



DEPARTAMENTO DE TRÁFICO

PLANO DE AÇÃO ANUAL 2019

DISTRITO FEDERAL

DISTRITO FEDERAL

The image features a large, light gray watermark of the official logo of the Department of Traffic of the Federal District. The logo is a shield-shaped emblem containing a stylized road network, a compass rose, and a banner with the text 'DEPARTAMENTO DE TRÁFICO'. At the bottom of the shield, the words 'DISTRITO FEDERAL' are written. The main title 'PLANO DE AÇÃO ANUAL 2019' is centered over the logo in a blue, serif font.



**Departamento de Trânsito
do Distrito Federal**

www.detran.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 2019.

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 2019

AÇÃO	INÍCIO	FIM	OBJETIVO
OUVIDORIA ITINERANTE	JANEIRO 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.	A Ouvidoria Itinerante é realizada desde 2016 e tem como objetivo aproximar o atendimento de Ouvidoria do cidadão. Atendimento realizado no ônibus de atendimento ao público do Órgão.
I SEMINÁRIO DE OUVIDORIA Tema: Conhecendo o DETRAN-DF	17/09/2019 Horário: 8:00 às 17:00 Local: Auditório do DETRAN-DF	Público alvo do projeto: Ouvidores e equipes dos órgãos e entidades do Distrito Federal.	Divulgar os serviços realizados pelo DETRAN-DF e suas etapas. Dirimir dúvidas em relação aos serviços que não são de competência da Autarquia.
DIVULGAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS QR CODE	Confecção de cartazes contendo QR CODE	Distribuição dos cartazes em todas as unidades de atendimento do DETRAN-DF.	Acesso imediato à Carta de Serviços pelo cidadão que aguarda atendimento nos Postos de Atendimento - QR CODE constante no cartaz.
CAFÉ DA MANHÃ COM OS OUVIDORES	MARÇO Levantamento dos assuntos mais demandados.	ABRIL Elaboração de agenda.	Realização de encontros com as Ouvidorias mais próximas para levantamento de ações conjuntas com o objetivo de solucionar os assuntos mais demandados.
ATUALIZAÇÃO DO SITE	Atualização da aba Ouvidoria e da página de Acesso à Informação.	Monitoramento feito mensalmente.	Manter atualizadas as informações disponíveis na página.
CAPACITAÇÃO	Participação em cursos de capacitação presencial ou à distância.	Cursos de capacitação oferecidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.	Participação dos servidores que compõem a equipe de Ouvidoria nos cursos com temas relacionados aos serviços de Ouvidoria.
CARTA DE SERVIÇOS	Atualização das informações constantes na Carta de Serviços.	Atualização solicitada pelas diversas áreas.	Atualizar informações que sofreram mudanças em seus procedimentos.

