



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**



Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2017



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**



EXPEDIENTE

Nome: **Pablo Rocha Ximenes Ponte**

Função: Titular do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará

Nome: **José Antônio Sena Neto**

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: **José Ribamar Diniz Bacelar**

Função: Ouvidor Setorial

Nome: **Liana Oliveira Mena Barreto**

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Colaboradores: **Carla Viana Saraiva**

Francisco Carlos Félix de Lima



SUMÁRIO

1. Introdução.....	04
2. Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2016	04
3. Análise das Solicitações de informações do período.....	05
4. Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012	14
5. Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012.....	15
6. Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.....	16
7. Classificações de documentos.....	17
8. Considerações Finais	18



1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório refere-se ao Monitoramento da Lei Nº. 15.175, de 28 de junho de 2012 que trata do Acesso à Informação, e tem como objetivo geral dar visibilidade aos dados acerca das ações implementadas para garantir ao cidadão o direito de acesso às informações do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará - DETRAN.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI do Detran, formado pelos membros Paulo Ernesto Saraiva Serpa, Representante do Titular do Departamento Estadual de Trânsito-DETRAN/CE; José Ribamar Diniz Bacelar, Responsável pela Ouvidoria Setorial; Dalba de Oliveira Lima e Liana Oliveira Mena Barreto, Responsável pelo Serviço de Informação as Cidadão – SIC, funciona regularmente através de reuniões periódicas e extraordinárias quando necessário, os membros utilizam meios digitais para contato permanente e assim alimentam constantemente a rede colaborativa do Comitê,

Dentre os maiores desafios enfrentados pelo Comitê encontra-se ainda o fortalecimento da nova cultura institucional, baseada na comunicação ágil, transparente e com processos comunicativos mais democráticos e menos burocráticos. Assim, o grande objetivo do CSAI do DETRAN consiste em garantir a todo cidadão o acesso às informações do trânsito de forma rápida, simples e consistente.

O CSAI do DETRAN considera como principais avanços de sua atuação a credibilidade que o Cidadão vem demonstrando para com as informações emitidas, a criação de novos protocolos de informações, um melhor fluxo no atendimento das demandas dos usuários, e acima de tudo, a melhoria da qualidade da gestão das informações institucionais.

Ressalte-se que os dados apresentados neste Relatório foram extraídos do Sistema de Ouvidoria, em especial, do módulo da Lei de Acesso à Informação - LAI.

Espera-se que o presente Relatório cumpra efetivamente com os objetivos previstos, sendo assim um grande instrumento de análise e de contribuição para a qualidade do imenso processo de Acesso às Informações no Estado do Ceará.



02 - Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2016

Durante o ano de 2017, empreendemos várias ações como fortalecimento dos fluxos internos estabelecidos para resposta das informações solicitadas, investimento na melhoria do desenho do site, criação de mais espaços físicos como murais e informativos.

O Comitê desenvolveu um cronograma de reuniões junto à Unidade Administrativa do Órgão, bem como a obtenção de espaços para informes nos eventos com os colaboradores. Houve um grande investimento para atualização dos colaboradores no tocante ao direito legal do cidadão no acesso de informações.

Em parceria com a Assessoria de Tecnologia e Assessoria Jurídica através da intranet “Meu DETRAN”, foi possível desenvolver uma formação em serviço para os colaboradores nos conhecimentos relativos à gestão das informações no DETRAN.

Estamos propondo a criação de uma biblioteca virtual para que possamos disponibilizar aos colaboradores e cidadãos em geral, materiais publicados, legislações, artigos que tratem sobre o DETRAN e a Gestão das informações nas instituições públicas.

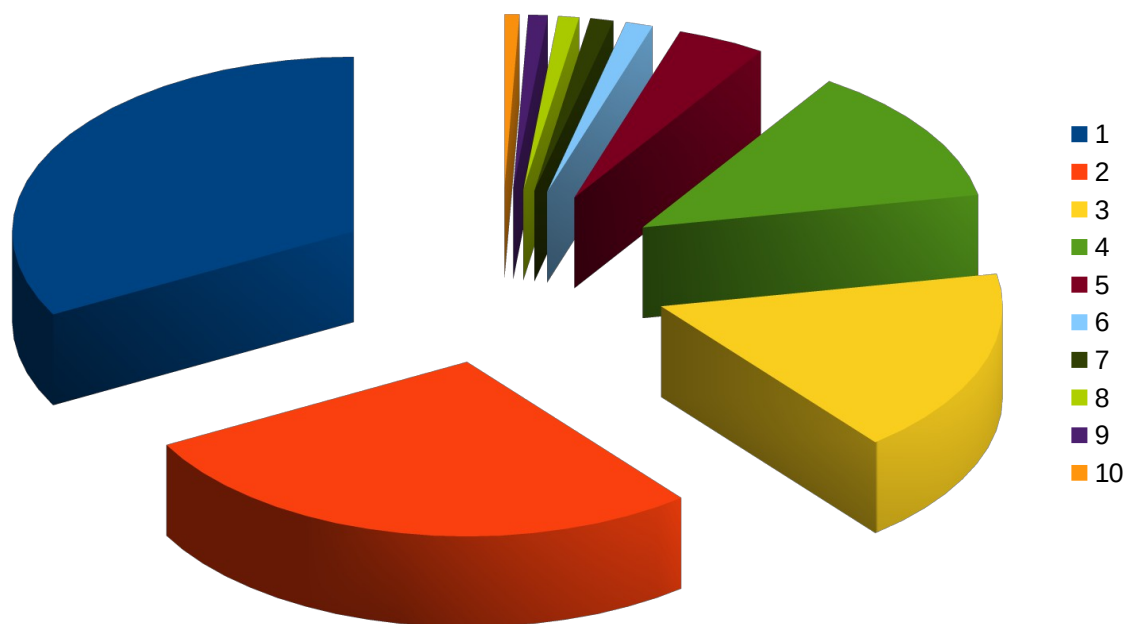
03 - Análise das solicitações de informações do período

Informar e discorrer análise sobre o **quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.**



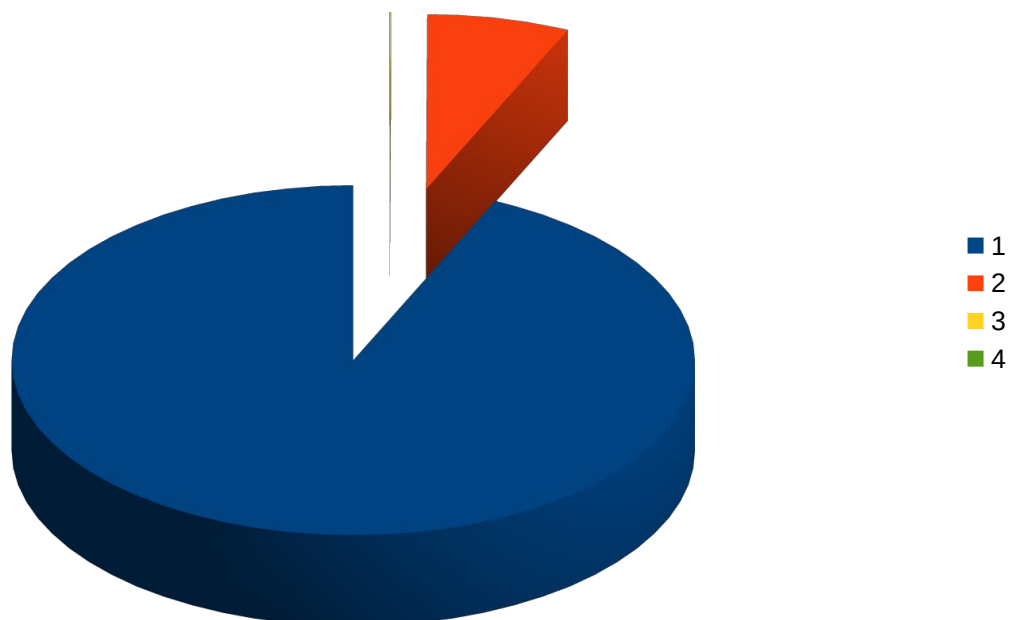
Cor	Assuntos	Total
1	Informação Recebidas	7.825
2	Atendidas	7.814
3	Não Atendidas	9
4	Indeferidas	2
Total		7.825

Informar e discorrer análise sobre **os assuntos mais recorrentes**.



Cor	Assuntos	Total
■ 1	Procedimentos para realização dos serviços do Detran	2.390
■ 2	Informação sobre endereço, telefones e horários de atendimento do órgão	2.027
■ 3	Informação relativa à CNH	1.250
■ 4	Informação relativa a veículos	931
■ 5	Programa CNH Popular	304
■ 6	Emissão de extratos de licenciamento e multas	94
■ 7	Licenciamento de veículos	80
■ 8	Demora na entrega do DUT CRLV	72
■ 9	Bilhete único metropolitano	67
■ 10	Demora na entrega da CNH/PPD	51
■	Outros	559
	Total	7.825

Informar e discorrer análise sobre os **meios de entrada** utilizados.



Cor	Assuntos	Total
1	Telefone	7.292
2	Internet	529
3	E-mail	3
4	Facebook	1
Total		7.825

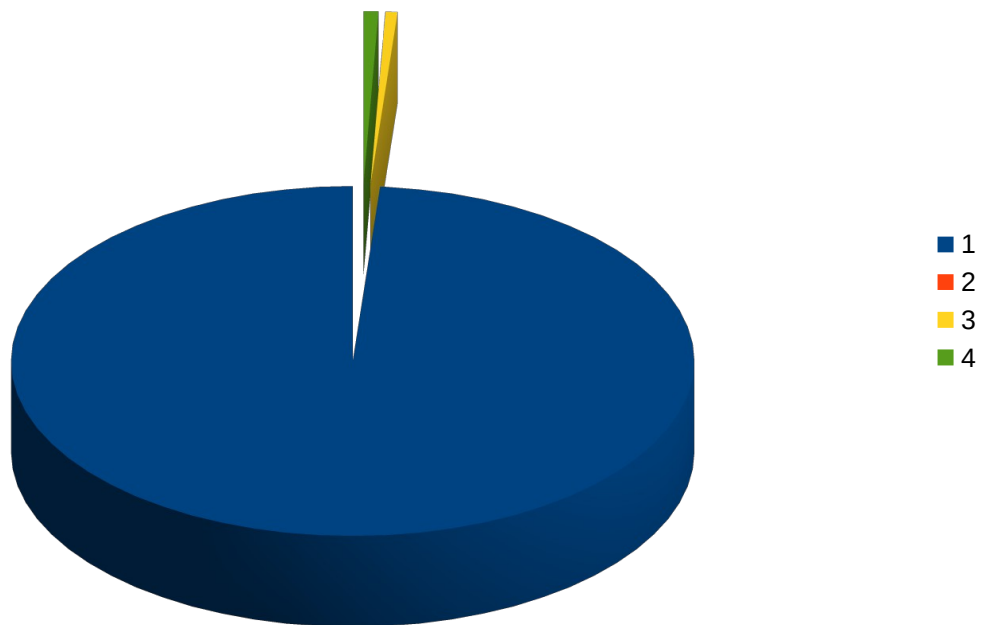
Informar e discorrer análise sobre o **meio de preferência de resposta**.



Cor	Assuntos	Total
1	Telefone Fixo	3.599
2	Celular	3.237
3	E-mail	938
4	Carta	17
5	Internet	12
6	Presencial	10
7	Facebook	9
8	Twitter	3
Total		7.825



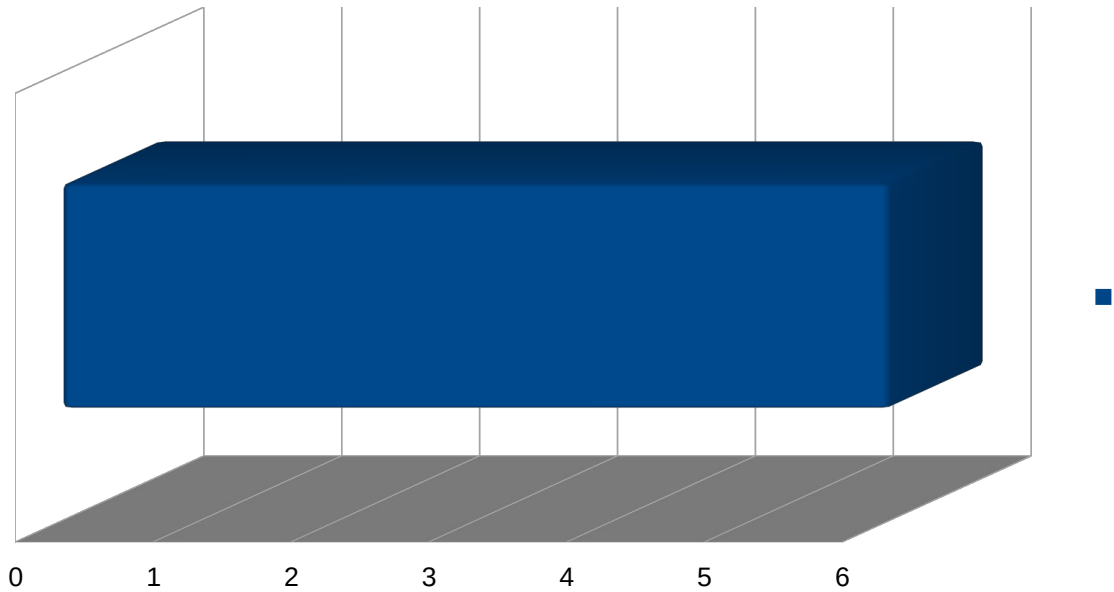
Informar e discorrer análise sobre a **resolubilidade** das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas).



Cor	Assuntos	Total
■ 1	Solicitações respondidas até 20 dias	7.716
■ 2	Solicitação respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	0
■ 3	Solicitações respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	45
■ 4	Solicitações respondidas com mais de 30 dias	55



Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta.



	Tempo Médio de Resposta	06d e 05:25:04
---	--------------------------------	-----------------------



Informar e discorrer análise sobre a **pesquisa de satisfação**.

- **Pesquisa de Satisfação.**

Como o(a) Senhor(a) tomou conhecimento da existência da Ouvidoria	
Opção de Resposta	Quantidade
Informes Publicitários	55
Internet	333
Outros	87
Ouvidorias Setoriais	28

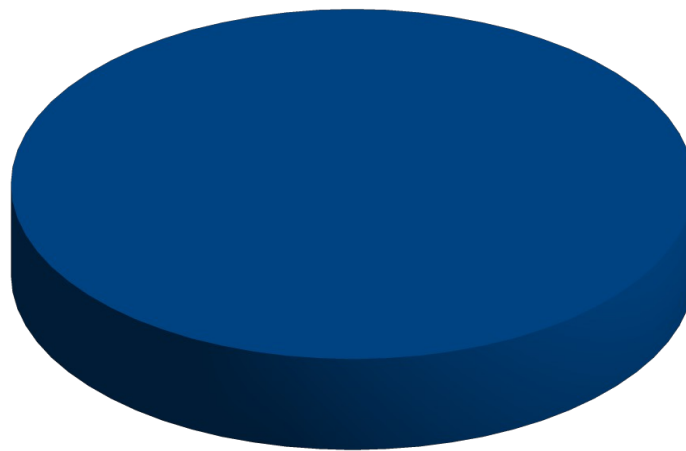
Avalie quanto à presteza no atendimento	
Opção de Resposta	Quantidade
Bom	40
Excelente	347
Insuficiente	9
Ótimo	102
Regular	5

Avalie quanto à qualidade da informação repassada	
Opção de Resposta	Quantidade
Bom	36
Excelente	348
Insuficiente	16
Ótimo	96
Regular	7

Você recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas	
Opção de Resposta	Quantidade
Sim	12
Não	491



Informar e discorrer análise sobre as **solicitações de informação** que demandaram **recurso**, caso tenha havido.



- 1
- 2

Cor	Custo Pago	Total de Demandas	Gerou Custo
■	Não Informado	7.825	R\$ 0,0



04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

Após quase seis anos de implementação da Lei 15.175, de 28 de junho de 2012, o Comitê Setorial vem se fortalecendo em conhecimento, bem como no aprendizado advindo de boas práticas.

Assim, a tendência é que as maiores dificuldades consigam ser vencidas. Portanto, consideramos ainda como desafios a serem superados a internalização da cultura da Transparência nos fluxos rotineiros e a apropriação de canais inovadores para socializar a comunicação tanto de forma interna, como externa.

Ressalte-se como um grande fator positivo o trabalho integrado do Comitê com a Ouvidoria do Órgão, o que proporciona crescimento e cooperação mútua. Com ações compartilhadas, o Comitê e a Ouvidoria unem esforços e saberes pelo objetivo comum de satisfazer o cidadão com a informação qualificada e suas demandas respondidas no prazo esperado.

A grande meta do Comitê consiste em imprimir celeridade ao tempo das respostas às demandas dos usuários, primando sempre pela qualidade dessas respostas.



05 - Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

A Lei Estadual Nº. 15.175/2012 representa um grande marco na história do DETRAN, pois serviu para a reestruturação dos processos do Órgão com foco no direito do cidadão de acesso às informações. Trouxe inúmeros benefícios como o fortalecimento dos canais de escuta do cidadão, a cultura institucional do saber ouvir e ainda o estabelecimento de metas em relação ao tempo de respostas às demandas dos cidadãos.

Ainda como um grande benefício, pode-se elencar o acervo de relatórios gerenciais, disponibilizados no SOU, que hoje o DETRAN possui. O mencionado acervo tem sido bastante utilizado para análise e tomada de decisões no processo de gerenciamento geral do Órgão.

Em síntese, a implementação da Lei trouxe impactos positivos na qualidade do clima institucional como um todo. Cada colaborador passou a se sentir fundamental para uma comunicação mais eficiente, transparente e autêntica. O clima institucional passou a ser mais profissional, sem que isso provocasse prejuízos para o trabalho em equipe. Colaboradores e usuários sentem-se unidos e atendidos no objetivo comum da segurança com os fluxos das informações oficiais.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



06 - Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

Em 2017, várias ações foram desenvolvidas. Durante o ano de 2016, empreendemos várias ações como fortalecimento dos fluxos internos estabelecidos para resposta das informações solicitadas, investimento na melhoria do desenho do site, criação de mais espaços físicos como murais e informativos.

O Comitê desenvolveu um cronograma de reuniões junto à Unidade Administrativa do Órgão, bem como a obtenção de espaços para informes nos eventos com os colaboradores. Houve um grande investimento para atualização dos colaboradores no tocante ao direito legal do cidadão no acesso de informações.

Em parceria com a Assessoria de Tecnologia e Assessoria Jurídica através da intranet “Meu DETRAN”, foi possível desenvolver uma formação em serviço para os colaboradores nos conhecimentos relativos à gestão das informações no DETRAN.

Estamos propondo a criação de uma biblioteca virtual para que possamos disponibilizar aos colaboradores e cidadãos em geral, materiais publicados, legislações, artigos que tratem sobre o DETRAN e a Gestão das informações nas instituições públicas.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



07 - Classificações de documentos

Nesta Seção, o Comitê Setorial do Órgão ou Entidade que detiver informação classificada como sigilosa fará considerações acerca da importância desse sigilo, impacto e se é temporal, transitório ou permanente.

Informar em caso de inexistência de informação classificada como sigilosa.



08 – Considerações Finais

Encerramos este relatório, agradecendo à OUVIDORIA GERAL DO ESTADO pela formação e acompanhamento que vem oferecendo a todos que fazem parte do Comitê Setorial. Uma ação de muita qualidade e importância para o cumprimento do nosso papel

Agradecemos, em especial, à Gestão do DETRAN pelo renovado voto de confiança em nosso trabalho e pelo grande apoio na realização de nossas ações.

Estamos no rumo certo, agora é continuar apressando o passo com a certeza de que o trabalho em prol do direito à informação é necessário e fortalece a missão do DETRAN. Precisamos continuar unidos e organizados para que o avanço seja fruto realmente do esforço de todos.

Sempre encontraremos desafios na busca da cidadania e do cumprimento dos direitos humanos, assim estamos vencendo os desafios da implementação da Lei Nº. 15.175/2012, mas novos desafios surgirão, porém cada passo vencido nos deixa mais fortes para o enfrentamento de novas lutas. A grande meta consiste no fortalecimento de uma cultura comunicativa transparente, democrática e consistente.

Assim, encerramos este relatório com esta certeza:

“A comunicação aumenta a velocidade das realizações e multiplica os resultados.”

(Siloé Almeida)



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



Fortaleza, 15 de Janeiro de 2018

Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI

Nome: **Pablo Rocha Ximenes Ponte**

Função: Titular do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará

Nome: **José Antônio Sena Neto**

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: **José Ribamar Diniz Bacelar**

Função: Ouvidor Setorial

Nome: **Liana Oliveira Mena Barreto**

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC