



Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2017 a 31/12/2017

EXPEDIENTE

Direção Superior

- Igor Vasconcelos Ponte

Ouvidor

- José Ribamar Diniz Bacelar

Equipe Ouvidoria

- Liana Oliveira Mena Barreto
- Otávio Mota de Queiroz
- Carla Viana Saraiva
- Francisco Carlos Félix de Lima

1. INTRODUÇÃO

O DETRAN-CE tem como missão promover o atendimento das demandas da sociedade relacionadas ao sistema de trânsito, aprimorando as condições de circulação de veículos e pedestres, e assim melhorar a qualidade de vida de todo cidadão. Apresenta como valores estratégicos: qualidade, ética, transparência e inovação, potencializando os processos de educação, segurança e cidadania.

Em 1997, o DETRAN-CE instituiu o setor de Ouvidoria como um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, buscando tornar a administração mais transparente, eficaz e eficiente, em consonância com as Diretrizes Estaduais.

Em sua trajetória, a Ouvidoria no DETRAN-CE vem contribuindo de forma decisiva para melhoria dos fluxos e prazos de atendimento das demandas cidadãs, maior celeridade das respostas, transparência das ações, proximidade com o usuário e sobretudo tem sido uma ferramenta essencial para uma gestão do trânsito mais democrática e eficiente.

Este relatório busca elencar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará - DETRAN-CE no ano de 2017, tendo como fonte os dados coletados através do Sistema de Ouvidoria do Estado - SOU, mantido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. O presente relatório possibilitará a socialização dos dados referentes às demandas de atendimento da Ouvidoria e assim servirão como subsídios para estudos e melhoria da própria qualidade desse atendimento.

Para maior compreensão, dividimos a estrutura do Relatório nas seguintes partes: **PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR; ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO; PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO; COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS; AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS; ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE; CONSIDERAÇÕES FINAIS; SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES; PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE** Na análise das manifestações constam dados e elementos estatísticos quanto ao **Meio de Entrada; Tipo de Manifestação; Assunto; à unidade; Programa de Governo 7 Ceará; por Município e ainda por Resolutividade.**

Vale salientar que as análises e tratamento dos dados levam em consideração a padronização dos conceitos e a estrutura de relatório proposta pela ouvidoria pública estadual.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

Após o conhecimento oficial das recomendações do **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2016**, ocorreram reuniões entre a Ouvidoria Setorial e o Gestor do Órgão com o objetivo de adotar medidas de intervenção capazes de atender de forma satisfatória cada observação apontada.

Assim, em relação ao atendimento da ouvidoria, de forma descentralizada, foram realizadas reuniões periódicas com os Supervisores das Regionais acerca da importância e dos canais de acesso à Ouvidoria, entregando banners informativos para que fossem afixados em cada Órgão Regional do DETRAN.

Vale salientar que a Ouvidoria do DETRAN tem ligação direta com a Superintendência do Órgão e que cada vez mais este canal de comunicação tem se tornado fortalecido e efetivo nas tomadas de decisões da Gestão. Vale ainda atentar que a Ouvidoria participa de reuniões periódicas com todo grupo coordenativo da Instituição.

No tocante ao aprimoramento do processo de apuração das manifestações da ouvidoria, buscando o cumprimento do prazo regulamentar, a Ouvidoria Setorial tem buscado com as Coordenadorias, principalmente com as mais demandadas, como Transportes e Habilitação imprimir maior celeridade nos fluxos das respostas. Tem ocorrido mutirões de serviços no setor de habilitação para dar mais vazão à emissão das CNH.

A Ouvidoria tem realizado reuniões periódicas com os técnicos da área de informática com o objetivo de aperfeiçoar o portal do órgão, para torná-lo mais interativo e de clara compreensão para os usuários.

Em relação aos aspectos de intensificação da fiscalização do transporte intermunicipal, e da melhoria de recursos humanos nos postos de atendimento do Órgão, o DETRAN lançou o Edital de Nº 01/2017 DETRAN/SEPLAG para realização do Concurso Público, com a oferta de 383 vagas, buscando através deste suprir as carências de pessoal.

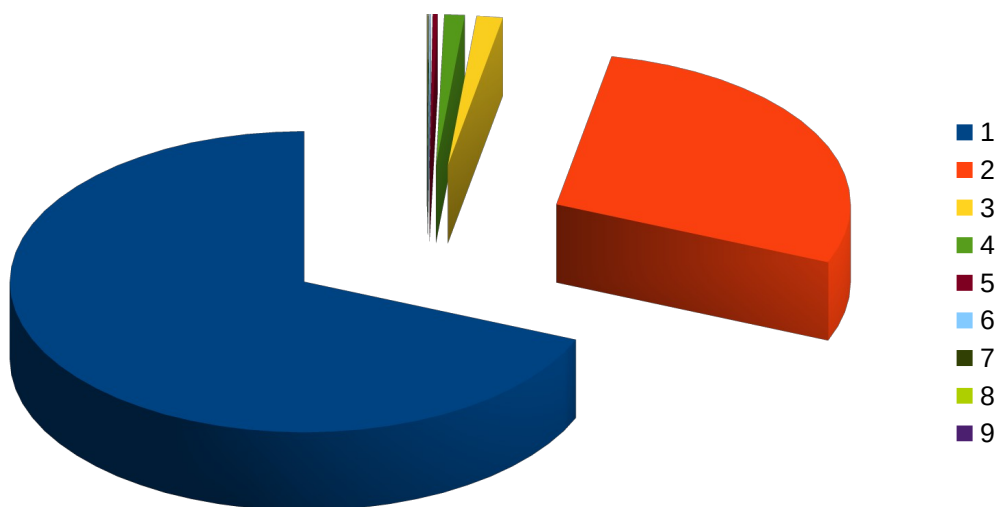
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

Abaixo, encontram-se gráficos estatísticos que buscam apresentar, através dos números, o movimento de atendimento ao cidadão efetivado pela Ouvidoria Setorial do DETRAN-CE, no ano de 2017.

Com o objetivo de imprimir maior clareza ao processo de análise procuramos intercalar os gráficos com algumas observações de cunho qualitativo e visando ainda apresentar algumas inferências e comparações com o período anterior.

- **Meio de Entrada**



Cor	Meio de Entrada	Total de Solicitações
■	Telefone	3.249
■	Internet	1.337
■	Facebook	68
■	E-mail	53
■	Presencial	13
■	Governo Itinerante	4
■	Twitter	2
■	Reclame Aqui	1
■	Carta	1
	Total	4.728

No período de 1º de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017, a Ouvidoria Setorial do DETRAN/CE recebeu um total de 4.728 de manifestações, advindas através de diferentes meios de comunicação.

O maior número de atendimentos, no percentual de 68,71%, foi realizado através do telefone, o que indica que a telefonia ainda é o meio de maior opção para o acesso do cidadão às informações acerca dos serviços de trânsito.

As opções digitais vem crescendo de forma acelerada, o que expressa a mudança de cultura, um acesso às novas tecnologias mais democratizado e acima de tudo, um retorno positivo aos investimentos da Gestão Pública nas novas e mais ágeis formas de comunicação. (Ver os resultados no gráfico acima)

- **Tipo de Manifestação**



Cor	Meio de Entrada	Total de Solicitações
■ 1	Telefone	852
■ 2	Internet	336
■ 3	Facebook	50
■ 4	E-mail	25
■ 5	Presencial	4
■ 6	Governo Itinerante	2
■	Carta	1
■	Reclame Aqui	0

- Assunto



Cor	Assunto	Total de Manifestações
■ 1	Demora na entrega da CNH	1.553
■ 2	Procedimentos para realização de serviços do Detran	486
■ 3	Demora na entrega do DUT	343
■ 4	Insatisfação com o atendimento	292
■ 5	Solicitação de blitz	182
■ 6	Insatisfação com as respostas da instituição	159
■ 7	Fiscalização de transportes intermunicipais	155
■ 8	Conduta inadequada do servidor	119
■ 9	Centro de Formação de Condutores	85
■ 10	Sinalização de Rodovias Estaduais	83
	Outras situações	1.271
	Total	4.728

Os dados apresentados no quadro acima, continuam evidenciando a demora na entrega da CNH como uma das maiores fragilidades nos serviços prestados pelo DETRAN-CE . Algumas medidas adotadas ainda se mostram insuficientes para a resolução da problemática. Assim, mais esforços serão canalizados para a consecução da nossa meta de minimizar significativamente esta problemática no próximo período.

- **Tipificação/Assunto**



Cor	Tipificação / Assunto	Total de Solicitações
■ 1	Crítica	87
■ 2	Denúncia	64
■ 3	Elogio	58
■ 4	Reclamação	3.667
■ 5	Solicitação de Serviço	978
■ 6	Sugestão	67
Total		4.728

Conforme o gráfico acima, as reclamações e as solicitações de serviços em relação à Instituição, totalizaram 98,24%. A leitura dos dados mostram dois aspectos, um relacionado ao maior número de intervenções do cidadão, o que denota maior credibilidade em obter as respostas e outro, em relação às queixas, que nos impele à continuarmos na busca incessante pela melhoria dos nossos serviços.

- **Manifestações por Unidade**



Cor	Manifestação por Unidade	Total de Manifestações
■ 1	Diretoria de Habilitação	2.128
■ 2	Diretoria de Veículos	625
■ 3	Núcleo de Supervisão das Regionais	456
■ 4	Núcleo de Fiscalização e Operações de Trânsito	317
■ 5	Diretoria de Transporte	180
■ 6	Núcleo Técnico e de Sinalização de Trânsito	148
■ 7	Núcleo de Arrecadação e Dívida Ativa	141
■ 8	Não Informado	107
■ 9	Núcleo da Controladoria Regional de Trânsito	101
■ 10	Núcleo de Fiscalização e Operações de Transporte	100
	Outros	425
Total		4.728

O gráfico acima comprova os resultados apresentados anteriormente, e o Setor de Habilitação, em decorrência dos atrasos da CNH, continua bastante demandado.

As providências crescem no sentido de um trabalho focalizado e fortalecido na direção desse setor.





- **Município**



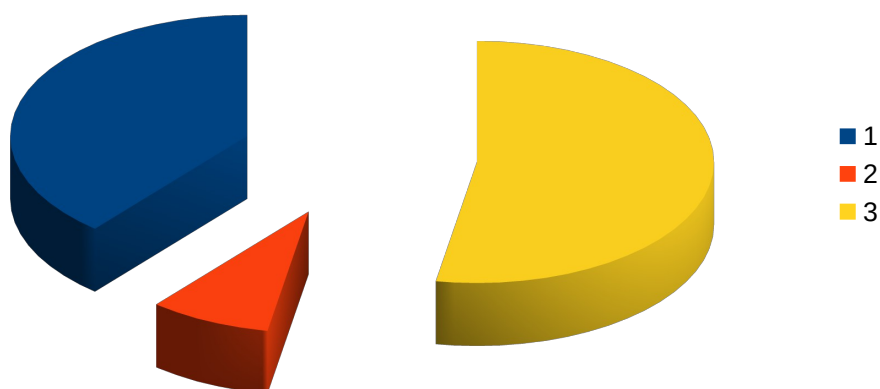
Cor	Município	Total
■	Fortaleza	1.377
■	Não Informado	600
■	Viçosa do Ceará	185
■	Tianguá	176
■	Juazeiro do Norte	152
■	Caucaia	130
■	São Benedito	119
■	Maracanaú	113
■	Sobral	108
■	Tauá	56
	Outros	1.712
Total		4.728




- **Resolubilidade**



	Manifestação respondida no prazo	160
	Manifestação respondida fora do prazo	31
	Manifestação em apuração no prazo	1
	Manifestação em apuração fora do prazo	1

- **Tempo Médio de Resposta**



	Diretoria de Transportes - DITRANSP	14.00
	Núcleo de Arrecadação e Dívida Ativa - NUADI	3.00
	Núcleo Técnico e de Sinalização de Trânsito - NUSIT	19.57

- Pesquisa de Satisfação.

Como o(a) Senhor(a) tomou conhecimento da existência da Ouvidoria	
Opção de Resposta	Quantidade
Informes Publicitários	104
Internet	498
Outros	363
Ouvidorias Setoriais	84

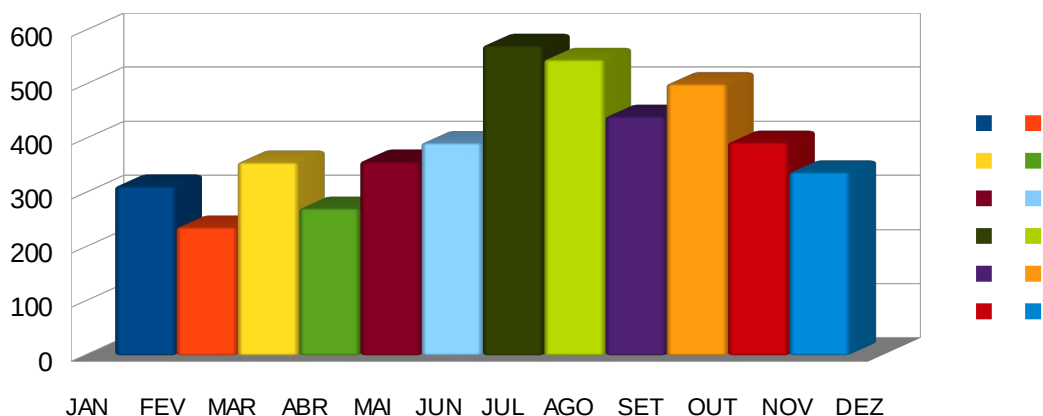
Avalie quanto à presteza no atendimento	
Opção de Resposta	Quantidade
Bom	96
Excelente	655
Insuficiente	52
Ótimo	218
Regular	28

Avalie quanto à qualidade da informação repassada	
Opção de Resposta	Quantidade
Bom	93
Excelente	673
Insuficiente	77
Ótimo	164
Regular	42

Você recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas	
Opção de Resposta	Quantidade
Sim	56
Não	993

3.1.1 Total de Manifestações do Período: Quantificar o número de manifestações do ano e comparar com o ano anterior, com as devidas considerações sobre a evolução e involução.

Total de manifestações do Período	
2016	2017
4.400	4.728



Cor	Período Mensal	Total de Manifestações
	Janeiro	313
	Fevereiro	237
	Março	357
	Abril	272
	Maio	359
	Junho	393
	Julho	573
	Agosto	547
	Setembro	442
	Outubro	502
	Novembro	394
	Dezembro	339
Total		4.728

Os gráficos apontam que nos meses de julho e agosto as manifestações foram bastante acentuadas. Os estudos indicam que as demandas pelos serviços do Órgão sempre crescem neste período, em virtude do ser um período onde, seguindo o calendário escolar, várias pessoas se encontram de férias.

Quanto ao crescimento das manifestações no mês de outubro, remonta ao fato específico e de natureza externa, da ocorrência da greve dos correios, o que acabou impactando no atraso do envio da CNH.

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada. Meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria.

Meio de Entrada	2016	2017	% Variação (+) (-)
Telefone	2.872	3.249	(+) 13,12%
Internet	1.434	1.337	(-) 6,76%
Presencial	2	4	(+) 100%
E-mail	25	53	(+) 112%
Carta	12	1	(-) 91,66%
Reclame Aqui	6	1	(-) 83,33%
Facebook	48	68	(+) 41,66%
Twitter	1	2	(+) 100%
Governo Itinerante	0	4	4
Total	4.400	4.728	(+) 7,45%

O quadro apresenta com clareza as diferentes possibilidades de meios para que o usuário faça sua manifestação, o que por si só, indica um aspecto muito positivo para fortalecer o princípio da transparência. Alguns meios se sobrepõem no acesso, como o telefone, e a internet que juntos tiveram um crescimento aproximado de 20%, o que demonstra ainda a grande preferência do usuário. Percebe-se o reflexo da democratização do acesso ao mundo virtual, no maior crescimento das manifestações através de e-mail e facebook, o que se consubstancia ainda como uma grande mudança comportamental dos usuários.

3.1.3 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2016	2017	% Variação (+) (-)
Reclamação	2.829	3.579	(+) 26,51%
Solicitação de Serviço	1.293	885	(-) 31,55%
Denúncia	68	64	(-) 5,88%
Elogio	45	58	(+) 28,88%
Sugestão	64	60	(-) 6,25%
Crítica	101	82	(-) 18,81%
Total	4.400	4.728	(+) 7,45%

Os dados estatísticos apontam um fator bastante positivo em relação ao percentual de crescimento da manifestação caracterizada como elogio. Isto começa a denotar uma quebra de paradigma conquistada pelos serviços da Ouvidoria, pois historicamente, a população vê na ouvidoria apenas um canal para reclamação. Começa-se uma nova era na caminhada da ouvidoria, pois a população mostra que reco para registrar os avanços conquistados.

Cabe ainda, com base nas análises desses dados, o estabelecimento da meta pela diminuição do percentual de reclamações, uma vez que dados anteriores apontam quais serviços do órgão são mais criticados pelos usuários e quais aspectos desses serviços precisam de melhoria.

3.1.4 Tipo de Manifestação / Assunto

Tipos de manifestações detalhados por assunto.

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	1 Demora na entrega da CNH;	1.553
	2 Demora na entrega do DUT;	486
	3 Insatisfação com o atendimento do órgão;	343
	4 Procedimento para realização dos serviços do Detran;	292

	5 Insatisfação com a resposta da instituição;	182
	6 Conduta inadequada de servidor;	159
	7 Fiscalização em transporte intermunicipais;	155
	8 Não compete ao poder executivo estadual;	119
	9 Centro de Formação de Condutores;	85
	10 Inoperância no atendimento por telefone.	83
Solicitação de Serviço	1 Procedimento para realização dos serviços do Detran;	189
	2 Solicitação de blitz;	168
	3 Não compete ao poder executivo estadual;	90
	4 Fiscalização em transporte intermunicipais;	66
	5 Sinalização / Semáforos de rodovias estaduais;	54
	6 Demora na entrega da CNH;	45
	7 Demora na entrega do DUT CRLV;	41
	8 Programa CNH Popular;	30
	9 Tramitação de processo SPU;	27
	10 Solicitação de documentos.	15
Denúncia	1 Conduta inadequada de servidor;	15
	2 Propina;	15
	3 Procedimento para realização dos serviços do Detran;	3
	4 Concurso público;	2
	5 Conduta inadequada de policial militar;	2
	6 Irregularidades em blitz realizadas pelo Detran;	2
	7 Irregularidades em processo de seleção / Concurso;	2
	8 Irregularidades nas abordagens da PRE;	2
	9 Nepotismo;	2
	10 Transporte escolar.	2

Crítica	1 Procedimentos para realização dos serviços do Detran	22
	2 Insatisfação com o atendimento;	11
	3 Inoperância do site do Detran;	6
	4 Não compete ao poder executivo estadual;	5
	5 Concurso público;	4
	6 Demora na entrega da CNH;	4
	7 Fiscalização em transporte intermunicipais;	4
	8 Conduta inadequada de servidor;	3
	9 Inoperância no atendimento por telefone;	3
	10 Programa CNH popular.	3
Sugestão	1 Procedimentos para realização dos serviços do Detran;	22
	2 Sinalização / Semáforos de rodovias estaduais;	6
	3 Não compete ao poder executivo estadual;	5
	4 Ciclovias – Passarelas;	3
	5 Estrutura e funcionamento do site institucional;	3
	6 Análise de projeto;	2
	7 Capacitação, cursos e eventos institucional;	2
	8 Demora na entrega do DUT CRLV;	2
	9 Licenciamento de veículos;	2
	10 Ampliação do atendimento e dos serviços.	1
Elogio	1 Elogio a servidor público;	24
	2 Elogio ao serviços prestados pelo órgão;	20
	3 Elogio ao Diregente / Secretario do órgão;	3
	4 Elogio a Ouvidoria;	3
	5 Elogio ao Governador;	2
	6 Elogio as atividades da policia;	

7 Procedimento nos serviços;	1
8 Atendimento de servidor;	1
9 As respostas da instituição;	1
10 Realização dos serviços prestados.	1

3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema: Administração Geral

Tipificação/Assunto

- **Reclamação - 3000 registros**

Inoperância no atendimento por telefone	82
Insatisfação com atendimento / barra serviço prestado pelo órgão	292
Insatisfação com a resposta da instituição	162
Conduta Inadequada do Serviço	122
Conduta Inadequada de Dirigente do Órgão	2
Call Center do Detra / Estrutura e Funcionamento	3
Concurso Público	22
Demora no atendimento do serviço prestados pelo Detran	63
Estrutura e Funcionamento do Site Institucional	29
Site Inoperante	58
Feridos e Pontos Facultativos	1
Insatisfação com o Governo do Estado	1
Tramitação de Processo pelo SPU	51
Descumprimento do prazo de resposta das manifestações	35
Atraso / Falta de pagamento de pessoal	2
Demora na entrega do DUT	344
Descumprimento a Lei de Acesso a Informação	6
Estrutura e Funcionamento do Restaurante para Servidores	1
Falta de Estrutura em Posto de Atendimento do Detran	21
Licitação	2
Não cumprimento de horário de servidor	1
Demora na entrega da CNH / PPD	1.554
Centro de Formação de Condutores	87
Recurso de Pontuação de CNH	11
Encaminhamento de Resposta de manifestação	8
Demora no Resultado dos Recursos da JARI	8
Aplicação de Taxas (Cobranças e Reajuste)	11
Compensação de Pagamento	2
Legislação de Trânsito	3

Estrutura e Funcionamento de Equipamentos	1
Insatisfação com a Gestão Institucional	4
Insatisfação com o Serviço Prestado pela Ouvidoria	2
Laudos e Exames Periciais	1
Autorização Especial de Trânsito	4
Recuperação de Senha	1
Leilão do Detran	3

- **Solicitação de Serviço - 959 registros**

Procedimentos para realização dos serviços do Detran	489
Atualização e consulta de dados cadastrais	5
Mudança de endereço no cadastro do Detran	6
Procedimentos para defesa de multas	29
Consulta cadastral e situacional de condutores de veículos e habilitação	134
Solicitação de documentos	16
Ampliação nos atendimentos dos serviços	1
Atualização de endereço	5
Devolução de taxas	10
Fotografias e imagens institucionais	1
Solicitação de Blitz	182
Bloqueio e desbloqueio de veículo	9
Consulta de bens patrimoniais	1
Recursos de Infração	48
Emissão de extrato de licenciamento e multa	17
Cancelamento de manifestação	3
Recurso de pontuação de CNH	1
Participação da Ouvidoria em eventos	1
Fiscalização de contratos e convênios	1

- **Denúncia - 42 registros**

Irregularidade no processo de seleção / concurso	3
Propina	14
Apuração de denúncias	5
Conduta ética (favorecimento ilícito, violação da moral pública)	1
Irregularidade em blitz realizadas pelo Detran	8
Irregularidades nos serviços prestados por despachantes do Detran	1
Uso indevido de veículo oficial	6
Má administração de recursos públicos	1
Nepotismo	2
Uso indevido da logomarca institucional / Governo do Estado	1

- **Sugestão - 01 registros**

Capacitação, cursos e eventos institucionais	2
--	---

- **Elogio - 54 registros**

Elogio aos serviços prestados pelo órgão	21
Elogio a ouvidoria	3
Elogio ao servidor público	25
Elogio ao Governador do Estado	2
Elogio ao Dirigente do órgão	3

- **Crítica - 05 registros**

Carência de servidores (Funcionários)	2
---------------------------------------	---

Eixo Governamental Ceará de Oportunidades

Tema: Infra Estrutura e Mobilidade

Tipificação/Assunto

- **Reclamação - 311 registros**

Infração de trânsito	23
Ciclovias e passarelas	7
Programa CNH Popular	80
Exame prático de Direção	11
Programa de CNH para agricultor familiar	5
Bilhete único metropolitano	31
Carteira de estudante	31
Regulação dos serviços intermunicipais	18
Direito das pessoas com necessidades especiais	3
Transporte escolar	3
DUT eletrônico	4
Sinalização / Semáforo de Rodovias Estaduais	84
Transporte de funcionários	1
Descumprimento de solicitação de parada para ônibus intermunicipais	1
Apreensão de animais	6
Demora no atendimento em órgãos e entidade e equipamentos públicas	3

- **Solicitação de Serviço - 477 registros**

Fiscaliza em transporte intermunicipais	155
Informações relativas a veículos	6
IPVA	22
Investimentos em programas e projetos governamentais	1
Solicitação de blitz	182
Informação sobre legislação, leis, decretos e portarias	1
Fiscalização na execução de serviço	9
Transferência de veículos	34
Licenciamento de veículos	55
Emissão de extrato de licenciamento e multa	4
Solicitação de lombadas eletrônicas	6
Legislação de trânsito procedimento e aceitação	1
Processo de aquisição de produtos e serviços pelo Governop do Estado	1

- **Denúncia - 17 registros**

Propina	3
Suspeita de clonagem	13
Acumulo indevido de cargos	1

- **Sugestão - 18 registros**

Andamento de obras públicas	2
Fiscalização na execução dos serviços	1
Implatação de linhas intermunicipais	3

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2016/2017

Unidades	Total de Manifestações 2016	Total de Manifestações 2017	% Variação (+) (-)
Diretoria de Habilitação - DIHAB	1.559	2.128	(+) 36,49%
Diretoria de Veículos - DIVEC	598	625	(+) 4,51%
Núcleo de Supervisão das Regionais - NURES	368	456	(+) 23,91%

Unidades / Tipificação	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Assessoria de Imprensa e Comunicação - ASCOM	Reclamação: 44 Solicitação de Serviço: 7 Crítica: 3 Sugestão: 2 Elogio: 5
Comissão de Julgamento da Consistência do Auto de Infração	Reclamação: 6
Conselho Estadual de Trânsito - CETTRAN	Reclamação: 6 Solicitação de Serviço: 7 Elogio: 1
Diretoria Administrativa e Financeira - DIAF	Reclamação: 24 Solicitação de Serviço: 4 Denúncia: 7 Crítica: 3 Sugestão: 2
Diretoria de Habilitação - DIHAB	Reclamação: 1.895 Solicitação de Serviço: 185 Denúncia: 5 Crítica: 23 Sugestão: 12 Elogio: 8
Diretoria de Trânsito - DITRAN	Reclamação: 13 Solicitação de Serviço: 14 Denúncia: 1 Crítica: 2

<p>Diretoria de Transportes - DITRANSP</p>	<p>Reclamação: 134 Solicitação de Serviço: 35 Denúncia: 2 Crítica: 4 Sugestão: 3 Elogio: 2</p>
<p>Diretoria de Veículos - DIREV</p>	<p>Reclamação: 488 Solicitação de Serviço: 125 Denúncia: 2 Crítica: 4 Sugestão: 6</p>
<p>Junta Administrativa de Recurso de Infração - JARI</p>	<p>Reclamação: 70 Solicitação de Serviço: 24 Denúncia: 3 Crítica: 1</p>
<p>Núcleo da Controladoria Regional de Trânsito - NUCRT</p>	<p>Reclamação: 76 Solicitação de Serviço: 23 Sugestão: 1 Crítica: 1</p>
<p>Núcleo de Apoio Logístico - NUAP</p>	<p>Reclamação: 13 Solicitação de Serviço: 3 Denúncia: 4 Crítica: 3</p>

Núcleo de Arrecadação e Dívida Ativa - NUADI	Reclamação: 85 Solicitação de Serviço: 41 Denúncia: 1 Crítica: 10 Sugestão: 4
Núcleo de Controle Contábil e Execução Financeira - NUCOF	Reclamação: 7 Solicitação de Serviço: 2
Núcleo de Educação, Pesquisa e Projetos - NUEPP	Solicitação de Serviço: 8 Sugestão: 1 Reclamação: 1
Núcleo de Fiscalização e Operações de Trânsito - NUFIS	Reclamação: 120 Solicitação de Serviço: 179 Denúncia: 7 Crítica: 4 Sugestão: 1 Elogio: 6
Núcleo de Fiscalização e Operações de Transporte - NUTRA	Reclamação: 40 Solicitação de Serviço: 53 Denúncia: 4 Crítica: 2 Sugestão: 1
Núcleo de Leilões - NUCLE	Reclamação: 4 Solicitação de Serviço: 4

Núcleo de Recursos Humanos - NUREH	Reclamação: 5 Solicitação de Serviço: 9
Núcleo de Supervisão das Regionais - NURES	Reclamação: 362 Solicitação de Serviço: 30 Denúncia: 24 Crítica: 12 Sugestão: 3 Elogio: 25
Núcleo de Tecnologia da Informação - NUTIN	Reclamação: 36 Solicitação de Serviço: 14 Crítica: 8 Sugestão: 1 Elogio: 1
Núcleo Técnico e de Sinalização de Trânsito - NUSIT	Reclamação: 51 Solicitação de Serviço: 85 Sugestão: 11 Elogio: 1
Perícia de Trânsito	Reclamação: 1 Solicitação de Serviço: 1 Denúncia: 1
Procuradoria Jurídica - PROJUR	Reclamação: 9 Solicitação de Serviço: 5 Denúncia: 1

Superintendência - SUPER	Elogio: 8 Solicitação de Serviço: 8 Sugestão: 8 Reclamação: 6 Crítica: 1
Superintendente Adjunto - SUPAD	Crítica: 1

As análises comprovam o que já foi dito anteriormente, o setor de habilitação acumula a primeira posição em número de reclamações. O teor das reclamações versa sobre atraso da CNH ou ainda acerca do próprio processo para aquisição da mesma. A Diretoria de veículos vem em seguida, pois os serviços para regularização da situação dos veículos acabam sofrendo acúmulos e conseqüentemente, gerando morosidade no fluxo.

3.1.7 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	1.377
Viçosa do Ceará	185
Tianguá	176
Juazeiro do Norte	152
Caucaia	130
São Benedito	119
Maracanaú	113
Sobral	108
Tauá	56
Ubajara	52
Crato	51

Icó	44
Não Informado	600
Demais Municípios	2.165
Total	4.728

O município de Fortaleza, semelhante ao ano anterior, vem assumindo a liderança no ranking das manifestações, o que de certa forma se justifica pela sua posição enquanto capital, contemplando posição privilegiada em relação ao acesso aos meios de canais de comunicação.

Este ano o que chama atenção é o grande crescimento de manifestações por parte dos municípios como Viçosa do Ceará, Tianguá e Juazeiro do Norte que se localizam no interior do estado. Nossa análise aponta para o incremento dos meios digitais nesses municípios e o trabalho intensificado do Órgão junto ao interior do estado.

3.2 Resolutividade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2016	Quantidade de Manifestações em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	3.454	3.501
Manifestações Respondidas fora do Prazo	946	1.141
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	00	20
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	00	66
Total	4.400	4.728

O gráfico aponta que em 2017 atingiu-se o percentual de 74% de resolatividade em relação às manifestações do período. Em relação a 24% das manifestações que não são respondidas no prazo, observa-se que o atraso justifica-se em decorrência da alta demanda dos serviços e a alto fluxo da rotina dos setores demandados.

Pretende-se fortalecer o monitoramento dos prazos, em especial junto aos setores mais demandados, buscando apoiá-los para que consigam imprimir maior celeridade na resolução das manifestações.

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2016	13d e 03:19:43
Tempo Médio de Resposta 2017	15d e 03:14:11

Tivemos uma variação de crescimento no tempo médio de resposta, embora este tempo seja considerado aceitável nas diretrizes da Ouvidoria. Iremos envidar mais esforços para diminuir este tempo, uma vez que este fator é primordial para a qualidade do atendimento.

As estratégias para gestão do tempo irão ser aprimoradas, de forma localizada em relação àquelas demandas que acabam impactando negativamente no tempo médio de respostas.

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2016	Índice de Resolubilidade em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	78,5%	75,87%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	21,5%	24,13%

O índice de Resolubilidade em 2017 sofreu uma queda de 2,7%, o que se justifica sobretudo, pelas demandas do cidadão em decorrência do atraso da entrega da CNH, em decorrência da greve dos Correios. Um fator de ordem externa que dificultou a resposta às manifestações no prazo. Iremos contar com novas estratégias para aumentar o Índice em 2018.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela

Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet - 498 Ouvidoria - 84 Outros - 467	1.049
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 655 Ótimo - 218 Bom - 96 Regular - 28 Insuficiente - 52	Percentual % das respostas Excelente, Ótimo e Bom 92,37%
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 673 Ótimo - 164 Bom - 93 Regular - 42 Insuficiente - 77	Percentual % das respostas Excelente, Ótimo e Bom 88,65%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 993 Não - 56	Percentual % das respostas "Sim" 94,66%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		91,89%

O Índice Geral **Satisfação dos Usuários** atingiu 91,89%, o que expressa a boa avaliação do cidadão que busca os serviços da Ouvidoria do DETRAN-CE. Este resultado faz com que aumente a responsabilidade da Ouvidoria em continuar aperfeiçoando a qualidade de seu atendimento.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Na análise das manifestações ocorridas em 2017, a Ouvidoria Setorial do DETRAN/CE propõe uma apresentação geral do estudo, seguida de apresentações específicas junto às coordenadorias mais demandadas, bem como junto àquelas que não conseguiram responder no tempo previsto ou ainda sem a qualidade esperada. A proposta é de criar uma avaliação de resolutividade das manifestações por Coordenadoria, entregando para cada Coordenadoria que atingir um percentual acima de 80% um selo de qualidade intitulado de “Selo Coordenadoria Amiga da Ouvidoria Cidadã”.

Propõe-se ainda, realizar uma oficina por semestre, com os representantes das Coordenadorias acerca dos processos de qualidade no contexto da Ouvidoria Cidadã.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria do DETRAN-CE vem se fazendo presente em todos os momentos propostos pela Ouvidoria e Controladoria Geral do Estado - CGE, mantendo-se atenta e sempre disposta a aprender e colaborar com a rede de ouvidorias do Ceará.

Também nos eventos internos do DETRAN, como seminários, palestras e datas comemorativas, a Ouvidoria tem participado com destaque, buscando sempre fortalecer seu próprio papel, bem como a identidade do Órgão junto aos próprios colaboradores.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Apresentar ações e projetos inovadores de acordo com o objetivo e descrição previsto na Portaria de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais nº. 70/2013. Variável: Ações Inovadoras.

Objetivo: Avaliar o grau de pró-atividade das Ouvidorias setoriais com a proposição de projetos e ou ações inovadoras.

Descrição: Implementação de projetos e/ou ações inovadoras que caracterizem mudanças em práticas anteriores por meio da incorporação de novos elementos da gestão pública e que produzem resultados positivos para o serviço público e para sociedade.

A Ouvidoria Setorial planejou como ações inovadoras para o ano de 2018:

1. Criação e lançamento do Selo **“Coordenadoria Amiga da Ouvidoria Cidadã”**, estipulando metas e prazos a serem perseguidos por cada Setor”.
2. Criação de um grupo no whatsapp entre os representantes em cada Setor para agilizar a comunicação interna.
3. Realizar reuniões específicas para avaliação de cada Setor em relação às demandas, prazos e qualidade das respostas, buscando atingir uma reflexão sobre a caminhada e as intervenções para melhoria.
4. Construir, com os setores mais demandados, planos emergenciais para apoiá-los em busca da superação de seus maiores desafios.
5. Promover um Seminário sobre a **“Ouvidoria: Avanços e Desafios.”**
6. Captar estagiários da área de Direito ou Comunicação para apoiar os setores mais demandados no atendimento da Ouvidoria Setorial, possibilitando-lhes formação e rotinas para uma boa atuação.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Superintendência do DETRAN tem dado total apoio para que a Ouvidoria Setorial cumpra com suas funções de forma plena e satisfatória..

Além de proporcionar boas condições físicas para funcionamento, a Gestão do DETRAN incluiu a Ouvidoria no Comitê Executivo, bem como em todas as reuniões quer sejam de planejamento, execução e principalmente, nas que envolvem tomadas de decisões.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2017 deixa um saldo muito positivo em relação ao processo de fortalecimento da Ouvidoria, bem como na credibilidade por parte da equipe interna e dos usuários.

Pode-se ressaltar ainda a expertise que a equipe da Ouvidoria vem desenvolvendo através principalmente, do grande investimento por parte da CGE e das contribuições internas dos colaboradores e dos próprios cidadãos em suas sugestões.

Considera-se o ano de 2018 como um ápice para consolidação desse trabalho, bem como para a abertura de um novo ciclo onde a excelência continuada dos serviços continua como meta principal.

Queremos concluir nossas considerações, apresentando o seguinte pensamento “Ninguém caminha sem aprender a caminhar, sem aprender a fazer o caminho caminhando, refazendo e retocando o sonho pelo qual se pôs a caminhar.”(Paulo Freire)

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Indicar sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais, a partir das manifestações registradas para a ouvidoria ou das necessidades encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades, programas e projetos na área de ouvidoria.

Com base nas manifestações registradas e nas observações das necessidades detectadas, indicamos as seguintes sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações da Ouvidoria do DETRAN no ano de 2018:

- Fortalecer o processo de formação continuada dos colaboradores em relação à identidade e missão da Ouvidoria.
- Maior divulgação das ações e dos resultados obtidos pela Ouvidoria Setorial.
- Propiciar mais momentos para intercâmbio de experiências.
- Suprir os setores mais demandados e fragilizados com apoio técnico e operacional.

Fortaleza, 15 de Janeiro de 2018

OUVIDOR SETORIAL

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial do DETRAN recebeu, durante os 12 meses de 2017, uma demanda de 4.728 mensagens procedentes do Sistema de Ouvidoria Único do Estado – SOU. Mais de 30% dessas mensagens, ou seja, 1.553 manifestações foram referentes à reclamações do atraso no envio da primeira CNH ou Permissão Para Dirigir – PPD aos candidatos aprovados na última etapa de obtenção do documento: o exame de prática de direção. Esse número elevado decorreu de uma mudança efetivada pelo Detran, que vinha planejando a mudança há algum tempo, em função da necessidade de implantação de um sistema moderno, conforme o desenvolvimento da tecnologia da informação, no processo de avaliação dos exames dos candidatos na prática de direção veicular. O novo projeto consiste na instalação de equipamentos de videomonitoramento e telemetria nos veículos utilizados pelos candidatos no momento do exame de direção. E assim, no primeiro trimestre de 2017, foi iniciado um processo de implantação do projeto piloto na Unidade Regional de Sobral, seguindo pelas outras unidades regionais, em que se buscava o aprimoramento do projeto até que foi implantado na área de exame da sede do Órgão, no bairro Maraponga, em Fortaleza. A Direção do Detran enfrentou o desafio de implantar esse novo sistema, mesmo sabendo que haveria algumas reações contrárias, como é próprio do ser humano, quando uma nova proposta é efetivada. Esse processo de implantação alterou o programa de eletrônico do Órgão, resultando, nessa etapa de implantação, na redução do fluxo de processos e, conseqüentemente, ampliando o prazo de entrega do documento pelos candidatos aprovados nos exames práticos. Ao mesmo tempo em que o sistema era mudado, equipes de profissionais foram deslocadas para dar vazão à nova sistemática de registro e monitoramento dos exames de prática de direção. A perspectiva de êxito do novo projeto se fundamentou na experiência positiva de Departamento Estadual de Trânsito de outros estados brasileiros, como São Paulo, Pernambuco, Mato Grosso e Rio Grande do Norte.

A Ouvidoria Setorial convive com uma realidade específica aos serviços de transito, como fiscalização e registro de veículos e emissão de carteira de motorista, além de sinalização das rodovias estaduais e do sistema de transporte intermunicipal rodoviário de passageiros. É diário o crescimento do público usuário. Em 2017, a frota de veículos (automóveis, motocicletas, ônibus, caminhões, etc) no Estado somou 3.048.490 (em 2015 eram mais de 2,9 milhões de veículos), dos quais 1.087.972 em Fortaleza (em 2016, eram 1.064.637). Em 2017, o número de pessoas portadores de CNH somou 2.063.882 (em 2016 eram 1.960.446 pessoas), dos quais 1.041.345 em Fortaleza (em 2016 somavam 1.004.013 portadores de CNH).

A Direção do Órgão manteve o seu planejamento de descentralização de suas ações, para atender com mais qualidade e conforto os seus usuários e oferecer mais agilidade nos seus serviços. Em 2017, foram inauguradas as unidades regionais de Aracati e Camocim, a nova unidade de Maracanaú, no North Shopping, com base na expediência de implantação dos serviços do Detran no Shopping RioMar Papicu e Shopping Iguatemi, oferecendo mais conforto e agilidade no atendimento, elevando o nível de satisfação dos usuários.

O ano de 2017 foi marcado pela ampliação dos serviços à sociedade cearense, com a criação dos seguintes programas: Carteira de Motorista Rural, com isenção das taxas do Detran para os trabalhadores integrantes do programa agricultura familiar, nos serviços de obtenção da primeira carteira de motorista, renovação e segunda via do documento; Carteira de Motorista Estudantil, beneficiando os concludentes do ensino médio da rede estadual, com a oferta de 4 mil CNHs, iniciando com a turma de 2016, com a seleção, pela Secretaria da Educação do Estado, dos estudantes, com base na média das notas e da frequência às aulas; o Passe -Livre nos ônibus das

linhas metropolitanas de Fortaleza e das linhas interurbanas, para pessoas com deficiência e hemofílicos; e o Bilhete Único Metropolitano do Cariri, podendo beneficiar cerca de 42 mil usuários utilizam o transporte público rodoviário nos municípios de Juazeiro do Norte, Crato, Barbalha e Missão Velha, inseridos na Região Metropolitana do Cariri. Dessa forma, todos eles poderão ser beneficiados com a implementação do programa, que permite que os passageiros paguem uma única tarifa quando fizerem a integração das linhas metropolitanas da Região com as linhas urbanas de Juazeiro do Norte e vice-versa. O investimento total do Governo é de aproximadamente R\$ 6,5 milhões ao ano. Atualmente, o Bilhete Único Metropolitano está em vigor na Região Metropolitana de Fortaleza, desde o dia 1º de junho de 2016. Ao todo, os números já ultrapassam os 67 mil inscritos e as 9 milhões de viagens.

Foi lançado ainda o Programa Sinalize - Programa de Segurança no Trânsito, com investimento de R\$ 120 milhões, para beneficiar a área urbana dos 184 municípios cearenses, com sinalização de trânsito e requalificação viária, que inclui implementação de ciclovias e calçadas, em parceria com as prefeituras municipais, que devem intensificar as ações de segurança no trânsito, efetivando as responsabilidades inerentes aos municípios, estabelecidas pela Política Nacional de Trânsito. O Sinalize tem por objetivo a redução do número de acidentes de trânsito e de vítimas fatais, porque o maior volume dessas estatísticas se concentra na zona urbana das médias e pequenas cidades do interior do estado, além da periferia da capital e da Região Metropolitana de Fortaleza.

Superintendente do DETRAN-CE

Fortaleza, 15 de Janeiro de 2018

DR. IGOR DE VASCONCELOS PONTE
SUPERINTENDENTE DO DETRAN-CE

RIBAMAR DINIZ
OUVIDOR DETRAN-CE