

# RELATÓRIO DE GESTÃO

## OUVIDORIA

1º Trimestre – 2021



Período: 01/01 a 31/03/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Diretor-Geral do DETRAN-DF: Zélio Maia da Rocha

Chefe da Ouvidoria

Zoraia Carla Cardozo

Equipe

Natanyelle Tamara dos Santos Leão

Rosana Assis de Almeida

Ednalva Xavier Pereira

Peniel Sousa Prata

Érica Cristina Pereira dos Santos

## 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.

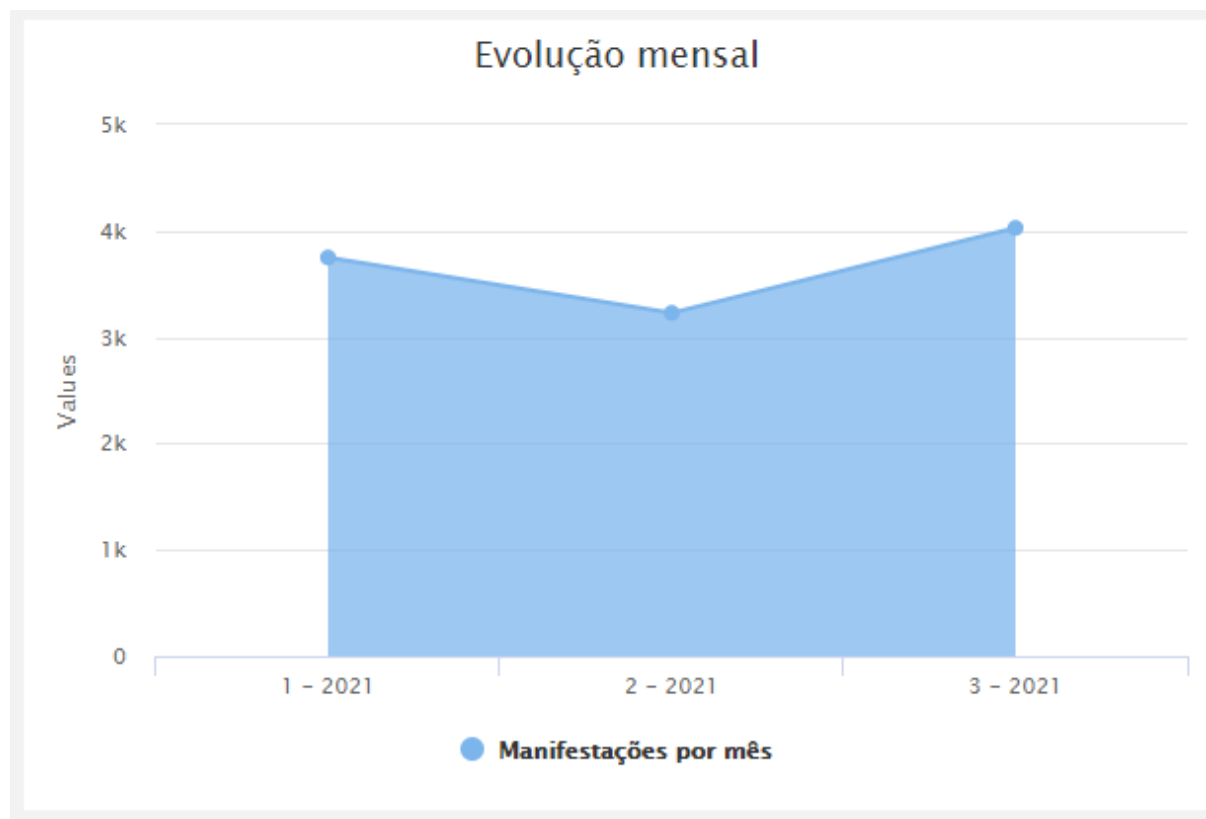
Endereço: SAM Lote A Bloco B - Térreo - Edifício Sede

Horário de Atendimento: Segunda à Sexta – 8h às 18h – mediante agendamento feito por meio do Portal de Serviços do DETRAN-DF.

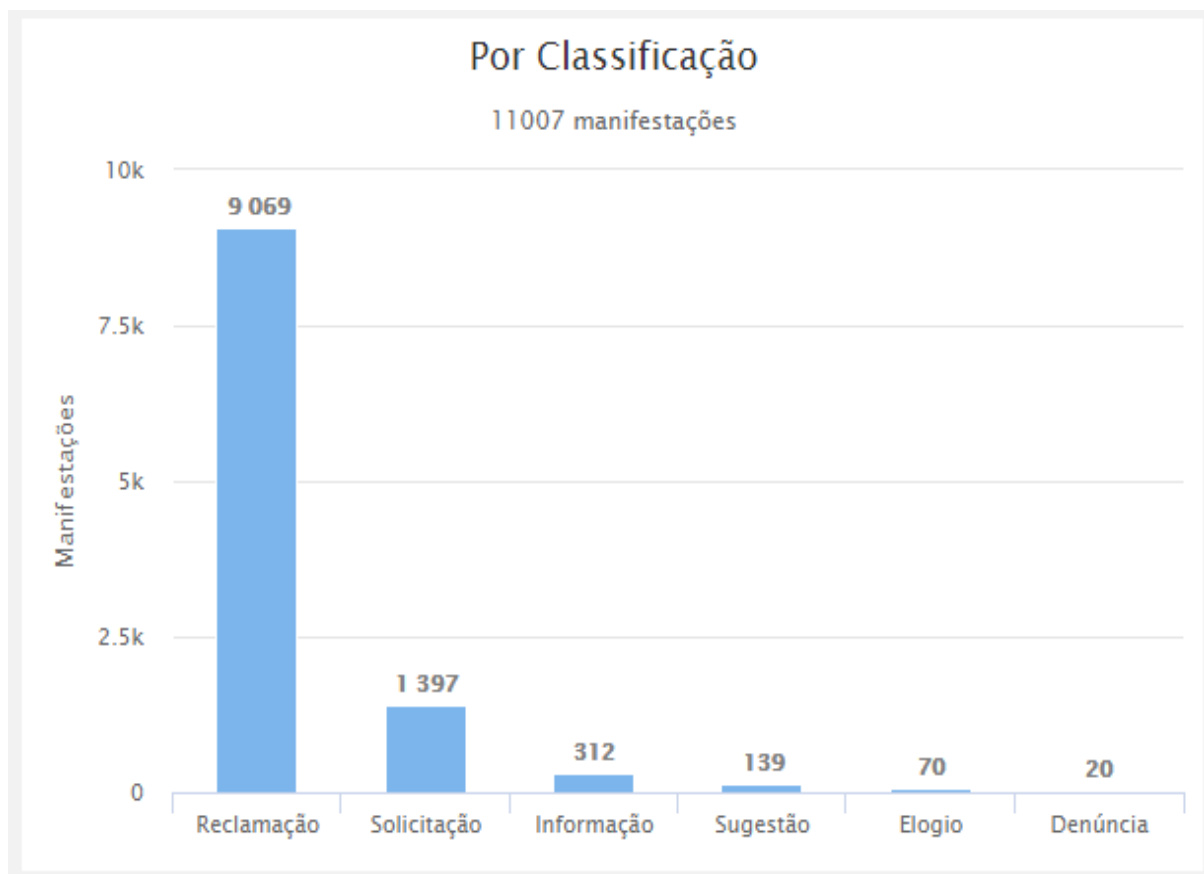


## DADOS ESTATÍSTICOS

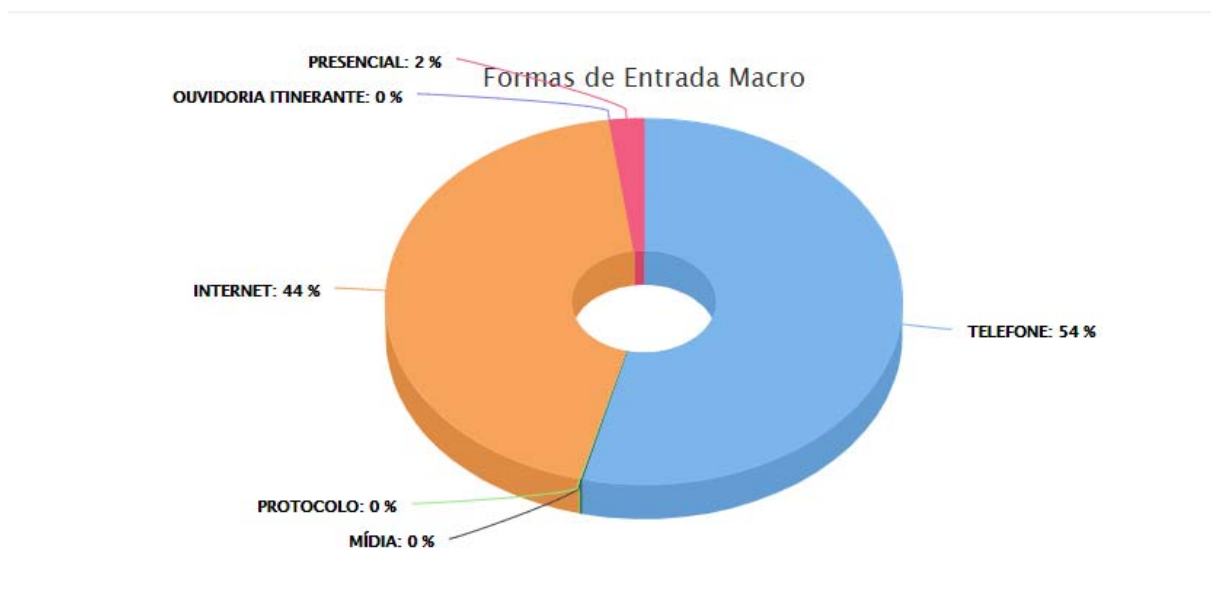
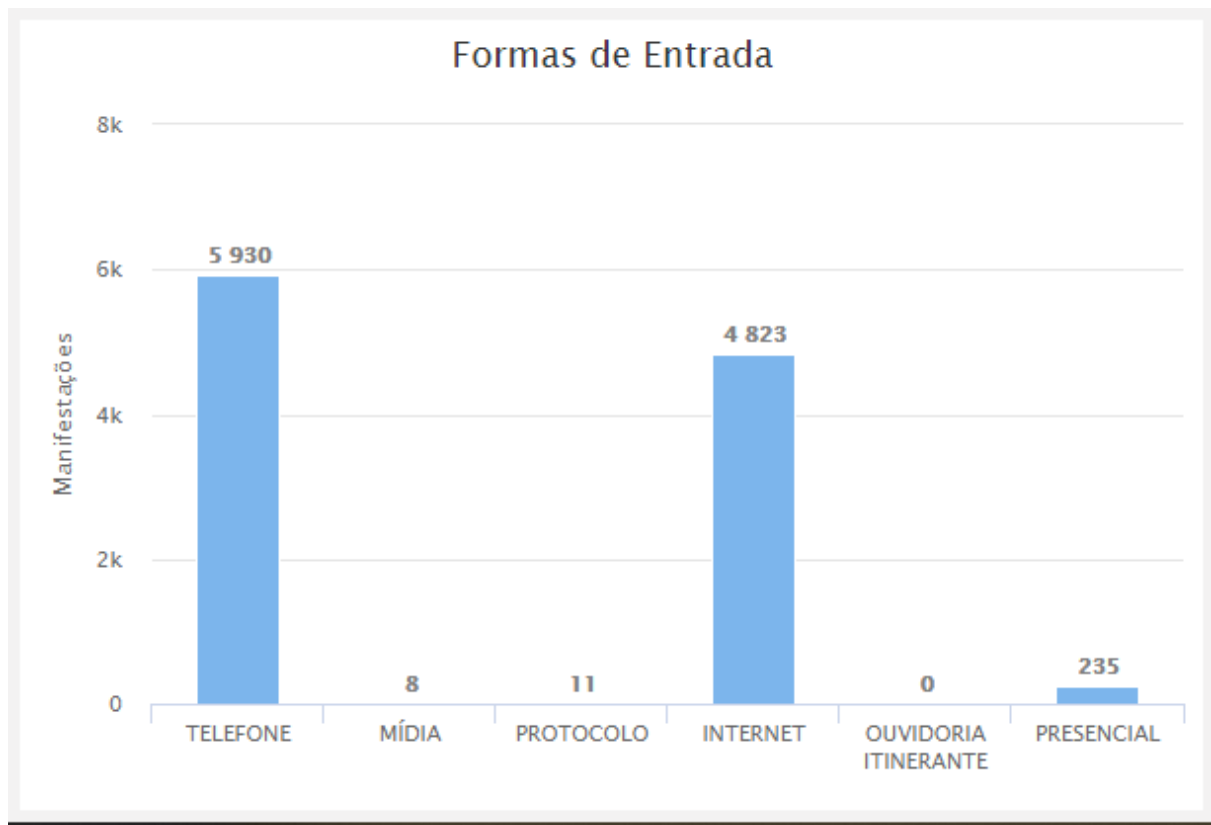
Durante o 1º Trimestre de 2021 foram registradas um total de 11.007 (onze mil e sete) manifestações no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, uma média de 3.600 demandas por mês.



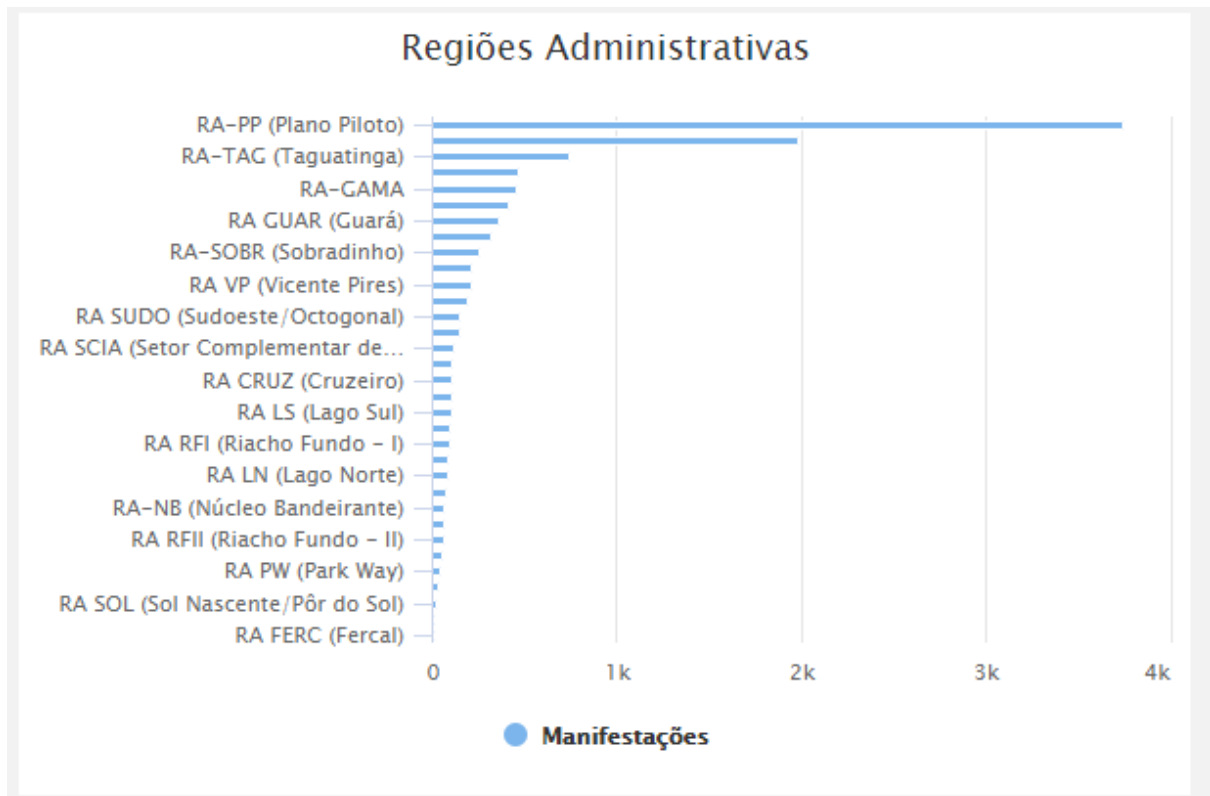
As demandas sofrem uma classificação: Reclamação, Solicitação, Informação, Sugestão, Elogio e Denúncia. Observe o quadro abaixo:



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



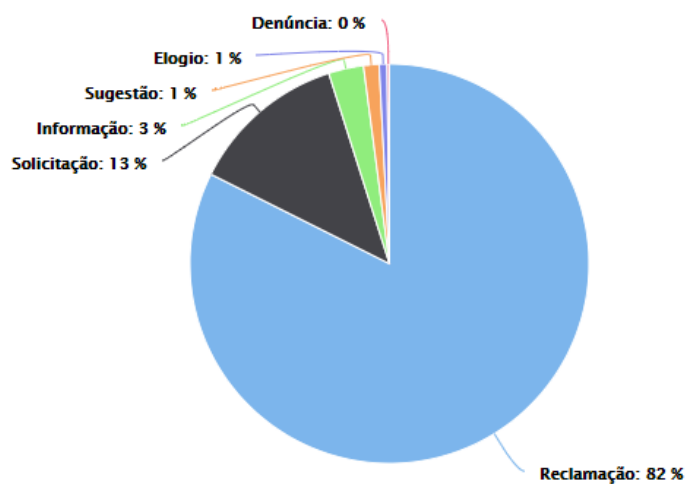
É possível o acompanhamento dos registros por Região Administrativa.



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

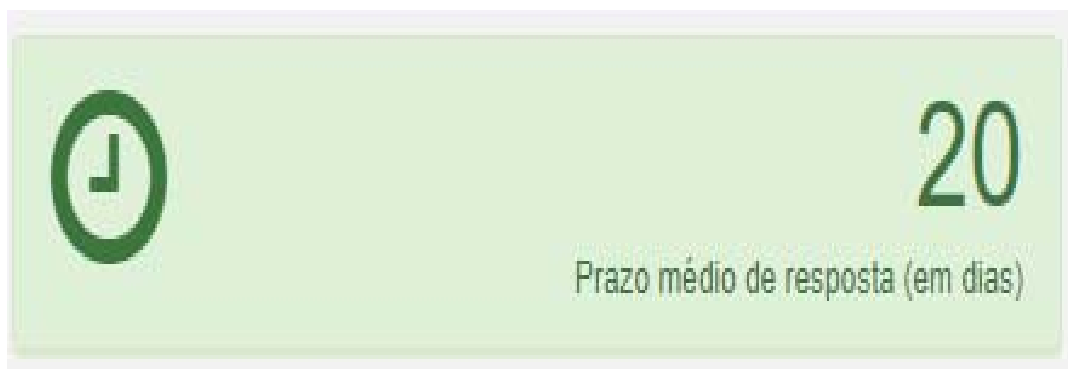
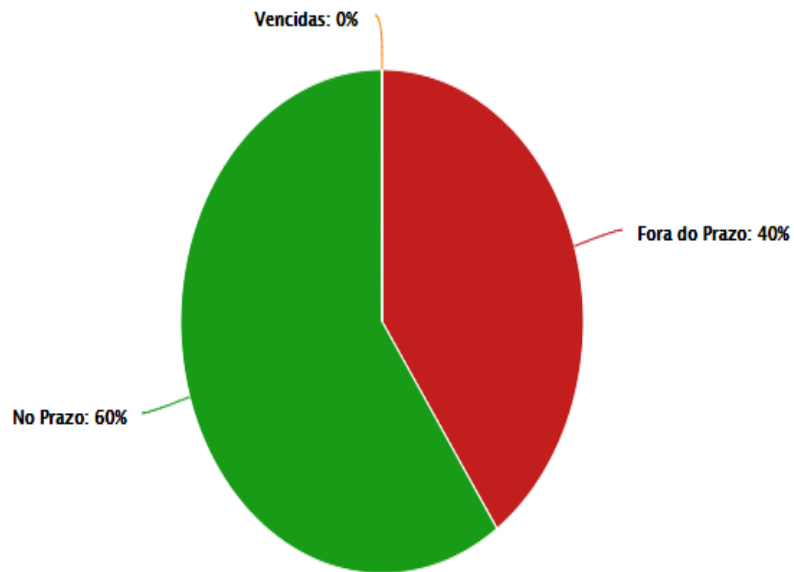
01	Emissão CRLV-Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo	3404
02	Transferência de Veículo	1253
03	Emissão CNH-Carteira Nacional de Habilitação	715
04	Vistoria de Veículo	559
05	Emissão ATPV-Autorização para Transferência de Propriedade de Veículo	532
06	Renovação CNH-Carteira Nacional de Habilitação	414
07	CNH Social	365
08	Multa de Trânsito	261
09	Site Governamental	253
10	Fiscalização Som Automotivo	183

Classificação



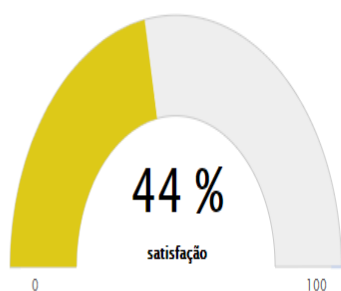
O prazo estabelecido para resposta é de 20 (vinte) dias, a contar da data do registro da manifestação.

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

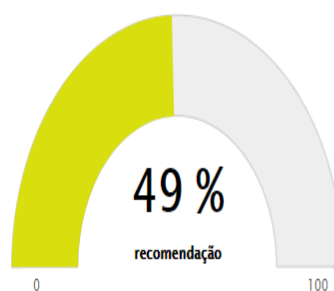


Apresentamos a pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes.

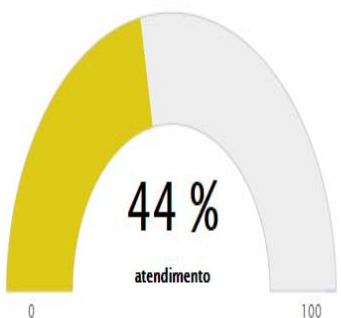
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



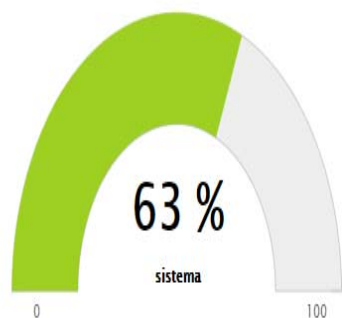
Índice de Recomendação



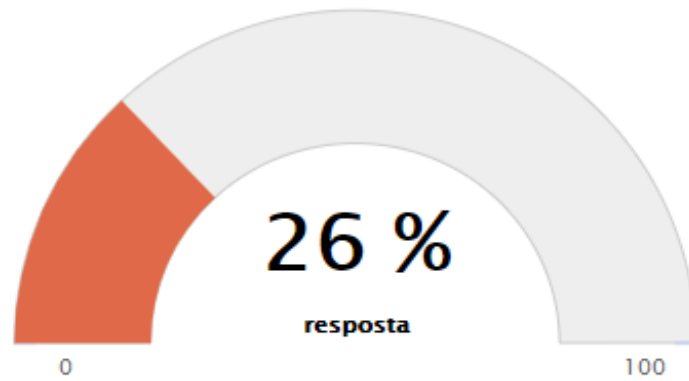
Satisfação com o Atendimento



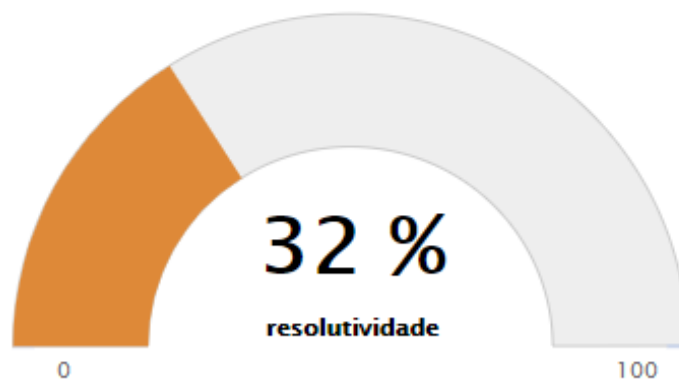
Satisfação com o Sistema



### Satisfação com a Resposta



### Índice de Resolutividade





## LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No período de 01/01 a 31/03/2021 foram registrados um total de 247 (duzentos e quarenta e sete) pedidos de informação, registrados no e-SIC.

\*CONCEDIDOS: 64

\*NEGADOS: 178

\* Encaminhados para outro órgão: 05

\*RECURSOS: 18

Dentre os pedidos negados temos:

\* Reclamação/sugestão/elogio: 68

\* Solicitação de serviço: 72

\* Dados pessoais: 38

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se que no mesmo período (01/01 a 31/03) em 2019 a Ouvidoria do DETRAN-DF, por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF recebeu um total de 2.745 demandas, representando uma média de 915 demandas/mês. Em comparação ao exercício de 2020 – total de 3.979 demandas, média de 1.300 demandas/mês.

A Resolução CONTRAN nº 809, de 15 de dezembro de 2020, que dispõe sobre os requisitos para emissão do Certificado de Registro de Veículo (CRV), do Certificado de Licenciamento Anual (CLA) e do comprovante de transferência de propriedade em meio digital, suspendeu a emissão dos documentos de forma física - em papel moeda.

O DETRAN-DF – órgão executivo de trânsito precisou providenciar as adequações sistêmicas necessárias, em conjunto com o órgão máximo executivo de trânsito da União - DENATRAN para adoção do CRLV-e e da ATPV-e.

A partir do dia 04/01/2021, o DENATRAN junto ao Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) mudou a sistemática de emissão de Documentos Digitais.

As mudanças ocorreram de forma abrupta e com grandes impactos para todos, principalmente, para condutores e proprietários de veículos que precisaram aprender e se adaptar aos serviços digitais.

O cidadão procurou os canais de atendimento da Ouvidoria para registrar suas dúvidas e solicitar orientações com relação aos serviços prestados, agora de forma digital por meio do Portal de Serviços e do aplicativo DETRAN DIGITAL.

É por meio da Ouvidoria que o cidadão tem assegurado seu canal de acesso à governança, podendo apresentar manifestações, a partir de situações concretas.

Observadas com atenção pelo administrador, as manifestações contribuem para o aprimoramento e melhor organização da gestão, constituindo a base para ações de controle e planejamento, com foco na melhoria dos serviços prestados.

O DETRAN-DF agradece a participação de todos.