



DEPARTAMENTO DE TRÁFICO

PLANO DE AÇÃO ANUAL 2020

DISTRITO FEDERAL

DISTRITO FEDERAL



**Departamento de Trânsito
do Distrito Federal**

www.detrans.df.gov.br



EQUIPE DA OUVIDORIA DETRAN-DF

Edinalva Xavier Pereira

Natanyelle Tamara dos S. Leão

Peniel Sousa Prata

Rosana Assis de Almeida

Zoraia Carla Cardozo

APRESENTAÇÃO

Em cumprimento à Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462/2015 e à Instrução Normativa CGDF nº 1/2017, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria do DETRAN-DF, exercício 2020.

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.

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 prejuízo;

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.

ACÇÕES 2020

AÇÃO	INÍCIO	FIM	OBJETIVO	ADAPTAÇÕES
OUVIDORIA ITINERANTE	27/01/2020 Início da programação/elaboração da agenda.	02 primeiras semanas de cada mês, com início no mês de fevereiro, sendo um turno em cada posto de atendimento do Órgão.	O diferencial para 2020 será divulgação dos serviços para alcance dos servidores, a fim de que registrem também suas manifestações.	Ação adiada em razão da pandemia.
ANÁLISE DE RESOLUTIVIDADE	01/02/2020 Início das análises internas da Ouvidoria para levantamento dos assuntos críticos.	01/05/2020 Início das visitas às áreas.	Levantamento dos assuntos críticos pela equipe de Ouvidoria. Contato direto com cada área responsável, na busca de uma solução conjunta, visando aumento do índice de resolutividade.	Ação adiada em razão da pandemia. Servidores em teletrabalho.
DETRAN DE PORTAS ABERTAS	03/02/2020 Levantamento pela Ouvidoria das áreas mais demandadas.	02/03/2020 Elaboração da agenda de visitação.	Será feita uma agenda, juntamente com o responsável pela área, para receber o cidadão - em ação conjunta com a Ouvidoria, para uma visita ao setor. O objetivo é que o cidadão entenda que algumas demandas exigem ações complexas, envolvendo a disponibilização de uma equipe exclusiva para visita <i>in loco</i> , elaboração de projetos, apuração por áreas distintas etc.	Ação adiada em razão da pandemia. Agenda de visitação não foi elaborada em razão das medidas adotadas para o enfrentamento ao COVID-19.
CAFÉ DA MANHÃ	02/03/2020	09/03/2020	Realização de encontros com as Ouvidorias mais próximas	Ação adiada em razão da

COM OS OUIDORES	Levantamento dos assuntos mais demandados.	Elaboração de agenda.	para levantamento de ações conjuntas com o objetivo de solucionar os assuntos mais demandados.	pandemia.
ATUALIZAÇÃO DO SITE	Ação constante.	Monitoramento feito mensalmente.	Manter as informações disponíveis nas páginas atualizadas.	
CAPACITAÇÃO	Conforme agenda de cursos, disponibilizada pela OGDF.	Conforme agenda de cursos, disponibilizada pela OGDF.	Participação dos servidores que compõem a equipe de Ouvidoria nos cursos oferecidos pela OGDF.	
CARTA DE SERVIÇOS	10/02/2020 Adaptação do Sistema de Manuais – SISMAN	OUTUBRO Implantação do SISMAN	O Sistema de Manuais será utilizado como ferramenta para atualização da Carta de Serviços.	

