



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA SETORIAL DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN/CE

(1º de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015)



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

EXPEDIENTE

Direção Superior: Igor Vasconcelos Ponte

Ouvidor: José de Ribamar Diniz Bacelar

**Equipe de Apoio: Liana Oliveira Mena Barreto
Carla Viana Saraiva
Otávio Mota de Queiroz
Carlos Lima
Antônia de Jesus**



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

SUMÁRIO

1. Introdução.....	04
2. Providência quanto às recomendações do relatório de gestão de ouvidoria do semestre anterior.....	04
3. Análise das manifestações de ouvidoria do período.....	05
3.1 - Ouvidoria em números.....	05
3.1.1. Total de manifestações do período.....	06
3.1.2. Manifestações por meio de entrada.....	06
3.1.3. Tipos de manifestações.....	07
3.1.4. Tipos de manifestações (assunto).....	07
3.1.5. Programas Orçamentarios.....	08
3.1.6. Unidades / Áreas mais demandadas do órgão.....	08
3.1.7. Manifestações por Municípios.....	09
3.2 - Resolutividade das Manifestações.....	10
4. Providências quando as principais manifestações do período.....	11
5. Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias.....	11
6. Ações projetos inovadores propostos.....	11
7. Atuação junto à gestão do órgão / entidade.....	12
8. Considerações finais.....	12
9. Sugestões e recomendações.....	13
10. Pronunciamento do dirigente do órgão / entidade.....	14



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará - DETRAN-CE no ano de 2015, tendo como base as demandas encaminhadas pelos usuários do Sistema de Ouvidoria do Estado - SOU, mantido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Os dados contidos neste relatório permitem a socialização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer transparência quanto às principais questões levantadas, servindo, sobretudo, como importante elemento para a gestão da instituição, que poderá utilizar tais dados para o aprimoramento dos seus serviços. Classificamos o relatório em: **PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR; ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO; COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS; AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS; ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO ENTIDADE; CONSIDERAÇÕES FINAIS E PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE.** As seções mostram dados e elementos estatísticos quanto ao **Programa orçamentário; Meio de Entrada; Tipo de Manifestação; Resolutividade e Município.** As análises observam a padronização dos conceitos de ouvidoria pública estadual e são tratadas conforme a sua tipificação.

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

Fixamos em pontos estratégicos do espaço físico do DETRAN, placas indicativas que propiciam ao cidadão usuário, melhor acessibilidade ao espaço onde está localizada a Ouvidoria Setorial. Ainda, efetuamos a distribuição entre os usuários que procuram os diferentes postos de atendimento do DETRAN, de informativo escrito contendo dados acerca de como e quando recorrer aos serviços da ouvidoria.

Estamos classificando as manifestações por assunto. Aquelas cuja resposta depende de um parecer da área competente, são classificadas e encaminhadas, de forma on-line, para respectiva área técnica solucionadora. E aquelas que podem ser respondidas por consultas aos sistemas corporativos e à legislação de trânsito vigente, são analisadas, finalizadas e enviadas ao cidadão através do Sistema de Ouvidoria do Estado - SOU. Com esta metodologia implantada, obtivemos melhor qualidade e maior celeridade nas respostas.



3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 - Ouvidoria em Números

O Sistema SOU envia diariamente para a Ouvidoria Setorial do DETRAN-CE diversas manifestações referentes aos serviços oferecidos ao cidadão. As demandas são classificadas em seis categorias : *crítica, denúncia, elogio, reclamação, solicitação de serviço e sugestão*.

No período de 1º de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015, a Ouvidoria Setorial do DETRAN/CE recebeu um total de 3.184 manifestações, englobando as diferentes categorias mencionadas no parágrafo anterior.

As demandas caracterizadas como *críticas*, contendo apreciações desfavoráveis ou censuras, totalizaram 75 representando 2,35% das manifestações.

As denúncias consideradas acusações contra o descumprimento de normas, de preceitos legais e princípios éticos estabelecidos, somaram 269 representando 8,44%.

Os elogios, que expressam o reconhecimento e a satisfação pelo atendimento ou serviço prestado, englobaram 56, expressando 1,75%.

As reclamações, que indicam queixas e protestos ao atendimento e aos serviços prestados pela Instituição, totalizaram 2.017 representando 63,34%.

As solicitações de serviços, gerando encaminhamentos para os diversos setores, foram 715 o que representa 22,45%.

As sugestões, em que os usuários apresentam ideias e propostas para o aperfeiçoamento do atendimento e da prestação de serviços, somaram 52 indicando um percentual de 1,63%.

3.1.1. Total de Manifestações do Período

Ferramenta	2014	2015	% Variação (+) (-)
SOU	2.956	3184	7,16% (+)

A variação demonstra um incremento de 7,16%, o que expressa a credibilidade dos serviços prestados pela Ouvidoria, bem como a mudança de cultura do usuário, que passa a se utilizar mais do meio virtual, sentindo-se plenamente acolhido e ouvido,



Demonstrativo mensal do quantitativo de manifestações

Mês	Total
Janeiro	375
Fevereiro	231
Março	247
Abril	300
Maiο	262
Junho	245
Julho	209
Agosto	237
Setembro	302
Outubro	248
Novembro	256
Dezembro	270
Total	3.184

3.1.2. Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
Telefone	1.419	1.168	17,68% (-)
Internet	1.492	809	45,77% (-)
Presencial	7	19	63,15% (+)
E-mail	11	1140	99,03% (+)
Carta	2	48	95,83% (+)
Total	2.931	3.184	-----

O quadro mostra que a diversidade de meios para que o usuário se manifeste é uma forte estratégia para o fortalecimento da credibilidade dos serviços da ouvidoria. Alguns meios se sobrepõem no acesso, como o telefone, internet e e-mail, o que demonstra também uma grande mudança de paradigma por parte do usuário, uma vez que ele opta pela comodidade em utilizar os serviços, sem que para isto precise se locomover, e tudo porque confia nos canais disponíveis.



3.1.3. Tipos de manifestações

Tipos de Manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Reclamação	1.880	2.017	6,79% (+)
Solicitação	594	715	16,92% (+)
Denúncia	307	269	12,37% (-)
Elogio	35	56	37,5% (+)
Sugestão	59	52	11,86% (-)
Crítica	81	75	7,40% (-)
Total	2.956	3.184	-----

A análise da variação dos registros aponta para dados bastante satisfatórios, uma vez que o canal da ouvidoria está sendo mais utilizado como veículo para atendimento de demandas do que para reclamações, o que ocorria de forma tradicional. Isto prova que a qualidade dos serviços da ouvidoria, consegue também agregar de forma positiva no comportamento do usuário, uma vez que hoje ele tanto denuncia, quanto se informa e também reconhece o bom atendimento.

3.1.4. Tipos de manifestações (Assunto)

Tipos de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	Demora na Entrega da CNH - 546	896
	Procedimentos nos serviços do Detran - 189	
	Insatisfação com a resposta do Detran - 161	
Elogio	Serviços Prestados pelo órgão - 30	47
	Servidor Público / Colaborador - 17	
Total		943

Os dados apresentados no quadro acima apontam para o caminho que ainda temos que percorrer em busca de melhorar a qualidade dos processos efetivados pelo DETRAN e assim conseguirmos ser um Órgão de excelência na área do trânsito.



3.1.5. Programas Orçamentarios

Descrição do Programa	Assuntos das manifestações relacionas ao Programa/Quantidade	Total
010 - Infraestrutura e Logística - Ação: Sinalização de Trânsito	Sinalização / Semáforos de Rodovias Estaduais - 103 Solicitação de Lombadas Eletrônicas - 16 Manutenção de Estradas-Vias Públicas-Sinalização - 4	123
019 - Mobilidade Urbana	Regulação de Transporte Intermunicipal - 33 Implantação de Linhas Intermunicipais - 11	44
037 - Gestão e Disciplinamento do Trânsito	Demora na entrega de CNH - 593 Fiscalização em Transporte Intermunicipal - 211 Demora na Entrega de DUT CRLV - 138 Programa CNH Popular - 119	1.061
500 - Gestão e Manutenção das Cidades e Vinculadas (Detran-CE)	Insatisfação com o atendimento prestado no órgão - 182	182
Total		1.410

O quadro acima apresenta com clareza que os assuntos mais demandados pelo usuário foram os relacionados à área de Gestão e Disciplinamento do Trânsito, mais especificamente, em relação à demora na entrega de CNH. Em 2014, as demandas dessa área atingiram 50% do demandado em 2015. Informe-se que, na área de infraestrutura, os dados mostram uma grande melhoria pois as denúncias caíram de 1.304 para 123.



3.1.6. Unidades / Áreas mais demandadas do órgão

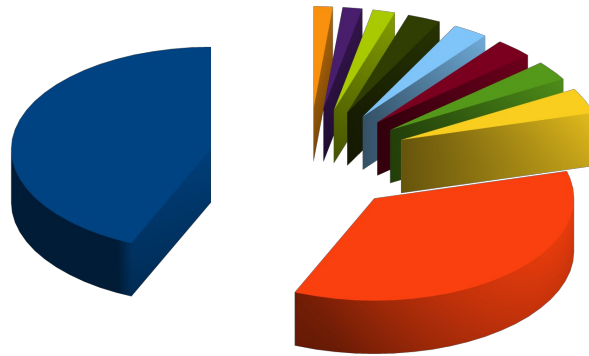
Unidades	Tipos de manifestações encaminhadas as áreas	Total
Órgão (Detran)	Elogio - Serviços Prestados.	30
Direção	Sugestão - Procedimentos para realização dos serviços do Detran.	21
Servidores (Detran)	Elogio - Pelos serviços prestados por servidores e colaboradores.	17

O quadro especifica que os elogios aos serviços prestados pelo DETRAN cresceram e se apresentam como maiores em relação às sugestões direcionadas à direção do órgão. Isto demonstra que o usuário está com uma visão mais institucional e que também vem acompanhando e reconhecendo as melhorias implementadas no setor.

3.1.7. Manifestações por Municípios

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	932
Caucaia	767
Maracanaú	86
Juazeiro do Norte	67
Sobral	66
Aquiraz	61
Tianguá	58
Viçosa do Ceará	39
Horizonte	34
Outros	1.074
Total	3.184

O município de Fortaleza assume a primeira posição no ranking das manifestações por município, seguido por Caucaia e Maracanaú. A leitura do gráfico acima nos leva a interpretação de que grandes municípios, com as maiores concentrações populacionais, também demandam mais, em virtude do maior volume de desafios. Ainda podemos inferir que também nesses municípios o nível de conscientização dos cidadãos.



Municípios		
	Fortaleza	932
	Caucaia	767
	Maracanaú	86
	Juazeiro do Norte	67
	Sobral	66
	Aquiraz	61
	Tianguá	58
	Viçosa do Ceará	39
	Horizonte	34
	Outros	1.074
Total		3.184

3.2 - Resolutividade das Manifestações

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Manifestações Respondidas no Prazo	2.632	82,66%
Manifestações Respondidas fora do prazo	552	17,33%
Manifestações não concluídas (em apuração)	0	0
Total	3.184	100%

Manifestações relacionadas à ineficiência na prestação de serviços ou com indícios de irregularidades, tendo-se especial atenção com as denúncias, que por sua natureza, envolvem a possibilidade do ilícito, foram entregues diretamente ao gestor da instituição que, após conhecimento, encaminhou à Comissão de Processos Administrativos - COPAD, para as devidas providências. A constatação dos fatos denunciados, resultaram na demissão ou transferência de funcionários.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

4. PROVIDÊNCIAS QUANDO AS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

A partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período de 1º de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015, a Ouvidoria Setorial do DETRAN/CE promoveu encontros com os representantes de todos os setores do Órgão, com o objetivo de esclarecer o papel da Ouvidoria, bem como buscar um maior alinhamento no fluxo dos processos demandados.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Além da participação em eventos de capacitação e em reuniões técnicas, promovidas pela Ouvidoria e Controladoria Geral do Estado - CGE, a Ouvidoria Setorial vem desenvolvendo ações como reuniões internas periódicas com os colaboradores, no sentido de uma maior integração entre as ações dos diferentes setores.

A Ouvidoria Setorial procurou fortalecer a comunicação direta com os colaboradores, estimulando a confiança, o respeito e a credibilidade de toda a equipe com os serviços da ouvidoria, sobretudo com o processo de atendimento com qualidade ao cidadão usuário.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

A Ouvidoria Setorial está projetando como ações básicas para o ano de 2016:

1. visitas aos órgãos regionais do DETRAN, juntamente com a equipe da auditoria interna, buscando alinhamento entre o que mais está sendo demandado pelo usuário e as causas das denúncias. Esta atividade se caracteriza como preventiva nas informações socializadas e corretiva no que estiver passível de reformulações.
2. impressão e distribuição de folders educativos acerca da missão, principais ações e contatos da Ouvidoria setorial do DETRAN/CE em outras setoriais do Governo do Estado e em órgãos parceiros como AMC, Polícia Rodoviária etc.
3. Formação continuada para os servidores responsáveis pelo atendimento ao público, objetivando melhorar o processo de interação entre servidores/cidadãos usuários.
4. Realização de oficinas com os servidores de cada setor do DETRAN, indicados para responder as demandas da ouvidoria, acerca do fluxo e dos sistemas de atendimento da ouvidoria no Estado e no próprio Órgão.
5. Entregar para as crianças das escolas que visitam o DETRAN, o folder da ouvidoria para que as mesmas entreguem aos seus pais e responsáveis, bem como para as próprias equipes escolares (professores, funcionários e gestores).



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial, após triagem das manifestações registradas, encaminha ao Gestor do Órgão aquelas que demandam intervenções diretas por parte do mesmo, oferecendo assessoria e sugestões para a necessária tomada de decisões.

Em 2015, também aconteceram momentos de análise e discussão junto à Gestão do Órgão, em relação às maiores demandas constatadas pela ouvidoria a fim de minimizá-las ou solucioná-las.

Vale salientar que a Gestão do DETRAN/CE demonstra sempre muita abertura e credibilidade em relação ao trabalho da Ouvidoria Setorial, disponibilizando total apoio à execução das ações a serem realizadas.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2015 apresentou muitas realizações e conquistas para Ouvidoria Setorial do DETRAN/CE. O fortalecimento da imagem institucional foi significativo, o que apontou para o crescimento obtido pela equipe no desenvolvimento das ações de ouvidoria. Vale ainda destacar a valorização crescente que os servidores estão atribuindo ao princípio da transparência e de responsabilidade social em face da atuação da ouvidoria.

A ouvidoria passa a ter um lugar de destaque no sucesso do cumprimento da função social do DETRAN, sendo um elo direto entre o Órgão e o cidadão. As ações da ouvidoria são consideradas como fundamentais na correção de processos administrativos, bem como na prevenção de possíveis falhas no transcorrer das rotinas institucionais.

O contínuo aperfeiçoamento da metodologia para obtenção de melhores indicadores no atendimento às demandas recebidas foi bem implementado em 2015. As metas de atendimento propostas para o ano foram superadas, bem como, a humanização dos processos de atendimento aos usuários tem sido perseguida incessantemente pela ouvidoria, o que vem gerando bons frutos quanto à eficácia em geral dos serviços prestados pelo DETRAN.

Em suma, o setor de ouvidoria do DETRAN constata um saldo muito positivo em seu trabalho no ano de 2015, o que resultou em mais credibilidade e competência acumuladas para toda a equipe que faz o setor.

Para o ano de 2016, fica o compromisso de aprofundamento das ações, de desenvolvimento de mais pesquisas junto aos usuários e assim, produzir cada vez mais e melhores indicadores que propiciem ao DETRAN cumprir seu papel com mais eficiência e eficácia.

Finalizamos nossas considerações, atentando para o seguinte pensamento “O ouvinte ativo tenta ver as coisas como quem fala as vê e sentir as coisas como quem fala as sente. Essa identificação com quem fala se chama empatia e requer muito esforço.”(HUNTER,2004).



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

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 2016:

1. Construção de uma nova sede Regional do DETRAN no município de Limoeiro do Norte, possibilitando aos usuários o acesso a um espaço amplo e a uma infraestrutura adequada para um atendimento de qualidade.
2. Realização de concurso público para suprir a carência de pessoal efetivo nos postos de atendimento tanto na capital quanto no interior do estado.
3. Intensificação do processo de fiscalização para os transportes intermunicipais de passageiros, objetivando coibir práticas abusivas e danosas em relação ao direito de ir e vir com segurança e qualidade de todo cidadão.

Fortaleza, 22 de Fevereiro de 2016



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial do DETRAN responde tempestivamente às demandas do Sistema Único de Ouvidoria – SOU, mesmo por seu volume considerável. Grande parte das demandas – pelo menos 80 por cento – podem ser respondidas com menos dificuldade, porque fazem parte do cotidiano do atendimento público, nas unidades do DETRAN instaladas na capital e interior do Estado. Há algumas exceções porque a Ouvidoria Setorial busca a resposta das demandas em outras áreas em que o processo é demorado pela sua natureza. É o caso específico das demandas de reclamações ou denúncias que envolvem servidores do órgão. Essas demandas são enviadas para Comissão de Processos Administrativos – COPAD, que precisa de tempo para dar seguimento aos processos.

A Ouvidoria Setorial se depara com uma realidade inerente aos serviços do órgão: o aumento crescente do público usuário. Em 2015, a frota de veículos (automóveis, motocicletas, ônibus, caminhões, etc) no Estado somou 2.828.433 (em 2014 eram 2.583.374 veículos), dos quais 1.037.880 em Fortaleza (em 2014, eram 968.487). Em 2015, o número de pessoas portadores de CNH somou 1.847.378 (em 2014 eram 1.710.900 pessoas), dos quais 968.487 em Fortaleza (em 2014 somavam 926.872 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 2015, continuaram as obras de construção das unidades regionais de Juazeiro do Norte, Iguatu, Baturité, Comocim e Aracati, todas com pista de exame de prática de direção. Foi entregue o novo posto de fiscalização da Polícia Rodoviária Estadual – PRE, em Caucaia, no cruzamento das rodovias CE 090 e CE 085.

Uma novidade implantada pelo DETRAN, em julho de 2015, com sua nova vinculação administrativa à Secretaria das Cidades (deixando de ser vinculado à Secretaria de Infraestrutura), foi a primeira ciclofaixa de lazer no Interior do Estado, em Juazeiro do Norte, com 8 km de extensão, na CE 060 (Rodovia Leão Sampaio), até a entrada principal de Barbalha. O programa passou a contar com uma média de 700 participantes, sempre aos domingos, das 7h às 11h, reunindo famílias e desportistas amadores e profissionais do Cariri.

Outra conquista, foi a Lei do PLANO DE Cargos, Carreiras e Salários – PCCS – dos servidores do DETRAN, numa decisão do chefe do poder executivo, atendendo a uma reivindicação histórica dos servidores do Órgão. O atendimento às reivindicações reflete positivamente com mais satisfação e, conseqüentemente, refletindo esse comportamento junto aos usuários.

No último mês do ano, o Governo do Estado, por meio do DETRAN, iniciou uma campanha de educação de trânsito, na busca da redução de acidentes de trânsito. Para isso, fez o lançamento da campanha no Palácio da Abolição, com o apoio voluntário de personalidades culturais do Estado, como os jogadores Ricardinho (do Ceará) e Correia (do Fortaleza) a dupla sertaneja Luiz Eduardo e Gabriel, o cantor Xandi, da banda Aviões do Forró e os humoristas Tirulipa e Rossicléa. A campanha ganhou a adesão de empresas públicas, que patrocinaram corrida de táxis para quem deixasse o carro em casa e retornasse de táxi, após deixar bar e restaurante.



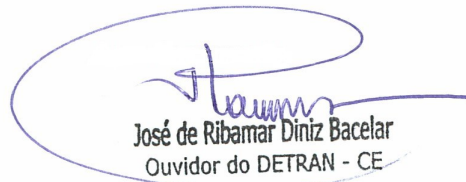
GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

O facebook foi outra ferramenta das redes sociais utilizada pelo DETRAN para atender aos seus usuários. Com isso, a página que contava com 10 mil seguidores no início de 2015, passou a contar com quase 30 mil seguidores no final do mesmo ano. Diariamente, pelo menos 70 manifestações são respondidas aos seguidores do DETRAN nesse programa da internet. Os assuntos são os mais variados possíveis, entre os quais a obtenção da CNH, de forma gratuita, pelo programa Carteira de Motorista Popular; o andamento da emissão do documento do veículo, o andamento do processo de emissão da primeira CNH e chamada de Permissão Para Dirigir - PPD.



IGOR VASCONCELOS PONTE

Superintendente do DETRAN-CE



José de Ribamar Diniz Bacelar
Ouvidor do DETRAN - CE