.427	2.845	17%
Setembro	2.449	2.296	-6%
TOTAL	27.237	25.007	-8%

INDICADORES				
	2021			
	Resolutividade	Satisfação	Recomendação	Qualidade da Resposta
Janeiro	42%	65%	73%	48%
Fevereiro	42%	63%	72%	47%
Março	41%	63%	73%	45%
Abril	42%	62%	72%	45%
Maio	41%	61%	71%	44%
Junho	41%	63%	71%	47%
Julho	26%	41%	52%	21%
Agosto	32%	38%	42%	20%
Setembro	40%	44%	49%	30%
	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%

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

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

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 se encontra em andamento, aguardando a confecção de cartazes munidos de QR Code, que serão afixados nos principais acessos dos postos de atendimento do Detran-DF.

A ação permitirá acesso mais fácil ao material, permitindo que o cidadão se informe a respeito do serviço que procura no posto.

No dia 31/08/2022, em dois momentos distintos – às 8:30 horas e às 14 horas, foi realizado o Bate Papo com a Ouvidoria, no auditório do Edifício Sede do Detran-DF.

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.

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.

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.