

PLANO ANUAL 2025



SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL	3
2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA	3
3. INTRODUÇÃO	4
4. DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO	6
5. DA OUVIDORIA DETRAN	7
6. METODOLOGIA DE TRABALHO.....	9
7. DO PLAN-OUV DETRAN.....	9
7.1 Fatores Considerados na Elaboração do PLAN-OUV DETRAN	9
7.2 Fortalecimento da Unidade de Ouvidoria	11
7.3 Ações de Capacitação e Desenvolvimento Institucional.....	12
8. DOS PLANOS OPERACIONAIS	12
8.1 Ações da Unidade de Ouvidoria - 2025	13

1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Denominação:	
Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN	
Código:	
Poder e Esfera:	
Estadual	
Telefones/WhatsApp/Fax de contato:	(69) 9.9304-1160* WhatsApp temporário
Endereço eletrônico: ouvidoria@detran.ro.gov.br	
Site Institucional: http://www.detran.ro.gov.br	
CNPJ: 15.883.796/0001-45	
Endereço: Rua Dr. José Adelino, 4477, Costa e Silva	

2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA

Ouvidora: Hellen [REDACTED] Mesquita	
E-mail: ouvidoria@detran.ro.gov.br	Telefone [REDACTED]

3. INTRODUÇÃO

Ouvidorias são instâncias de controle e participação social, responsáveis por intermediar as relações entre os cidadãos que demandam serviços e solicitações aos órgãos ou entidades as quais pertencem, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

A ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. A sociedade ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações são recebidas pela administração, analisadas e respondidas. A ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o fortalecimento dela, pois sua ação solidifica a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal.

Nesta perspectiva a Ouvidoria do Detran/RO, busca atender os usuários e servidores que fazem parte e procuram esta autarquia para as mais diversas demandas, buscando edificar uma gestão cada vez mais humanizada e acessível a todos.

No Departamento Estadual de Trânsito de Rondônia, a Lei Complementar nº 1.209, de 18 de dezembro de 2023, estabelece a nova estrutura e amplia as atribuições da Ouvidoria Geral do Detran, conforme Art. 57. São competências da Ouvidoria, subordinada à Secretaria de Gabinete.

O DETRAN/RO nos termos da Lei Estadual n. 134, de 20 de outubro de 1986, e através da Lei Complementar n. 369 de 22 de fevereiro de 2007 e alterações, é uma entidade autárquica estadual, com personalidade jurídica de direito público interno, autonomia administrativa e financeira, integrante do Sistema Nacional de Trânsito, e vinculado à Secretaria de Estado de Segurança, Defesa e Cidadania, reger-se-á pela legislação federal sobre trânsito, por seu regimento próprio e demais normas editadas pelo Governo do Estado de Rondônia.

Esta autarquia possui sua sede localizada na Cidade de Porto Velho, capital do estado de Rondônia e gozará de todas as prerrogativas legais asseguradas aos órgãos públicos e tem por finalidade o planejamento, a coordenação, fiscalização, o controle e execução da política de trânsito no âmbito da competência do Estado, nos limites das atribuições definidas pelo Código de Trânsito Brasileiro – CTB, em vigor a partir de 23 de janeiro de 1998, e ainda:

- I - Planejamento, administração geral, normatização, pesquisa e tratamento de dados;
- II - Registro e licenciamento de veículos;

- III - Formação, habilitação e reciclagem de condutores;
- IV - Engenharia de trânsito;
- V - Policiamento E fiscalização de trânsito;
- VI - Julgamento de autos de infrações;
- VII - Aplicação de penalidades;
- VIII - Medicina e psicologia de trânsito;
- IX - Apoio técnico em parceria com órgãos e entidades cujas atividades se relacionem direta ou indiretamente com o trânsito, com vistas à melhoria no atendimento, tecnologia de ponta e segurança do trânsito.

Para a execução de suas atividades específicas e cumprimento das atividades de administração geral, o DETRAN/RO é composto na sua estrutura administrativa, segundo a Lei Complementar nº 1.209, de 18 de Dezembro de 2023, em seu Art 10. O DETRAN-RO tem a seguinte estrutura administrativa básica:

- I - Órgão de Direção Superior:** a) Diretoria Geral;
- II - Órgãos Colegiados:** a) Conselho Diretor; e b) Junta Administrativa de Recursos de Infrações - JARI;
- III - Órgãos de Assessoramento e Assistência Imediata ao Diretor Geral:**
a) Diretoria Geral Adjunta; b) Diretoria Executiva c) Núcleo de CIRETRANS e Postos Avançados; d) Secretaria de Gabinete; e) Auditoria Interna; f) Procuradoria Setorial junto ao DETRAN-RO; e g) Corregedoria Geral;
- IV - Órgãos de Apoio Técnico e Administrativo:** a) Diretoria de Planejamento, Administração e Finanças; b) Diretoria de Gestão de Pessoas; c) Diretoria de Engenharia Civil e Patrimônio; e d) Coordenadoria de Tecnologia da Informação;
- V - Órgãos de Atividades Finalísticas:** a) Diretoria Técnica de Engenharia de Tráfego; b) Diretoria Técnica de Veículos; c) Diretoria Técnica de Habilitação; d) Diretoria Técnica de Fiscalização e Ações de Trânsito; e e) Escola Pública de Trânsito

No Artigo 52. São atribuições da Ouvidoria:

- I - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir sua efetividade;
- III - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as

manifestações;

V - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VI - Propor a adoção de medidas para defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta lei;

VII - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na lei 13.460/2017 ou que vier a substituí-la;

VIII - Coordenar a elaboração de pesquisas de satisfação dos usuários, controle das reclamações e sugestões obtidas no âmbito interno ou da Ouvidoria e da Corregedoria, e promover a divulgação dos resultados;

IX - Elaborar relatório mensal, semestral e anual das atividades desenvolvidas com estatística de atendimentos e de indicadores de satisfação dos usuários;

X - Apresentar relatórios mensais e anuais das atividades desenvolvidas para a Direção Geral do DETRAN-RO;

XI - Apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas; e

XII - Realizar outras atribuições e/ou atividades correlatas que lhe forem determinadas pelo superior hierárquico e/ou por regimento interno.

4. DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO

São atribuições dos servidores lotados na Ouvidoria:

De acordo com o Art. 13 da Lei 13.460/2017 as ouvidorias possuem como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

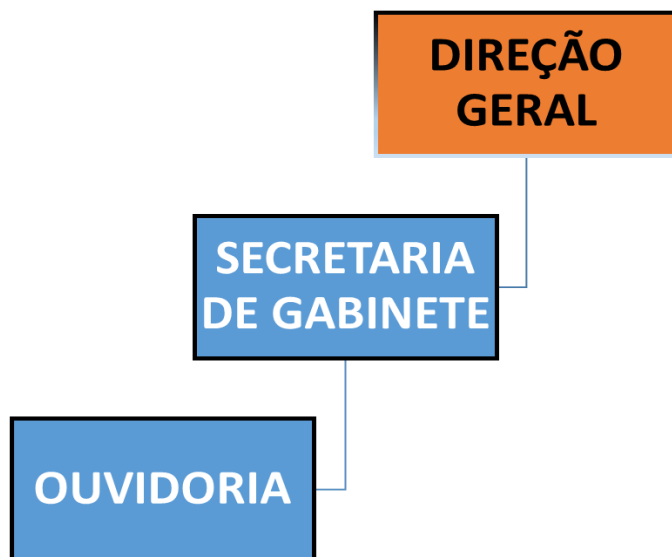
IV - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Figura 01 – Organograma da estrutura da Ouvidoria



5. DA OUVIDORIA DETRAN

No DETRAN/RO, as atividades da Ouvidoria estão vinculadas à Secretaria de Gabinete, unidade vinculada e subordinada diretamente à Direção Geral. A função de Ouvidor é exercida por *Hellen* [REDACTED] *Mesquita*, nomeada pelo decreto do dia 12/04/2023, conforme diário oficial.

A Ouvidoria Detran conta com a seguinte estrutura e equipe:

Figura 02 – Tabela dos membros da equipe da Ouvidoria em 2024.

NOME DO AGENTE PÚBLICO	CARGO/FUNÇÃO/ ATIVIDADE	Lotação
Hellen Florêncio	Ouvidora	Ouvidoria
Kety Ramos	Interlocutora	Ouvidoria
Robson [REDACTED] Souza	Interlocutor	Ouvidoria
Jéssica [REDACTED] Sarmento	Estagiária Responsável pelo Tratamento Jurídico e Pesquisa	Ouvidoria

(Fonte: Elaborado pela equipe da Ouvidoria, 2025).

Recursos à disposição da Ouvidoria:

- Sistemas:
 - E-mail “Zimbra” (recebimento e resposta ao cidadão);
 - Sei (tratamento das manifestações);
 - Acesso aos sistemas Detran Net e Power BI;
 - Plataformas Fala BR, e-Sic/RO e Gerenciador Via Site oficial www.detran.ro.gov.br
- Equipamentos:
 - 01 Impressora multifuncional/copiadora,
 - 04 Computadores Desk Top;
 - 02 Lap top;
 - 01 TV de 42” para visualização do site e relatório em tempo real do Power BI (no formato de painel);
 - 04 Tablets
- Meios de comunicação:
 - Internet e whatsapp web
 - Site www.detran.ro.gov.br ouvidoria@detran.ro.gov.br
- Diárias e passagens (mediante solicitação e autorização)

6. METODOLOGIA DE TRABALHO

O PLAN-OUV/DETRAN foi elaborado a priorizar, as ações com base nos relatórios estatísticos dos atendimentos no exercício anterior (2024), através de análise das demandas e serviços aportados nesta Ouvidoria, que edificam as ferramentas de gestão e visa de modo a melhor atender aos deveres legais atribuídos à ouvidoria.

As atividades de ouvidoria são realizadas por meio dos sistemas informatizados: *Sei*, *detrannet*, *e-mail*, e *WhatsApp*, de acesso a toda equipe de ouvidoria, de acordo com perfis cadastrados.

A Ouvidoria atuará conforme cronograma de atividades a ser elaborado durante a execução do Plan-Ouv, em conformidade com os planos operacionais de que trata o item 7.3 deste planejamento. Na execução das atividades, os materiais coletados e/ou produzidos pela ouvidoria constituirão seus papéis de trabalho e subsidiarão os respectivos Comunicados e Relatórios de Ouvidoria.

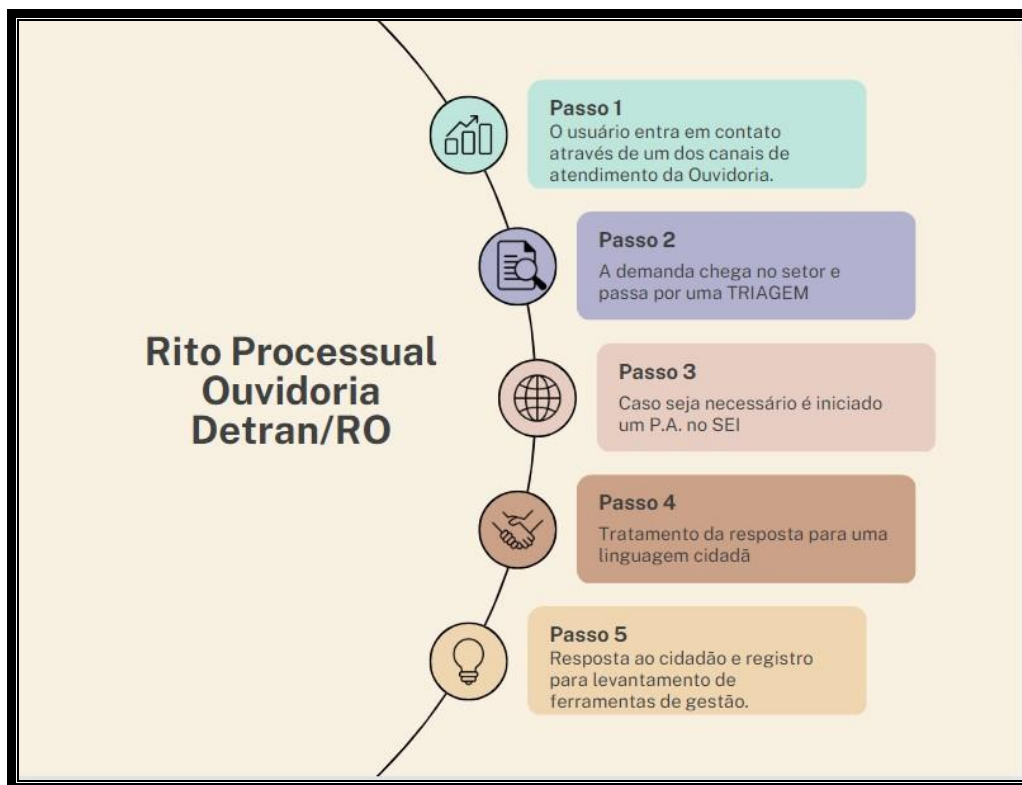
7. DO PLAN-OUV DETRAN

7.1 Fatores Considerados na Elaboração do PLAN-OUV DETRAN

Para a elaboração do Plano Anual de Ouvidoria do DETRAN levou-se em consideração as seguintes informações:

- ✓ Manifestações recebidas pela ouvidoria, categorizada por tipos, áreas, assuntos, serviços e prazos de atendimento;
- ✓ Observações feitas pela Ouvidoria Itinerante que teve seu início no mês de julho de 2023;
- ✓ Nas pesquisas de satisfação coletadas mês a mês pela equipe, recebemos sugestões e críticas por parte dos servidores e cidadãos;

Figura 03 – Rito Processual da Ouvidoria do Detran/RO.



(Fonte: Elaborado pela equipe da Ouvidoria, 2024).

Figura 04 – Captura deTela do Power BI com o Relatório de atendimento



(Fonte: Elaborado pela equipe da Ouvidoria, 2024).



Figura 05 – Captura de Tela do Power BI – Pesquisa de Satisfação
(Fonte: Elaborado pela equipe da Ouvidoria, 2024).

7.2 Fortalecimento da Unidade de Ouvidoria

A unidade de ouvidoria buscará seu fortalecimento pautado por uma postura proativa, através da implantação dos trabalhos em conjunto com os gestores, conselhos, servidores e, de forma complementar, por meio de parcerias com a CGE, o TCE e demais entes públicos. Buscará, ainda, difundir boas práticas de ouvidoria no setor público, bem como, divulgar junto aos demais setores da autarquia a importância da melhoria constante dos serviços públicos e do fomento ao controle social.

Para o ano de 2025, a cooperação entre as demais Ouvidorias Estaduais, será ampliada, e terá como participação na RENOUV – Rede Nacional de Ouvidorias. Internamente, continuaremos a ter uma parceria com a Corregedoria na Ouvidoria Itinerante, que já tem gerado frutos, para a melhoria na qualidade das demandas recebidas pelo setor.

O Plano Anual de Ações da Ouvidoria para o ano vigente, faz menção em atender a necessidade de colocar em pauta, para a sociedade, a conscientização aos servidores, gestores, terceirizados, estagiários e ao cidadão, sobre a importância da Mediação e Conciliação de conflitos entre usuários e servidores. Na mesma proporção, promover a conscientização sobre a Discriminação/Racismo e o combate à corrupção no âmbito do atendimento público e nas atividades desempenhadas pelo corpo de servidores. Bem como, perpetuar de forma contínua as campanhas educativas, de combate ao assédio moral e sexual em todas as unidades da Autarquia de trânsito.

7.3 Ações de Capacitação e Desenvolvimento Institucional

Em atendimento à necessidade de atualização da equipe da ouvidoria estão previstas capacitações a serem realizadas durante o exercício de 2025, conforme tabela a seguir:

Figura 05 – Tabela de capacitações previstas da Ouvidoria em 2025.

EIXO TEMÁTICO	EQUIPE A SER CAPACITADA	HORAS PREVISTAS (por dia p/Servidor)	TOTAL DE HORAS/ CAPACITAÇÃO
SEMINÁRIO DE OUVIDORIAS –REOUV 1º SEMESTRE	HELLEN, ROBSON e KETY	8	16
SEMINÁRIO INTERNACIONAL - ARGENTINA	HELLEN, ROBSON e KETY	8	48
VISITA TÉCNICA DETRAN- SP/MG	HELLEN, ROBSON e KETY	8	24
SEMINÁRIO DE OUVIDORIAS – REOUV 2º SEMESTRE	HELLEN, ROBSON e KETY	8	16
ENCONTRO DE OUVIDORIAS	HELLEN, ROBSON e KETY	8	16
TOTAL GERAL HORAS/CAPACITAÇÃO			120

(Fonte: Elaborado pela equipe da Ouvidoria, 2024).

As capacitações serão realizadas entre os meses de janeiro a dezembro de 2024 conforme disponibilidade de cursos oferecidos, preferencialmente, por entes públicos, ou oferecidos por empresas, associações e as redes de Ouvidorias Nacional e Estadual, por intermédio da OGU, OGE, CGE, CGU, MP, MPT e TCE de acordo com a disponibilidade orçamentária da Instituição.

8. DOS PLANOS OPERACIONAIS

As ações realizadas pela Ouvidoria são originadas, principalmente, de demandas dos usuários de serviços públicos. Vários fatores interferem na quantidade e complexidade dessas demandas, como: aumento da divulgação do canal de ouvidoria; divulgação do adequado canal para solicitação dos serviços públicos; ocorrência de problemas na prestação de determinados serviços; ou situação emergencial por força maior (pandemias, enchentes, etc);

Assim, não é possível conhecer a quantidade e complexidade das demandas dos usuários de serviços públicos que chegarão à ouvidoria. Por essa razão, o Plan-Ouv basea-se nas informações decorrentes da atuação da ouvidoria nos últimos dois anos. Além disso, o plano operacional não é obrigatório para as ações em que sua execução dependa das demandas dos usuários.

Da mesma forma, não é necessário plano operacional para as ações originadas de demandas de órgãos de controle.

O plano operacional deverá especificar objetivos, escopo, prazo de realização, procedimentos e recursos envolvidos na ação.

8.1 Ações da Unidade de Ouvidoria - 2025

A Ouvidoria buscará elaborar procedimentos internos com intuito de padronizar, modernizar e melhorar o desempenho de suas atividades administrativas.

Para cumprimento de suas atribuições e em conformidade com as diretrizes deste Plan-Ouv, em 2025, a ouvidoria pretende executar as seguintes ações:

- ✓ Ouvidoria Itinerante: Capital e Municípios – Visitas para escuta, Mediação/conciliação de conflitos, entrega de material gráfico educacional, das campanhas institucionais, contato com servidores e cidadãos;
- ✓ Colaborar com um Plano DETRAN de política de qualidade no atendimento ao cidadão, com adoção de planificação, simplificação de procedimentos para melhoria do atendimento ao público;
- ✓ Modernizar a pesquisa de satisfação nas 72 unidades do Detran, com resposta rápida em sistema;
- ✓ Perpetuar de forma contínua a campanha de combate ao assédio moral e sexual, bem como discriminação/racismo, combate a corrupção nas unidades do DETRAN;
- ✓ Elaboração de estudo técnico para uso de novos Softwares exclusivo para melhoria dos canais de atendimento da ouvidoria.

Porto Velho, 16 janeiro de 2024.

Hellen

Mesquita
Ouvidora