



Plano de Ação
Ouvidoria
2023

DETRAN-DF





Governador

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral

Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral

Cecília Souza da Fonseca

Diretor-Geral

Marcelo Rodrigues Portela Nunes

Chefe da Ouvidoria

Zoraia Carla Cardozo

Equipe da Ouvidoria

Natanyelle Tamara dos Santos Leão

Rosana Assis de Almeida

Ednalva Xavier Pereira

Nagla de Carvalho Veras





Sumário



Apresentação	4
Diagnóstico	5
Metas	9
Projetos	10
Cronograma de Ações	12
Considerações finais	13



Apresentação

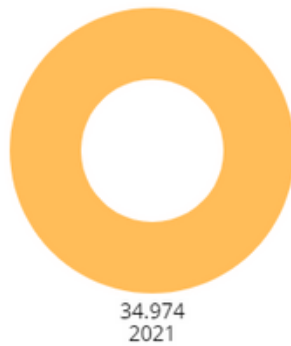


As ouvidorias são espaços institucionais de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania.

A Ouvidoria do Departamento de Trânsito do Distrito Federal 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 prestados pelo Poder Executivo.

Em cumprimento ao que preceitua a Instrução Normativa CGDF nº 01/2017, apresenta-se o Plano de Ação 2023, que abrange os principais projetos a serem desenvolvidos pela equipe da Ouvidoria, levando em consideração as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da Autarquia.

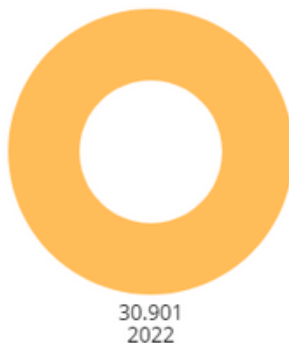
Diagnóstico



Foram recebidas em 2021 o total de 34.974 demandas.

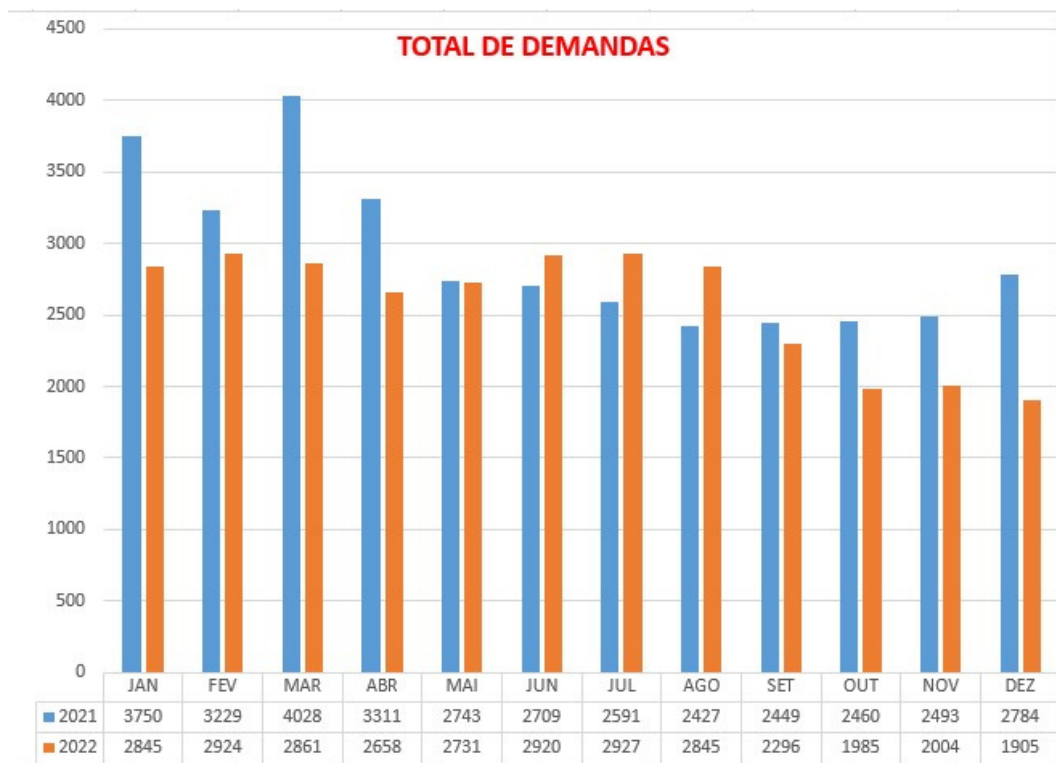
O aumento do número de registros no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal está diretamente relacionado ao processo de Transformação Digital pelo qual o Detran-DF está passando.

Com o intuito de reduzir o impacto das mudanças para os serviços digitais foram necessárias adequações sistêmicas, em conjunto com o órgão máximo executivo de trânsito da União – Secretaria Nacional de Trânsito – Senatran. Foram realizadas campanhas de orientação para uso do aplicativo e de divulgação dos documentos digitais - Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo Eletrônico - CRLVe e Autorização para Transferência de Propriedade de Veículo Eletrônica - ATPVe, que substituiu o antigo DUT (Documento Único de Transferência).

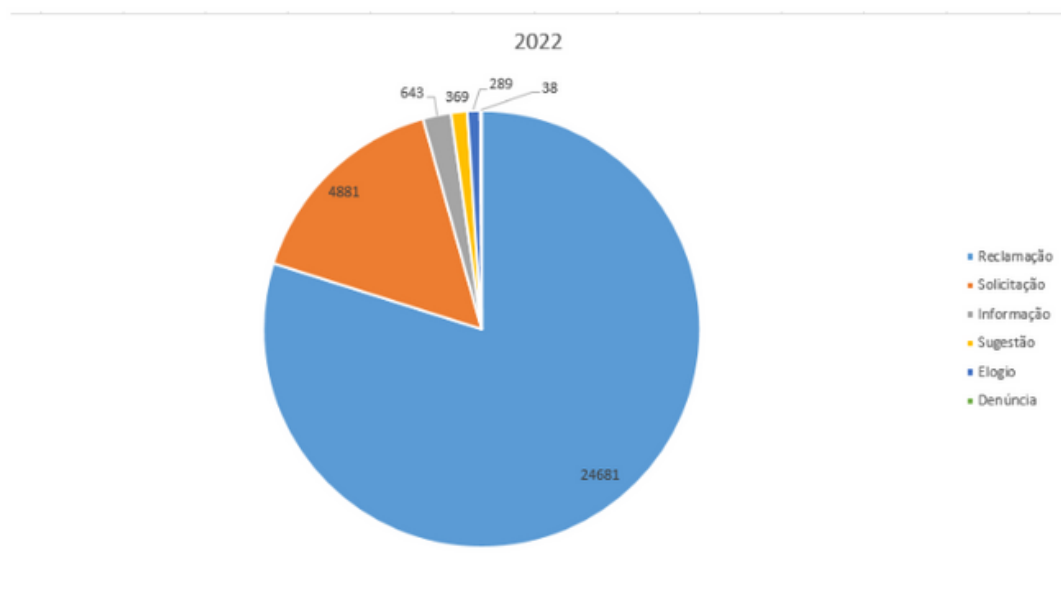


Em 2022 o número de demandas registradas sofreu redução para um total de 30.901 registros.

A redução se observa, particularmente, para os assuntos envolvendo documentos e transferência de veículos.



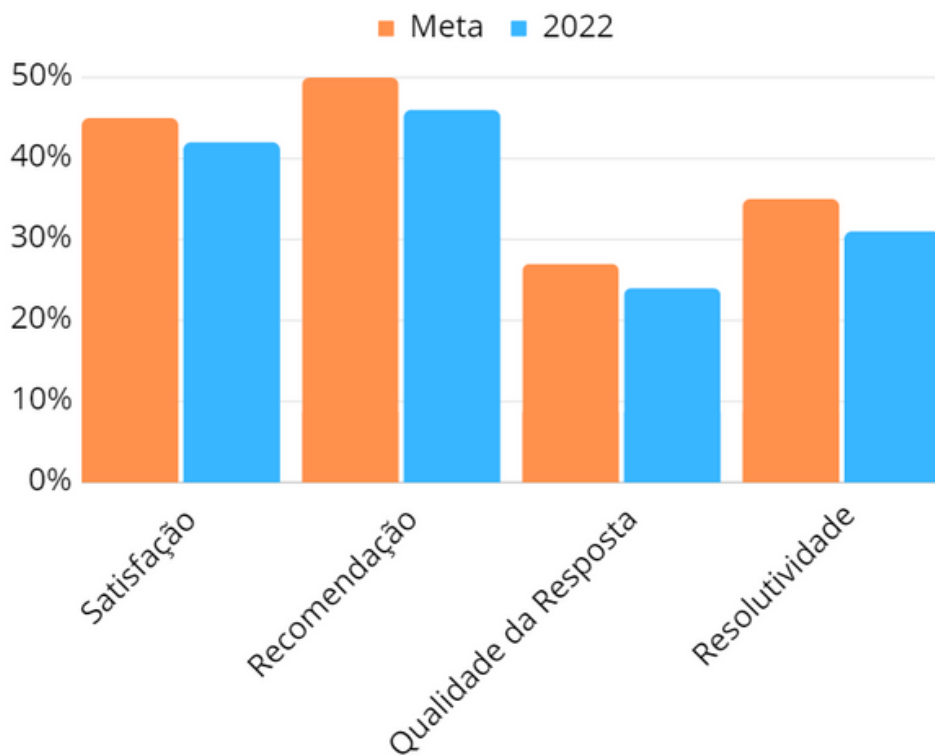
Demandas classificadas como reclamação caracterizam 80% dos registros.



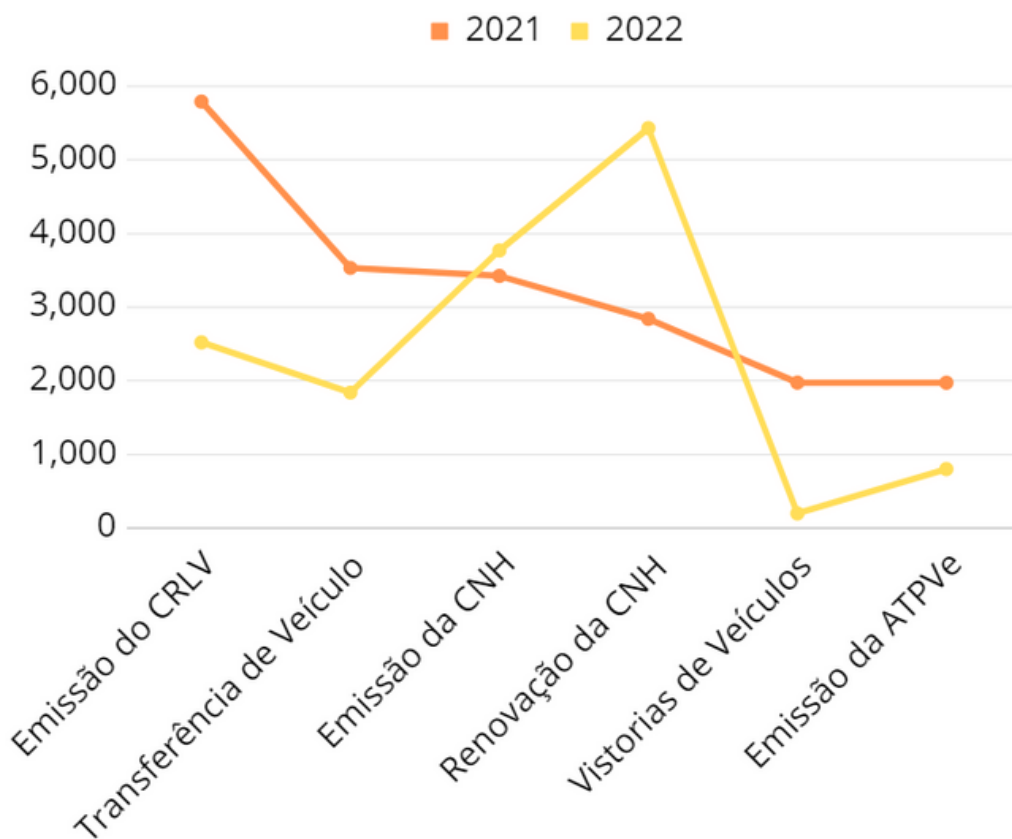
As metas estabelecidas para Indicadores 2022 foram atingidas no 3º Trimestre:

Resolutividade 35%	Satisfação 47%	Recomendação 51%	Qualidade da Resposta 30%
-----------------------	-------------------	---------------------	------------------------------

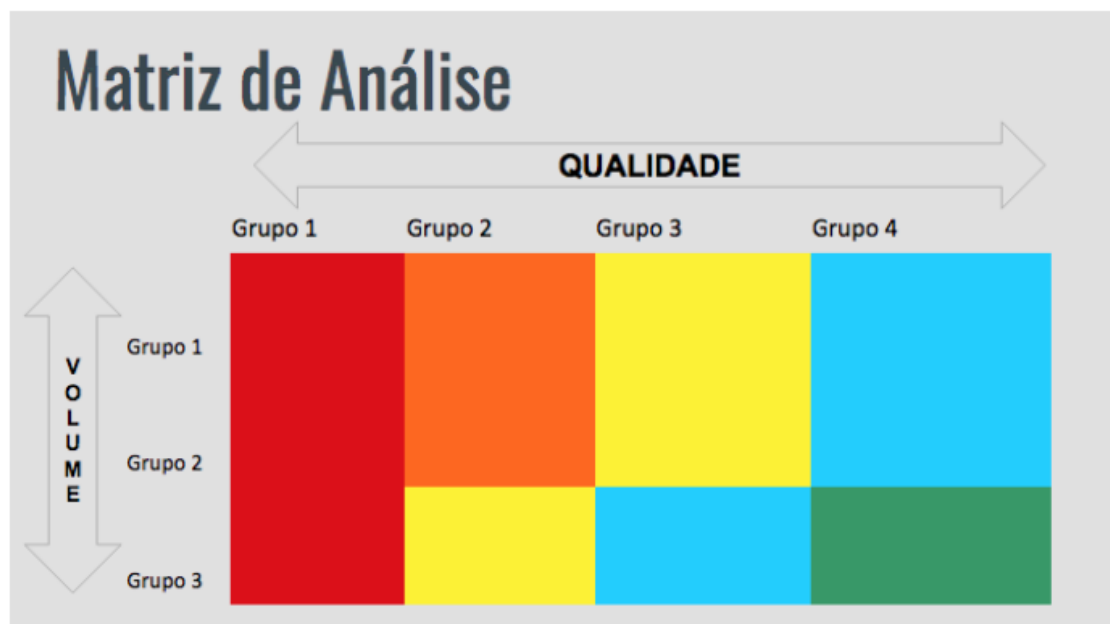
No 4º Trimestre os indicadores voltaram a cair, fechando o ano com índices abaixo da meta estabelecida.



Os assuntos mais recorrentes se mantiveram, basicamente, os mesmos nos anos 2021 e 2022.



A Ouvidoria do Detran-DF permaneceu no quadrante vermelho, não havendo mudança de 2021 para 2022, mantendo-se no Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano - Volume e no Grupo 1 - órgãos com 03 ou 04 indicadores abaixo da meta estabelecida - Qualidade.



Fonte: Plano de Ação SIGO/DF 2022

Metas

Indicadores de desempenho	2021	2022	Proposta para 2023
Qualidade da Resposta	25%	24%	27%
Resolutividade	33%	31%	35%
Satisfação com o Serviço	42%	42%	45%
Recomendação	48%	46%	50%

Projetos

NOME	BATE PAPO COM A OUVIDORIA
JUSTIFICATIVA	Necessidade de atualização dos procedimentos
OBJETIVO	Atualizar e sanar dúvidas dos servidores responsáveis pelo tratamento das demandas no Sistema de Ouvidoria - Participa DF
RESULTADOS ESPERADOS	Cumprimento dos prazos e melhoria nas respostas enviadas
PEÇAS DE COMUNICAÇÃO	Divulgação na Intranet, envio de Circular aos setores e envio de e-mail aos servidores
RECURSOS	Auditório do órgão/equipamento multimídia e som - sem custos
CRONOGRAMA	Semestral
RESPONSÁVEL	Equipe da Ouvidoria

NOME	CAFÉ COM A OUVIDORIA
JUSTIFICATIVA	Necessidade de alinhamento entre as áreas
OBJETIVO	Buscar soluções para os problemas mais recorrentes
RESULTADOS ESPERADOS	Resolução dos problemas de forma mais rápida
PEÇAS DE COMUNICAÇÃO	Divulgação na Intranet e envio de Circular aos setores envolvidos
RECURSOS	Sem necessidade - sem custos
CRONOGRAMA	Trimestral
RESPONSÁVEL	Áreas envolvidas e Ouvidoria

NOME	OUVIDORIA + PRÓXIMA DO CIDADÃO
JUSTIFICATIVA	Levar os serviços de Ouvidoria para os postos de atendimento
OBJETIVO	Apresentar a Ouvidoria ao cidadão que procura os serviços do órgão
RESULTADOS ESPERADOS	Aumento dos índices de satisfação
PEÇAS DE COMUNICAÇÃO	Redes sociais
RECURSOS	Ônibus do Detran-DF
CRONOGRAMA	Mensal
RESPONSÁVEL	Equipe da Ouvidoria

NOME	CONTATO DIRETO COM O CIDADÃO
JUSTIFICATIVA	Necessidade de entender a percepção do cidadão em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria
OBJETIVO	Incentivo a resposta da Pesquisa de Satisfação
RESULTADOS ESPERADOS	Melhoria dos indicadores de satisfação
PEÇAS DE COMUNICAÇÃO	Contato telefônico e redes sociais
RECURSOS	Telefone
CRONOGRAMA	Mensal
RESPONSÁVEL	Equipe da Ouvidoria

Cronograma Ações

PROJETO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO
Bate Papo com a Ouvidoria		P	R					R		
Café com a Ouvidoria	P	R			R			R		
Ouvidoria + Próxima do Cidadão	P	R	R	R	R	R	R	R	R	R
Contato Direto com o Cidadão		P	R	R	R	R	R	R	R	R

P - Planejamento

R - Realização



Considerações Finais



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.

