

# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA

## DETRAN-DF

### 2021



**“Sozinhos vamos mais rápido,  
juntos vamos mais longe.”**

**GOVERNADOR**

IBANEIS ROCHA

**CONTROLADOR-GERAL**

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

**OUVIDORA-GERAL**

CECÍLIA SOUZA FONSECA

**DIRETOR-GERAL**

ZÉLIO MAIA DA ROCHA

**OUVIDORA**

ZORAIA CARLA CARDOZO

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

NATANYELLE TAMARA DOS SANTOS LEÃO

ROSANA ASSIS DE ALMEIDA

EDNALVA XAVIER PEREIRA

PENIEL SOUSA PRATA

## Súmbrio

APRESENTAÇÃO.....	5
COMPETÊNCIAS .....	6
BASE JURÍDICA.....	10
DIAGNÓSTICO.....	12
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	15
ÍNDICES E METAS.....	18
ATIVIDADES REALIZADAS.....	19
CRONOGRAMA DE AÇÕES.....	20
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21

## **Apresentação**

A Ouvidoria do Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN-DF apresenta o Plano de Ação para o exercício de 2021, em cumprimento ao que preceitua a Instrução Normativa CGDF nº 1/2017.

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.

## **Competências**

A Ouvidoria do DETRAN-DF é uma unidade seccional, de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das demandas do cidadão, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, tendo sua competência definida nos termos do artigo 9º da Lei nº 4896/2012 e artigo 2º da Instrução Normativa nº 01/2017 – Controladoria-Geral do Distrito Federal.

Art. 9º Compete às unidades seccionais:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito a 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 ao órgão superior 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 ao órgão central dados consolidado e sistematizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

Art. 2º Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;

II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;

III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;

V - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;

V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;

VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;

IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;



XII – contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIII – executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando a participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

## **Base Jurídica**

### **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.

## **Diagnóstico**

O exercício de 2020 iniciou com o advento da pandemia do COVID-19, gerando a necessidade de adoção de medidas para o enfrentamento ao vírus, dentre elas a suspensão do atendimento presencial nas unidades de atendimento do DETRAN-DF.

Diante da impossibilidade do atendimento presencial, os canais de atendimento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF sofreram um aumento considerável no número de demandas registradas.

O DETRAN-DF recebeu um total de 22.823 (vinte e duas mil, oitocentas e vinte e três) demandas, um aumento considerável em comparação com o mesmo período de 2019 – total de 12.307 (doze mil, trezentas e sete) demandas registradas.

O pico no número de registros ocorreu nos meses de SETEMBRO/OUTUBRO/NOVEMBRO/DEZEMBRO, em razão da proximidade da fiscalização do licenciamento e do término do ano - característica essa que não se diferenciou dos anos anteriores.

O exercício de 2021 inicia-se com um aumento considerável de registros de demandas, atingindo apenas no primeiro trimestre um total de 11.007 (onze mil e sete) manifestações.

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 (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo Eletrônico) e da ATPV-e (Autorização para Transferência de Propriedade de Veículo Eletrônica), que substitui o antigo DUT (Documento Único de Transferência).

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.

Cabe pontuar que o aumento da demanda pelos canais digitais de atendimento tem relação com o processo de Transformação Digital, pelo qual o DETRAN-DF está passando.

Atualmente os principais problemas enfrentados, sob a ótica da Tecnologia são:

**Mudanças em toda sistemática de emissão dos principais documentos:**

**Ações adotadas:** Atualmente todo o sistema já foi reconstruído, todavia, no tempo em que o sistema ficou operando de forma incorreta, formou-se um grande passivo de transações não concluídas ou que geraram erro no cadastro do veículo. Foram centenas de casos diferentes que foram sendo tratados. Pois todo tipo de serviço que envolvia o CRLVe e/ou o antigo DUT, parou de funcionar. Atualmente quase todo esse passivo foi resolvido.

**Inconsistências Entre a Base Nacional e a Base do DETRAN-DF:**

**Ações Adotadas:** Para resolver o problema, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação está empreendendo um conjunto de ações de modo a manter as duas bases simétricas. A primeira delas, é o espelhamento da base nacional na estrutura local de modo a permitir comparar os campos assimétricos. Em seguida, os problemas de assimetria mais simples e que envolvem poucos riscos serão espelhados na base local.

**Assuntos mais demandados**

<b>2020</b> <b>(01/01 a 31/08)</b>	
Emissão CNH	1.411
Emissão CRLVe	1.519
Fiscalização Som Automotivo	738
Transferência Veículo	607
Vistoria Veículo	606
Veículo Abandonado	606
Veículo Estacionado Local Irregular	454
Quebra-molas	416
Renovação CNH	373

<b>2021</b> <b>1º TRIMESTRE</b>	
<b>Emissão CRLVe</b>	<b>3.404</b>
Transferência Veículo	1.253
Emissão CNH	715
Vistoria Veículo	559
Emissão ATPVe	532
Renovação CNH	414
CNH Social	365
Multa Trânsito	261
Site Governamental	253
Fiscalização Som Automotivo	183



O assunto “Emissão CRLVe”, apenas no 1º Trimestre, obteve um aumento considerável em relação ao ano anterior.

A quantidade de demandas aumentou em decorrência de uma série de fatores que, dentre eles merece destaque, o processo de adoção de novas tecnologias pelo cidadão, sobretudo a realização de transações totalmente digitais por meio do Portal de Serviços e do Aplicativo DETRAN DIGITAL.

As ações adotadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação\* contribuíram para a redução no número de demandas já no 2º Trimestre.

	<b>2021</b> <b>2º TRIMESTRE</b>	<b>2021</b> <b>(01/07 a 31/08)</b>
<b>Emissão CRLVe</b>	<b>1.686</b>	<b>797</b>
Vistoria Veículo	897	288
Transferência Veículo	883	469
Emissão ATPVe	772	276
Emissão CNH	575	470
Renovação CNH	503	540
CNH Social	219	147
Fiscalização de Trânsito Vias	216	99
Multa Trânsito	142	92
Sinalização de Trânsito Vias	132	162

**\*Ações adotadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação:**

Problema	Ação Mitigadora	Objetivo da Ação
Registro do e-mail errado no momento da realização do cadastro no aplicativo.	Funcionalidade para troca de e-mail.	O sistema de Gerenciamento de Identidade foi adaptado para permitir alteração de e-mail via reconhecimento facial.
Dificuldades encontradas pelos usuários para realização do cadastro no aplicativo.	Melhoria da Experiência de Usuário em funcionalidades de cadastro.	"Meu Cadastro" – novas funcionalidades: - recuperação da senha - alteração de e-mail
Dificuldade para realização de cadastro por pessoa jurídica - CNPJ.	Integração com a Base de Dados da Receita Federal do Brasil.	Cadastramento automático de CNPJ.
Desconhecimento do aplicativo pelos usuários.	Publicação de vídeos e tutoriais nas redes sociais do órgão.	Orienta e esclarece o passo a passo para acessar as plataformas digitais e realizar os principais serviços.

A Autarquia está trabalhando para reduzir ao máximo o impacto gerado pelas mudanças em toda a sistemática de emissão dos principais documentos de veículos e condutores e em relação às inconsistências entre a Base Nacional e a Base Local.

## Índices e Metas

OPERACIONAL			
PERÍODO	Publicação trimestral dos relatórios de ouvidoria <b>Meta 88%</b>	Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria <b>Meta 93%</b>	Adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços <b>Meta 84%</b>
2º TRI 2021	100%	44,1%	100%
1º TRI 2021	100%	59,7%	100%
2º TRI 2020	100%	92%	100%

QUALIDADE DO SERVIÇO DE OUVIDORIA				
PERÍODO	Satisfação com o serviço de ouvidoria <b>Meta 69%</b>	Recomendação do serviço de ouvidoria <b>Meta 75%</b>	Qualidade da Resposta <b>Meta 41%</b>	Clareza das informações nas Cartas de Serviços <b>Meta 75%</b>
2º TRI 2021	43%	48%	26%	67%
1º TRI 2021	44%	49%	26%	57%
2º TRI 2020	57%	68%	35%	70%

INSTITUCIONAL	
PERÍODO	Resolutividade do Órgão <b>Meta 42%</b>
2º TRI 2021	35%
1º TRI 2021	32%
2º TRI 2020	38%

### **Atividades Realizadas**

- \* Alinhamento com os setores responsáveis pelas demandas com os assuntos mais recorrentes;
- \* Acompanhamento e suporte aos servidores que atuam com as manifestações de Ouvidoria nas diversas áreas do órgão;
- \* Tratativas junto aos servidores quanto ao cumprimento do prazo de resposta;
- \* Envio de Relatório Trimestral à Direção-Geral do órgão;
- \* Treinamento da equipe de ouvidoria.

Importante ressaltar que a Ouvidoria do DETRAN-DF não interrompeu o atendimento presencial em nenhum momento, adotando todas as medidas necessárias para o enfrentamento ao COVID-19.

**Cronograma de Ações**

<b>AÇÃO</b>	<b>INÍCIO</b>	<b>FIM</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ADAPTAÇÕES</b>
<b>OUVIDORIA ITINERANTE</b>	A agenda terá início quando forem reduzidas as medidas para o enfrentamento ao Covid-19.	12/2021	Aproximar a Ouvidoria do cidadão.	<b>Ação adiada em razão da pandemia.</b>
<b>ANÁLISE DE RESOLUTIVIDADE</b>	01/02/2021 Início das análises internas da Ouvidoria para levantamento dos assuntos críticos.	01/04/2021 Início das visitas às áreas.	Aumento do índice de resolutividade.	Visitas às áreas ou reuniões on-line com os responsáveis.
<b>CARTA DE SERVIÇOS</b>	Ação em andamento.	Ação constante.	Carta de Serviços atualizada em tempo real.	Em ação.
<b>ATUALIZAÇÃO DO SITE</b>	Ação em andamento.	Ação constante.	Manter as informações disponíveis nas páginas atualizadas.	Em ação.
<b>CAPACITAÇÃO</b>	Conforme agenda de cursos disponibilizada pela OGDF.	Conforme agenda de curso.	Capacitação da equipe de Ouvidoria.	Conforme cronograma OGDF.
<b>REVISÃO DAS RESPOSTAS</b>	01/08/2021	01/10/2021	Aumentar os índices de satisfação com o serviço de Ouvidoria.	Em andamento.

## **Considerações Finais**

O processo de transformação digital envolve grandes mudanças estruturais em toda organização, o grande desafio é reduzir ao máximo o impacto para os cidadãos. Para isso o DETRAN-DF está adotando diversas medidas.

O modelo de atendimento convencional também está sendo revisto, com o uso de novas tecnologias de apoio a gestão das demandas (OTRS). Além disso, está em fase de implantação o atendimento em retaguarda, que trata de demandas que podem ser resolvidas de forma remota, bastando o cidadão apenas acessar o Aplicativo ou o Portal quando o problema estiver resolvido. O modelo de operação está em fase experimental, mas já evitou que 6.500 cidadãos tivessem que se deslocar até o DETRAN para ter atendimento.

Destaca-se ainda que o DETRAN-DF criou o Centro de Inovação e Tecnologia, que tem entre suas funções desenvolver tecnologia com base em inovação para as diversas áreas da Autarquia. Nesse sentido, já se encontram em fase de avaliação para desenvolvimento nos próximos seis meses mais 40 (quarenta) novos serviços. A expectativa é que com isso o atendimento presencial seja reduzido em mais 60%, sem conside-

rar o atendimento remoto. Nesse sentido, canais digitais de atendimento estão sendo prospectados e avaliados também.

Nesse caso é de se notar a inclusão dos serviços no Portal de Serviços do GDF, o que abrirá mais uma interface de contato com o cidadão.

A Ouvidoria do DETRAN-DF, com base no presente Plano de Ação, busca a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão e, na qualidade de instrumento de gestão, tem por princípio detectar os assuntos mais decorrentes e possíveis falhas, auxiliando o órgão na tomada de decisões, visando o fortalecimento da Administração Pública.