

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2021



Departamento de Trânsito
do Distrito Federal

www.detran.df.gov.br



APRESENTAÇÃO

Em cumprimento à Lei nº 4.896/2012, ao Decreto nº 36.462/2015 e à Instrução Normativa CGDF nº 1/2017, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria do DETRAN-DF, exercício 2021.

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.

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, atendendo o que preceitua a Instrução Normativa CGDF nº 1/2017.

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 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 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;

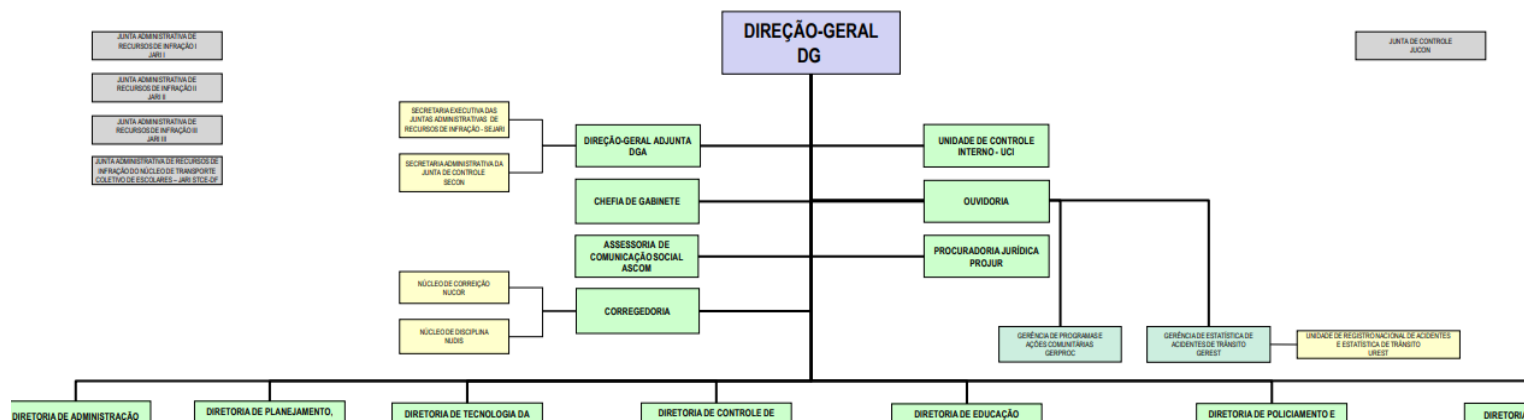
VI - sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, interagindo construtivamente com as demais unidades operativas e administrativas do Detran – DF, bem como com os órgãos e empresas prestadoras de serviços terceirizados;

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.

ORGANOGRAMA

ORGANOGRAMA DO DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL



RECURSOS HUMANOS

EQUIPE DA UNIDADE SECCIONAL DE OUVIDORIA DO DETRAN-DF

A Ouvidoria do DETRAN-DF conta com uma equipe de 05 pessoas, todos servidores públicos efetivos.

| SERVIDOR | MATRÍCULA | ATRIBUIÇÃO |
|---|-----------|------------|
| Zoraia arla Cardozo da Silva Analista em Atividades de Trânsito | 985-7 | Ouvidora |
| Natanyelle Tamara dos Santos Leão Técnico em Atividades de Trânsito | 1822578 | Equipe |
| Rosana Assis de Almeida Técnico em Atividades de Trânsito | 1903977 | Equipe |
| Peniel Sousa Prata Técnico em Atividades de Trânsito | 1904167 | Equipe |
| Edinalva dos Santos Xavier Agente GRS – cedida SLU | 25009563 | Equipe |

DIAGNÓSTICO

Em 2020 a Ouvidoria do DETRAN-DF, por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF recebeu um total de 22.823 demandas, representando uma média de 1.900 demandas/mês.

Em comparação ao exercício de 2019 – total de 12.307 demandas, média de 1.025 demandas/mês, observa-se um aumento superior a 85% (oitenta e cinco por cento).

O advento da pandemia do Corona Vírus impactou, consideravelmente, no aumento de demandas registradas, fazendo com que o DETRAN-DF permanecesse entre os 10 órgãos mais demandados do Distrito Federal.

Como uma das medidas de segurança impostas para o enfrentamento ao Covid-19, o DETRAN-DF suspendeu o atendimento de forma presencial em meados do mês de MARÇO, retornando o atendimento, de forma gradual, a partir do dia 1º de JUNHO. A fim de evitar aglomerações e a disseminação do novo Coronavírus, o atendimento presencial passou a ser realizado por meio de agendamento pelo Portal de Serviços, disponível no site do órgão.

A mudança se deu em razão do compromisso assumido pela Direção do órgão em zerar as filas e a acabar com a demora no atendimento prestado, bem como possibilitar à população o atendimento dos serviços que até então não eram oferecidos via internet, sem comprometer as medidas de segurança adotadas em virtude da pandemia de Covid-19.

No entanto, o modelo implantado exigiu uma quebra de paradigmas e também um período de adaptação e aceitação por parte dos usuários, acostumados, há anos, com o atendimento presencial nos postos de atendimento do DETRAN-DF ou do NA HORA, sem a necessidade de agendamento prévio.

Duas outras mudanças impactaram no aumento da demanda recebida pelo órgão: a emissão do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV-e) e a emissão da Autorização para Transferência de Propriedade de Veículo (ATPV-e), também exclusivamente na forma digital, a fim de cumprir à determinação do Denatran para que não haja mais impressão de documentos.

A Resolução nº 809/2020 do Conselho Nacional de Trânsito, que referenda a Deliberação CONTRAN nº 180, de 31/12/2019, determinou aos órgãos e entidades executivos de trânsito dos Estados e do Distrito Federal que providenciassem as adequações sistêmicas necessárias para a adoção do CRLV-e e da ATPV-e, mas sem que fosse disponibilizado tempo mínimo para as adequações.

Tais mudanças impactaram de maneira significativa no número de demandas registradas - grande parte em razão das dificuldades enfrentadas pelos usuários com o uso da

tecnologia, uma vez que os documentos, antes oferecidos de forma presencial e em papel moeda, passaram a ser emitidos, exclusivamente, de forma digital.

O aumento considerável no número de demandas e o quadro reduzido de servidores no setor, resultou no vencimento dos prazos e em respostas insatisfatórias – face à necessidade de adaptação dos usuários, muitas vezes resistentes às mudanças e na forma de prestação dos serviços, determinada legalmente pelos órgãos normativos de trânsito, o que pode ser observado no levantamento dos assuntos mais demandados:

- Emissão do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo – CRLV e Emissão do Certificado de Registro de Veículo – CRV – 4.249 demandas;
- Emissão Carteira Nacional de Habilitação – CNH – 2.041 demandas;
- Vistoria de Veículos – 2.015;
- Transferência de Veículos – 1.666;
- Renovação Carteira Nacional de Habilitação – 1.064.

Índices alcançados no exercício 2020

- Resolutividade 33%
- Satisfação com o serviço de Ouvidoria 51%
- Recomendação 59%
- Satisfação com o atendimento 53%
- Satisfação com a resposta 28%

Evidencia-se a necessidade de monitoramento da qualidade da resposta – alinhamento com os setores responsáveis pelas demandas dos assuntos mais recorrentes, bem como análise do índice de resolutividade – ação que estava prevista para 2020 e não pode ser realizada em razão da quantidade de demandas recebidas e do número insuficiente de servidores no setor.

Ressalte-se que as atividades desta Ouvidoria, considerado serviço essencial, foram contínuas, sendo realizado atendimento presencial – ainda que por meio de agendamento, embora parte da equipe permanecesse em teletrabalho.

Foram registrados 550 pedidos com base na Lei de Acesso à Informação – LAI, por meio do e-SIC, sendo 211 concedidos e 339 negados – grande parte em razão de configurarem solicitações de serviços.

A Ouvidoria do DETRAN-DF recebeu o prêmio ITA - Índice de Transparência Ativa oferecido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal e o prêmio Melhores Práticas em Ouvidoria, oferecido pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, com o projeto Carta de Serviços em Dia com o Cidadão.

Importante destacar que, em razão das medidas adotadas para o enfrentamento ao Covid-19, algumas ações propostas para o exercício de 2020 não puderam ser executadas, conforme quadro abaixo:

| AÇÃO | INÍCIO | FIM | OBJETIVO | ADAPTAÇÕES |
|----------------------------------|--|---|---|---|
| CARTA DE SERVIÇOS | Adaptação do Sistema de Manuais – SISMAN | Implantação do SISMAN | O Sistema de Manuais será utilizado como ferramenta para atualização da Carta de Serviços. | Sistema implantado e em funcionamento |
| OUIDORIA 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. | A Ouvidoria Itinerante é realizada desde 2016 e tem como objetivo aproximar o atendimento de Ouvidoria do cidadão. O atendimento sempre foi realizado pela própria Ouvidora no ônibus de atendimento ao público 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. Foram realizadas visitas periódicas aos Postos de Atendimento do DETRAN- DF. |
| 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 – assuntos mal avaliados pelos usuários. Contato direto com cada área responsável pelos assuntos para uma solução conjunta visando aumento do índice de resolutividade. | Ação adiada em razão da pandemia. Servidores em teletrabalho. Visitas às áreas adiadas. |
| DETRAN DE PORTAS ABERTAS | 03/02/2020 Levantamento pela Ouvidoria das áreas mais demandadas. | 02/03/20 Elaboração da agenda de visitação. | A Ouvidoria fará um levantamento das áreas mais demandadas por usuários poliqueixosos - usuários reincidentes em queixas por insatisfação com a resposta, com a ação tomada ou por não terem sido atendidos pelo Órgão. Será feita uma agenda, juntamente com o responsável pela área, para receber o cidadão - em ação conjunta com a Ouvidoria. | Ação adiada em razão da pandemia. Agenda de visitação não foi elaborada em razão das medidas adotadas para o enfrentamento ao COVID-19. |

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| <p>CAFÉ DA MANHÃ COM OS OUVIDORES</p> | <p>02/03/2020</p> <p>Levantamento dos assuntos mais demandados.</p> | <p>09/03/2020</p> <p>Elaboração de agenda.</p> | <p>Realização de encontros com as Ouvidorias mais próximas para levantamento de ações conjuntas com o objetivo de solucionar os assuntos mais demandados.</p> | <p>Ação adiada em razão da pandemia.</p> |
| <p>ATUALIZAÇÃO DO SITE</p> | <p>Atualização da aba Ouvidoria e da página Acesso à Informação no site do DETRAN-DF</p> | <p>Monitoramento feito mensalmente.</p> | <p>Manter as informações disponíveis nas páginas atualizadas.</p> | <p>Atualização realizada.</p> |
| <p>CAPACITAÇÃO</p> | <p>Participação em cursos de capacitação presencial ou à distância.</p> | <p>Cursos de capacitação oferecidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.</p> | <p>Participação dos servidores que compõem a equipe de Ouvidoria nos cursos com temas relacionados a Ouvidoria.</p> | <p>A equipe participou dos cursos oferecidos.</p> |

PROPOSTA S DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES – 2021

Iniciativa

Atualização constante da Carta de Serviços ao Cidadão.

Responsável

Ouvidoria

Assessoria de Comunicação

Núcleo de Modernização Administrativa

Setores – via SISMAN

Previsão de início e término

Janeiro a dezembro de 2021.

Procedimento

As informações são atualizadas por servidor cadastrado em cada área, diretamente no SISMAN – Sistema de Manuais. As alterações são verificadas e validadas pela Ouvidoria, Assessoria de Comunicação e Núcleo de Modernização Administrativa (área de planejamento).

Justificativas

Atualização em tempo real dos procedimentos e serviços adotados pelo DETRAN-DF.

Cumprimento ao Decreto nº 36.419/2015.

Recursos necessários

O recurso utilizado é o Sistema de Manuais – SISMAN, que é acessado pelo servidor de cada área, treinado para atualização dos assuntos no sistema.

Resustados esperados

Carta de Serviços ao Cidadão atualizada em tempo real.

Iniciativa

Atualização constante do site – Transparência Ativa.

Responsável

Ouvidoria

Assessoria de Comunicação

Gerência de Planejamento

Previsão de início e término

Janeiro a dezembro de 2021.

Procedimento

Monitoramento realizado pela Ouvidoria junto aos setores responsáveis pelo fornecimento dos dados e encaminhamento à Gerência de Planejamento para publicação no site do órgão.

Justificativas

Acompanhamento e divulgação das informações públicas geradas pelo órgão.

Cumprimento da Lei nº 4.990/2012.

Recursos necessários

O recurso utilizado para solicitação e encaminhamento dos dados é o Sistema Eletrônico de Informação – SEI.

Resultados esperados

Atualização constante dos dados disponibilizados no site do órgão – Transparência Ativa.

Iniciativa

Distribuição nos diversos postos de atendimento do DETRAN-DF e do NA HORA de cartazes com a divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão, contendo QR CODE para acesso.

Responsável

Ouvidoria

Assessoria de Comunicação

Previsão de início e término

Março de 2021.

Procedimento

Confecção de cartazes e fixação em local visível nos diversos postos de atendimento.

Justificativas

Divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão do DETRAN-DF.

Recursos necessários

Gráfica.

Resultados esperados

Conhecimento e acesso imediato do cidadão à Carta de Serviços do órgão.

Iniciativa

Monitoramento dos assuntos mais demandados.

Responsável

Ouvidoria.

Previsão de início e término

Fevereiro a abril de 2021.

Procedimento

Análise dos assuntos mais recorrentes, em conjunto com os setores responsáveis, alinhando as orientações e as respostas encaminhadas ao manifestante.

Justificativas

Efetividade no serviço de Ouvidoria e melhor aproveitamento da participação popular.

Recursos necessários

Força tarefa envolvendo a equipe de servidores da Ouvidoria.

Resustados esperados

Melhoria dos serviços prestados pelo órgão.

Aumento do índice de Resolutividade.

Iniciativa

Aumentar os índices de satisfação com o serviço da Ouvidoria do DETRAN-DF.

Responsável

Ouvidoria.

Previsão de início e término

Janeiro a dezembro 2021

Procedimento

Análise das resposta enviadas ao manifestante – revisão das resposta.

Contato direto com o manifestante para incentivar sua participação na avaliação e nas pesquisas de satisfação.

Justificativas

Aumento dos indicadores.

Recursos necessários

Força tarefa envolvendo a equipe de servidores da Ouvidoria.

Internet, telefone funcional e Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF.

Resustados esperados

Satisfação dos manifestantes que utilizam o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF.

Melhoria dos serviços públicos prestados pelo órgão.

Aumento dos índices de satisfação.

Iniciativa

Ouvidoria Itinerante.

Responsável

Ouvidoria.

Previsão de início e término

Diminuição das medidas adotadas para o enfrentamento ao Corona Vírus.

Procedimento

O atendimento é realizado pela própria Ouvidora ou por membro da equipe da Ouvidoria, com a utilização do ônibus de atendimento ao público do Órgão.

O atendimento é feito um vez por mês em cada posto de atendimento do DETRAN-DF.

Justificativas

O diferencial será o alcance dos servidores, a fim de que registrem também suas manifestações.

Recursos necessários

Ouvidora ou servidor que compõe a equipe de Ouvidoria.

Ônibus de atendimento itinerante do DETRAN-DF.

Resustados esperados

Aproximar o atendimento de Ouvidoria do cidadão e dos servidores do órgão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, promovendo qualidade na comunicação, formação de laços de confiança e colaboração mútua.

As manifestações registradas por meio dos canais de atendimento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, decorrentes do exercício da cidadania, auxiliam o órgão na tomada de decisões e na melhoria dos serviços prestados, fazendo da Ouvidoria uma ferramenta de gestão pública.