



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA  
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN/CE**

**(1º de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016)**



**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  
Antônia de Jesus  
Carlos Lima**



## SUMÁRIO

1. Introdução.....	04
2. Providência quanto às recomendações do relatório de gestão de ouvidoria do semestre anterior.....	05
3. Análise das manifestações de ouvidoria do período.....	06
3.1. Ouvidoria em números.....	06
3.1.1. Total de manifestações do período.....	07
3.1.2. Manifestações por meio de entrada.....	09
3.1.3. Tipos de manifestações.....	09
3.1.4. Tipos de manifestações (assunto).....	10
3.1.5. Programas de Governo 7 Cearás.....	10
3.1.6. Unidades / Áreas mais demandadas do órgão.....	14
3.1.7. Manifestações por Municípios.....	14
3.2. Resolubilidade por situação.....	16
4. Providências quando as principais manifestações do período.....	16
5. Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias.....	16
6. Ações projetos inovadores propostos.....	17
7. Atuação junto à gestão do órgão / entidade.....	17
8. Considerações finais.....	18
9. Sugestões e recomendações.....	18
10. Pronunciamento do dirigente do órgão / entidade.....	19



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

## 1. INTRODUÇÃO

O DETRAN-CE tem como missão promover o atendimento das demandas da sociedade relacionadas ao sistema de trânsito; com qualidade, transparência e inovação; potencializando a educação, segurança e cidadania, propiciando mudança comportamental para melhor qualidade de vida e desde o ano 1997 instituiu a Ouvidoria setorial, em consonância com as Diretrizes Estaduais.

O papel da Ouvidoria no Órgão tem proporcionado maior celeridade aos processos, transparência das ações, proximidade com o usuário e sobretudo tem contribuído para uma gestão do trânsito mais eficaz e efetiva.

O presente relatório objetiva elencar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará - DETRAN-CE no ano de 2016, tendo como fontes as demandas encaminhadas pelos usuários do Sistema de Ouvidoria do Estado - SOU, mantido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. As informações contidas neste relatório permitem o compartilhamento das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer transparência quanto às principais questões atendidas, servindo, sobretudo, como importante ferramenta para a gestão da instituição, que poderá utilizar tais informações para o fortalecimento ou redirecionamento de ações estratégicas. Classificamos o relatório em: **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; AÇÕES OU PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS; SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES; COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS; 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.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

## **2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR**

Com o objetivo de fortalecer a cultura da busca pelos serviços de ouvidoria, mapeamos com setas indicativas o trajeto físico que precisa percorrer o usuário no sentido de se deslocar até a sala da ouvidoria. Ainda com o mesmo propósito, dialogamos com cada setor do DETRAN para que oriente, verbalmente, o cidadão para que acesse os serviços da ouvidoria, além de disponibilizar o material impresso referente aos mencionados serviços.

Quanto ao fortalecimento da ouvidoria no interior da organização, buscamos introduzir a participação da ouvidoria em todos os eventos institucionais, ressaltando o seu papel e a sua importância para o sucesso da instituição como um todo.

Para maior celeridade nas respostas ao usuário, adotamos um trabalho de corpo a corpo com cada setor, a fim de que as manifestações dos usuários sejam compreendidas e encaminhadas, respeitando os ritmos e especificidades próprias de cada área. As manifestações são respondidas de forma diversificada, utilizando-se os diferentes canais como internet, facebook, telefone e ainda os sistemas oficiais, sempre em atendimento à legislação pertinente. Vale salientar que todas as demandas são acompanhadas através do Sistema de Ouvidoria do Estado - SOU.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

### 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 2016 a 31 de dezembro de 2016, a Ouvidoria Setorial do DETRAN/CE recebeu um total de 4.401 manifestações, englobando as diferentes categorias mencionadas no parágrafo anterior.

As demandas caracterizadas como críticas, contendo apreciações desfavoráveis ou censuras, totalizaram 101 representando 2,29% das manifestações.

As denúncias consideradas acusações contra o descumprimento de normas, de preceitos legais e princípios éticos estabelecidos, somaram 68 representando 1,54%.

Os elogios, que expressam o reconhecimento e a satisfação pelo atendimento ou serviço prestado, englobaram 45, expressando 1,02%.

As reclamações, que indicam queixas e protestos ao atendimento e aos serviços prestados pela Instituição, totalizaram 2.830 representando 64,30%.

As solicitações de serviços, gerando encaminhamentos para os diversos setores, foram 1.293 o que representa 29,37%.

As sugestões, em que os usuários apresentam ideias e propostas para o aperfeiçoamento do atendimento e da prestação de serviços, somaram 64 indicando um percentual de 1,45%.

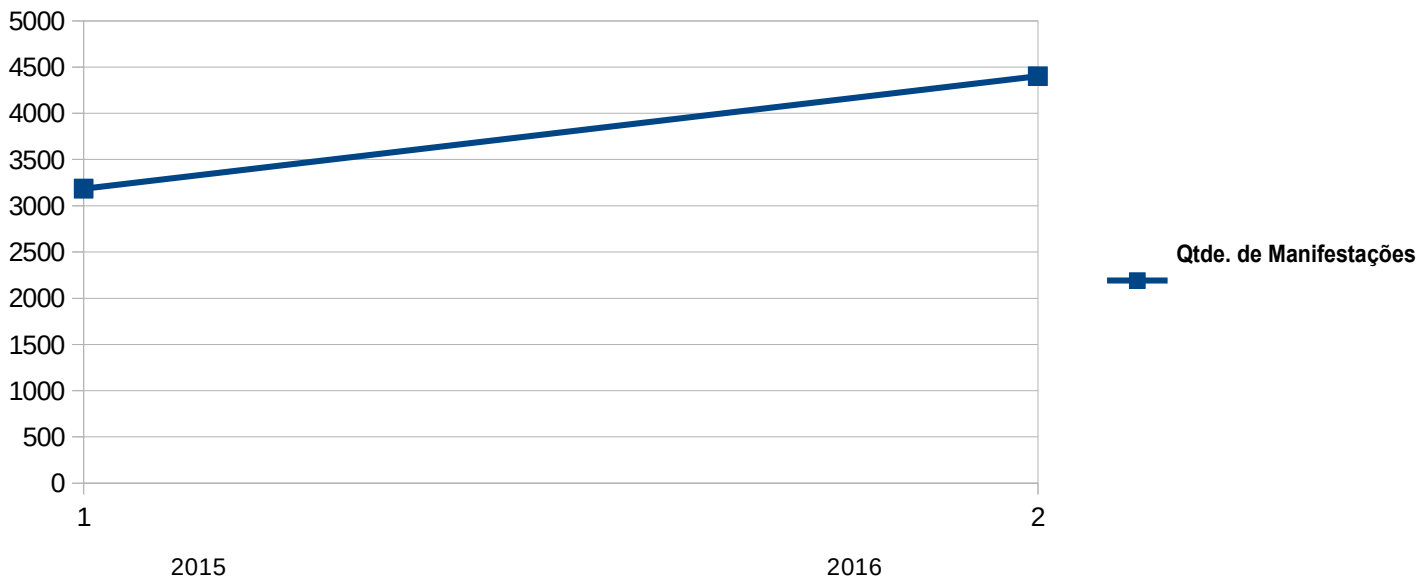


### 3.1.1. Total de Manifestações do Período

Ferramenta	2015	2016	% Variação (+) (-)
SOU	3.184	4.401	(+) 38,22%

A variação aponta para um crescimento de 38,22%, o que se apresenta muito significativo, em relação à credibilidade dos serviços prestados pela Ouvidoria. O cidadão está fortalecendo a cultura digital, acessando cada vez mais os serviços da ouvidoria, pela internet, e se sentindo plenamente atendido.

Gráfico de Manifestações por Ano - 2015 a 2016

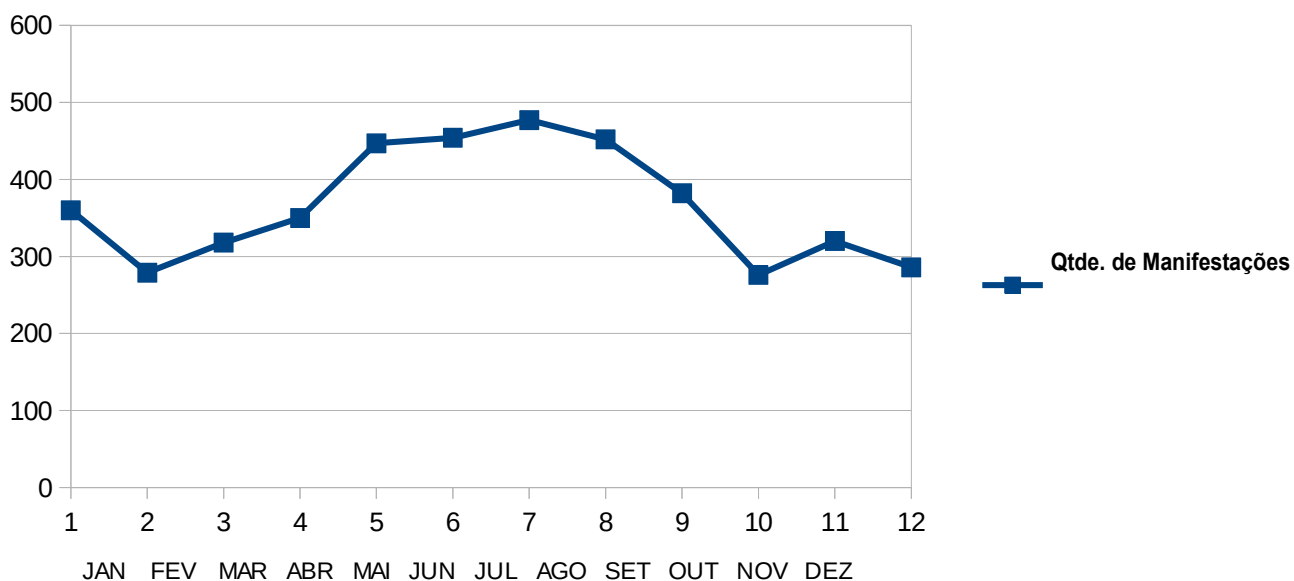




### Demonstrativo mensal do quantitativo de manifestações

Mês	Total
Janeiro	360
Fevereiro	279
Março	318
Abril	350
Mai	447
Junho	454
Julho	477
Agosto	452
Setembro	382
Outubro	276
Novembro	320
Dezembro	286
<b>Total</b>	<b>4.401</b>

### Gráfico de Manifestações Mensal (2016)







### 3.1.2. Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Telefone	1.168	2.873	(+) 145,97%
Internet	809	1.434	(-) 99,82%
Presencial	19	2	(-) 89,47%
E-mail	1140	25	(-) 97,80%
Carta	48	12	(-) 75,0%
<b>Total</b>	<b>3.184</b>	<b>4.401</b>	<b>(+) 38,22%</b>

O cidadão diversifica a forma de acessar os serviços e embora o telefone ainda seja o meio mais utilizado, a busca pela internet tem um acesso substancial, o que vem demonstrando que o cidadão procura utilizar os serviços de forma mais célere e prática, e o que é mais importante, com muita confiança.

### 3.1.3. Tipos de manifestações

Tipos de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Reclamação	2.017	2.830	(+) 40,30%
Solicitação	715	1.293	(+) 99,81%
Denúncia	269	68	(-) 74,72%
Elogio	56	45	(-) 19,64%
Sugestão	52	64	(+) 23,07%
Crítica	75	101	(+) 34,66%
<b>Total</b>	<b>3.184</b>	<b>4.401</b>	<b>(+) 38,22%</b>

O quadro acima expressa com clareza que o cidadão entende o canal da ouvidoria como um meio para o atendimento de suas demandas e não somente para reclamações. Esse fato demonstra uma evolução no aspecto da criticidade do cidadão em relação aos seus direitos, passando a ter um comportamento mais proativo.



### 3.1.4. Tipos de manifestações (Assunto)

Tipos de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	Demora na Entrega da CNH - 1.059 Procedimentos nos serviços do Detran - 543 Insatisfação com a resposta do Detran - 143	1.745
Elogio	Serviços Prestados pelo órgão - 25 Servidor Público / Colaborador - 13	38
<b>Total</b>		<b>1.783</b>

Os dados apresentados no quadro acima comunicam como o Órgão precisa crescer em serviços básicos como a entrega da CNH, e assim apontam para a necessidade de redesenho dos fluxos de alguns processos que fazem parte das rotinas do DETRAN.

### 3.1.5. Programas de Governo 7 Ceará

Descrição do Programa	Assuntos das manifestações relacionadas ao Programa/ Quantidade	Total
1. Ceará da Gestão Democrática por Resultados	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Programa 500</u> - Procedimentos para realização dos serviços do Detran - <b>543</b></li><li>• <u>Programa 500</u> - Insatisfação com a resposta da Instituição – <b>143</b></li><li>• <u>Programa 500</u> – Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público – <b>115</b></li><li>• <u>Programa 500</u> – Conduta inadequada de servidor - <b>104</b></li><li>• <u>Programa 500</u> – Insatisfação com o atendimento prestado no órgão / entidade - <b>84</b></li><li>• <u>Programa 500</u> - Insatisfação com o atendimento/serviço prestado no órgão / entidade - <b>79</b></li><li>• <u>Programa 500</u> - Inoperância no atendimento por telefone - <b>54</b></li><li>• <u>Programa 500</u> - Procedimentos para defesa de multas (Recurso) - <b>41</b></li></ul>	<b>1.568</b>



- Programa 500 - Demora no atendimento dos serviços prestado pelo Detran - **40**
- Programa 500 - Tramitação do processo SPU (Análise, encaminhamento, consulta, prazo e arquivamento) - **38**
- Programa 500 - Inoperância do site do Detran – **31**
- Programa 500 - Elogios aos serviços prestados pelo órgão - **25**
- Programa 500 - Recurso de pontuação de CNH – **23**
- Programa 500 – Solicitação de documentos - **19**
- Programa 500 - Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto nº.30474) - **19**
- Programa 500 - Devolução de taxas (Veículo/Habilitação) - **17**
- Programa 500 - Falta de Estrutura em posto de atendimento do Detran - **16**
- Programa 500 - Estrutura e funcionamento do site institucional - **14**
- Programa 500 - Elogio a servidor público/colaborador - **13**
- Programa 500 - Mudança de endereço no cadastro do Detran - **13**
- Programa 500 - Call Center/Detran (Estrutura e Funcionamento) - **13**
- Programa 500 - Propina - **10**
- Programa 500 - Uso indevido de veículo oficial - **10**
- Programa 500 - Site inoperante (serviço online) - **09**
- Programa 500 - IPVA - **08**
- Programa 500 - Encaminhamento de resposta de manifestação - **07**
- Programa 500 - Irregularidade de serviço prestados por despachantes do Detran - **07**
- Programa 500 - Compensação de pagamento - **06**
- Programa 500 - Inoperância no atendimento (Telefone) do TeleDetran - **06**
- Programa 500 - AET (Autorização Especial de Trânsito) - **06**
- Programa 500 - Insatisfação com a gestão institucional - **06**
- Programa 500 – Insatisfação com os serviços



	<p>prestados pela ouvidoria – 05</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Programa 500 – Demora no resultado dos recursos da JARI/Detran – 05</li><li>• Programa 500 Irregularidades administrativas e funcionais – 04</li><li>• Programa 500 - Fiscalização na execução dos serviços - 04</li><li>• Programa 500 - Solicitação de emprego / estágio - 03</li><li>• Programa 500 - Site inoperante - 03</li><li>• Programa 500 - Sistemas Institucionais - 03</li><li>• Programa 500 - Atualização de endereço – 03</li><li>• Programa 500 – Consulta de bens patrimoniais (veículos e imóveis) 03</li><li>• Programa 500 - informação sobre órgãos e entidades – 03</li><li>• Programa 500 – Leilão do Detran – 03</li><li>• Programa 500 - Curso de Capacitação – 02</li><li>• Programa 500 - Carência de servidores / funcionários – 02</li><li>• Programa 500 - Conduta inadequada de dirigentes – 02</li><li>• Programa 500 - Elogio ao dirigente/secvretario do órgão – 02</li><li>• Programa 500 - Cancelamento de manifestação registrada - 02</li></ul>	
3. Ceará de Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programa 40 - Ciclovias / Passarelas – 19</li><li>• Programa 40 – Estrutura e funcionamento de equipamentos /órgãos públicos - 11</li><li>• Programa 037 - Demora na entrega de CNH /PPD (Carteira de Motorista) - <b>1.059</b></li><li>• Programa 037 - Demora na Entrega do DUT / CRLV – <b>282</b></li><li>• Programa 037 – Solicitação de Bltiz – <b>122</b></li><li>• Programa 037 – Programa CNH Popular – <b>119</b></li><li>• Programa 037 – Informação relativo a CNH – <b>116</b></li><li>• Programa 037 – Recurso de infração – <b>102</b></li><li>• Programa 037 – Informações relativa a veículos - <b>91</b></li><li>• Programa 037 - Licenciamento de veículos - <b>84</b></li><li>• Programa 037 - Emissão com extrato de licenciamento e multas - <b>83</b></li><li>• Programa 037 - Centro de Formação de</li></ul>	<b>2.757</b>



	<p>Condutores-CFC (AutoEscola) – <b>73</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Programa 037 – Transferência de veículos – <b>53</b></li><li>• Programa 037 – Infração de trânsito - 34</li><li>• Programa 037 – Suspeita de cronagem – 16</li><li>• Programa 037 – Irregularidades em blitz realizadas pelo Detran – 15</li><li>• Programa 037 – Bloqueio / desbloqueio de veículo – 11</li><li>• Programa 37 – DUT Eletrônico – 06</li><li>• Programa 37 - Fraudes e crimes de trânsito veículo/CNH – 06</li><li>• Programa 37 - Aopreensão de animais em rodovias estaduais – 05</li><li>• Programa 37 - Intensificação de policiamento – 05</li><li>• Programa 37 – Laudos e exames periciais – 05</li><li>• Irregularidades nas abordagens da polícia rodoviária estadual (blitze)- 04</li><li>• Programa 37 – Exame prático de direção - 03</li><li>• Programa 019 - Fiscalização em transportes intermunicipais (Vans e empresas de ônibus) – <b>223</b></li><li>• Programa 019 – Bilhete Único Metropolitano – 39</li><li>• Programa 019 - Carteira de estudante (Região Metropolitana/Interior) – 25</li><li>• Programa 019 - Regulação dos serviços intermunicipais (transportes) 05</li><li>• Programa 010 – Sinalização / Semafóros de rodovias estaduais – <b>122</b></li><li>• Programa 010 – Solicitação de lombadas eletrônicas – 19</li><li>• Programa 010 – Manutenção das estrada</li></ul>	
<b>Total</b>		<b>4.325</b>

Em relação aos eixos do Plano de Governo, intitulado 7 Ceará, o gráfico acima confirma que as demandas do usuário dos serviços do DETRAN apontam, em sua grande maioria, para as oportunidades que o mesmo vislumbra em relação aos serviços do Órgão. Em síntese, o bom atendimento da ouvidoria setorial contribui para o fortalecimento da Gestão democrática por resultados e para a geração de oportunidades que são eixos estruturantes no contexto governamental.



### 3.1.6. Unidades / Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Tipos de manifestações encaminhadas as áreas	Total
Órgão (Detran)	Elogio - Serviços Prestados.	25
Direção	Sugestão - Procedimentos para realização dos serviços do Detran.	30
Servidores (Detran)	Elogio - Pelos serviços prestados por servidores e colaboradores.	13

O quadro representa a crescente satisfação do cidadão em relação aos serviços do DETRAN, bem como a sua necessidade de participar mais efetivamente para a melhoria dos serviços. Sobretudo, o quadro apresenta como a ouvidoria setorial vem cumprindo com o seu papel, ou seja, contribuindo para o fortalecimento dos vínculos do cidadão com o Órgão.

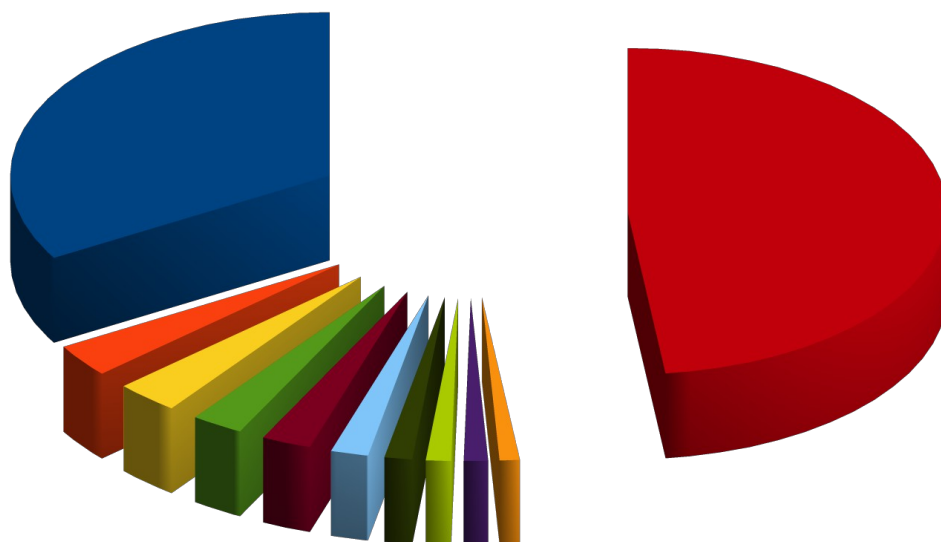
### 3.1.7. Manifestações por Municípios

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	1.471
Caucaia	143
Maracanaú	142
Tianguá	116
Juazeiro do Norte	111
Sobral	84
Viçosa do Ceará	62
Guaraciaba do Norte	56
Crato	54
Maranguape	45
Outros	2.117
<b>Total</b>	<b>4.401</b>

Os grandes municípios do estado vem se manifestando mais fortemente, porém o quadro mostra como o acesso está se expandindo para os demais municípios, o que confirma a importância de se continuar investindo na descentralização dos serviços.



### Gráficos dos Municípios



Municípios		
	Fortaleza	1.471
	Caucaia	143
	Maracanaú	142
	Tianguá	116
	Juazeiro do Norte	111
	Sobral	84
	Viçosa do Ceará	62
	Guaraciaba do Norte	56
	Crato	54
	Maranguape	45
	Outros	2.117
<b>Total</b>		<b>4.401</b>



### 3.2. Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações 2015	Quantidade de Manifestações 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	2.632	3.454
Manifestações Respondidas fora do prazo	552	902
Manifestações não concluídas (em apuração)	00	45
<b>Total</b>	<b>3.184</b>	<b>4.401</b>

Os dados comprovam que a resolubilidade continua acima de 75%, porém a meta perseguida é de 100%. Comprova-se estatisticamente, que quanto maior a capacidade de resolubilidade, maior será o índice de satisfação do usuário com a qualidade dos serviços prestados pelo Órgão.

### 3.2 - Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2015	Índice de Resolubilidade em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	82,66%	78,48%
Manifestações Respondidas fora do prazo	17,33%	20,49%

## 4. PROVIDÊNCIAS QUANDO AS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

A partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período de 1º de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016, 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.





**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

## **6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

A Ouvidoria Setorial está projetando como ações básicas para o ano de 2017:

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).

## **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 2016, 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.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2016 apresentou muitas realizações e conquistas para Ouvidoria Setorial do DETRA/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 2016. 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 2016, o que resultou em mais credibilidade e competência acumuladas para toda a equipe que faz o setor.

Para o ano de 2017, 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).

## 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 2017:

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, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

## PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial do DETRAN mantém a sua proatividade em responder tempestivamente às demandas do Sistema Único de Ouvidoria SOU, em que pese à demanda diária de mensagens: são quase 60 por dia. Grande parte das demandas, pelo menos 80 por cento, pode ser respondida com menos dificuldade, porque fazem parte do cotidiano do atendimento público, nas unidades do DETRAN instaladas na capital e interior do Estado.

As exceções das mensagens à Ouvidoria Setorial ficam por conta dos assuntos pertinentes às áreas em que a resposta passa por um processo demorado, por sua própria natureza, como as demandas de reclamações ou denúncias que envolvem servidores do órgão. Todas as denúncias passam, obrigatoriamente, pela Comissão de Processos Administrativos COPAD, que precisa de tempo para dar seguimento aos processos.

A Ouvidoria Setorial convive com uma realidade específica aos serviços de trânsito, 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 2016, a frota de veículos (automóveis, motocicletas, ônibus, caminhões, etc) no Estado somou 2.951.908 (em 2015 eram 2.828.433 veículos), dos quais 1.064.637 em Fortaleza (em 2014, eram 1.037.880). Em 2016, o número de pessoas portadores de CNH somou 1.960.446 (em 2015 eram 1.847.378 pessoas), dos quais em Fortaleza 1.004.013 (em 2015 somavam 968.487 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 2016, continuaram as obras de construção das unidades regionais de Juazeiro do Norte, Iguatu, Baturité, Camocim e Aracati, todas com pista de exame de prática de direção. Foi inaugurado o novo posto do Shopping RioMar, o primeiro nos últimos anos a ser instalado em um centro comercial, oferecendo o serviço com mais conforto e praticidade, além da segurança que o empreendimento proporciona.

O Detran manteve as atividades aos domingos do programa Ciclofaixa de Lazer do Cariri, que movimentava uma média de 700 participantes, entre ciclistas e pessoas que compartilham a área com caminhadas e corridas, que completou o segundo ano de atividades, com efeitos positivos sobre a população do Cariri, uma experiência pioneira do Órgão, Interior do Estado, em Juazeiro do Norte, com 8 km de extensão, na CE 060 (Rodovia Leão Sampaio), até a entrada principal de Barbalha, no horário da 7h às 11h, reunindo famílias e desportistas amadores e profissionais do Cariri.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

O atendimento às demandas dos servidores, após a conquista histórica do Plano de Cargos, Carreiras e Salários, o PCCS, se concentrou na adaptação às normas do PCCS da gratificação de produtividade em atividades de trânsito, específica para os servidores do Detran. Para isso, o Governo do Estado teve de enviar projeto de lei à Assembleia Legislativa, sendo aprovado. Assim ficou resolvida essa pendência, refletindo positivamente em mais satisfação do servidor em atender aos usuários.

Durante todo o ano de 2016, o Governo do Estado, por meio do DETRAN e do Batalhão de Policiamento Rodoviário, da Polícia Militar, obteve registro positivo de queda do número de vítimas fatais por acidente de trânsito nas rodovias estaduais: a queda durante o ano de 2016 foi de 19%. Esse resultado foi fruto da campanha de educação de trânsito, na busca da redução de acidentes de trânsito, lançada no Palácio da Abolição, com o apoio voluntário de personalidades culturais do Estado.

O Bilhete Único Metropolitano foi outro programa lançado em 2016 pelo Governo do Estado, por intermédio da Secretaria das Cidades e do Detran, que fez crescer a demanda de mensagens do público. De junho, quando passou a operar, até dezembro, o Cartão Bilhete Único proporcionou mais de 3,5 milhões de viagens entre Fortaleza e 14 municípios da Região Metropolitana, alcançando mais de 50 mil passageiros cadastrados.

O uso das ferramentas das redes sociais pelo Detran fez crescer o número de pessoas interessadas nos serviços do Detran. Em 2016, o número de seguidores do Facebook do Detran dobrou, com relação ao ano anterior, passando de 30 mil para 60 mil. Diariamente, pelo menos 70 internautas encaminham mensagens e solicitam esclarecimentos sobre dúvidas a respeito dos serviços do Detran, como 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, que é chamada de Permissão Para Dirigir-PPD, além de como usar adequadamente o cartão Bilhete Único Metropolitano para ter direito ao desconto ao fazer a integração do ônibus metropolitano com o ônibus urbano de Fortaleza.

Superintendente do DETRAN-CE



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA  
IMPLEMENTAÇÃO E CUMPRIMENTO DA LEI  
ESTADUAL Nº 15.175/2012**

**(1º de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016)**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

## **EXPEDIENTE**

**Corpo Gestor do Órgão**

**Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI**

**Nome: Paulo Ernesto Saraiva Serpa**

**Função: Representante do Titular do Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN-CE**

**Nome: José de Ribamar Diniz Bacelar**

**Função: Responsável pela Ouvidoria Setorial**

**Nome: Liana Oliveira Mena Barreto**

**Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão**

**Nome: Dalba de Oliveira Lima**

**Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão**

**Colaboradores:**

**Carla Viana Saraiva**

**Francisco Carlos Félix de Lima**



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

## SUMÁRIO

1. Introdução.....	04
2. Análise das Solicitações de Informações do Período.....	04
3. Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012.....	05
4. Benefícios percebidos pela implementação da lei Estadual nº. 15.175 de 2012.....	11
5. Ações empreendidas pelo órgão com vista a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.....	11
6. Considerações Finais.....	11



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório cumpre com o objetivo de sistematizar as ações realizadas para o Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, conforme está regulamentado na Lei Nº. 15.175, de 28 de junho de 2012, e busca ainda divulgar os dados acerca das estratégias que vem sendo adotadas para garantir o direito do cidadão de acessar às informações do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará - DETRAN.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI do Detran é formado por quatro membros, a saber, o Senhor 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.

Os membros do CSAI do Departamento Estadual de trânsito do Ceará - DETRAN mantém reuniões regulares, ou de forma extraordinária para atender situações emergenciais. Ressalte-se que os membros mantém contato constate através de e-mail, fortalecendo assim, a comunicação e a cooperação em rede.

O Comitê do DETRAN vem mantendo um bom funcionamento, embora ainda se depare com alguns desafios como falta de fluxos organizados em alguns processos, cultura centralizadora em determinados setores e excesso de burocracia. Ainda pode-se enumerar a resistência por parte de alguns colaboradores em relação à cultura descentralizadora, com o uso das novas tecnologias.

Como avanços identificados pelo CSAI do DETRAN encontram-se a crescente credibilidade no processo comunicativo, transparência das informações, maior participação dos colaboradores e anseio por mudanças positivas.

Ressalte-se que os dados constantes neste Relatório emanam, basicamente, dos conteúdos do Sistema de Ouvidoria, módulo Lei de Acesso à Informação - LAI.



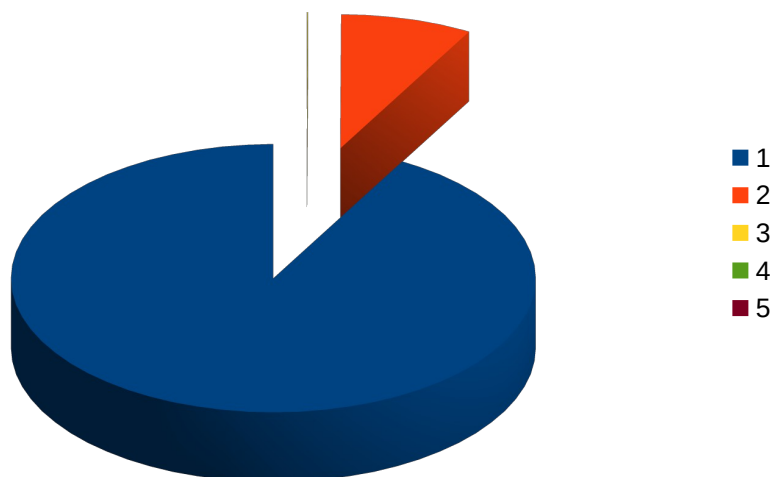


## 2. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

O Sistema SIC envia diariamente para a Ouvidoria Setorial do DETRAN-CE diversas manifestações referentes aos serviços oferecidos ao cidadão. Segue abaixo os gráficos contendo os dados das solicitações.

### Meio de Entrada

(Serviço de Informação ao Cidadão - SIC \_ 01/01/2016 a 31/12/2016)



Cor	Meio de Entrada	Total de Solicitações
■ 1	Telefone	6.584
■ 2	Internet	582
■ 3	Facebook	2
■ 4	E-mail	1
■ 5	Reclame Aqui	1
<b>Total</b>		<b>7.170</b>







**Observação:** evidencia-se que o telefone ainda continua sendo o principal meio de entrada das solicitações, fato que comprova a necessidade de um call center mais qualificado e tecnicamente melhor aparelhado.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

## Preferência de Resposta

(Serviço de Informação ao Cidadão - SIC \_ 01/01/2016 a 31/12/2016)

Cor	Preferência de Resposta	Total de Solicitações
	Telefone Fixo	4.288
	Celular	2.066
	E-mail	764
	Internet	39
	Carta	7
	Facebook	3
	Presencial	3
<b>Total</b>		<b>7.170</b>

**Observação:** o gráfico acima demonstra como o usuário gosta de receber as respostas às suas solicitações através de telefone e como deve sempre se encontrar em local de trabalho, aponta para o telefone fixo como sendo mais viável para seu contato.



## Classificação da Informação

(Serviço de Informação ao Cidadão - SIC \_ 01/01/2016 a 31/12/2016)



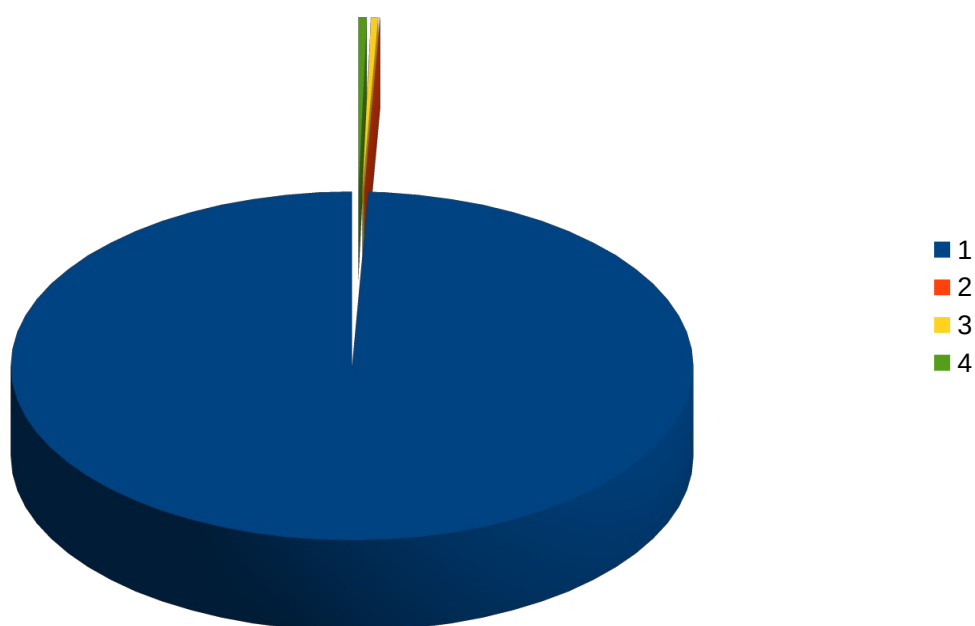
Cor	Classificação da Informação	Total de Solicitações
■ 1	Atendida - Transparência Ativa	5.758
■ 2	Atendida - Transparência Passiva	1.411
■ 3	Em - Atendimento	1
<b>Total</b>		

**Observação:** torna-se visível a crescente transparência nos atendimentos, o que se configura como aumento no respeito ao cidadão que tem direito à resposta qualificada em suas demandas, e no tempo certo.



### Resolutividade por Solicitação

(Serviço de Informação ao Cidadão – SIC \_ 01/01/2016 a 31/12/2016)



Cor	Resolutividade por Solicitação	Total de Solicitações
■ 1	Solicitação Respondidas até 20 dias	7.116
■ 2	Solicitação Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	0
■ 3	Solicitação Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	24
■ 4	Solicitação Respondida com mais de 30 dias	29
<b>Total</b>		

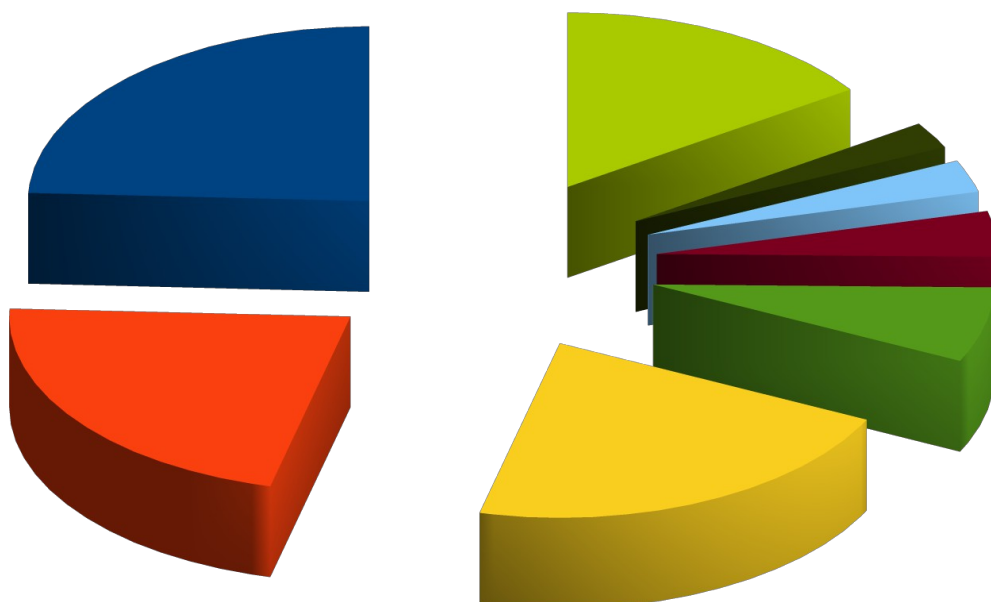
**Observação:** embora o gráfico aponte para o sucesso das respostas dentro do prazo, precisa ainda que os serviços de comunicação continuem avançando para eliminar as demandas respondidas fora do prazo, ou ainda as que não são respondidas.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

### Assunto - Solicitações

(Serviço de Informação ao Cidadão – SIC \_ 01/01/2016 a 31/12/2016)



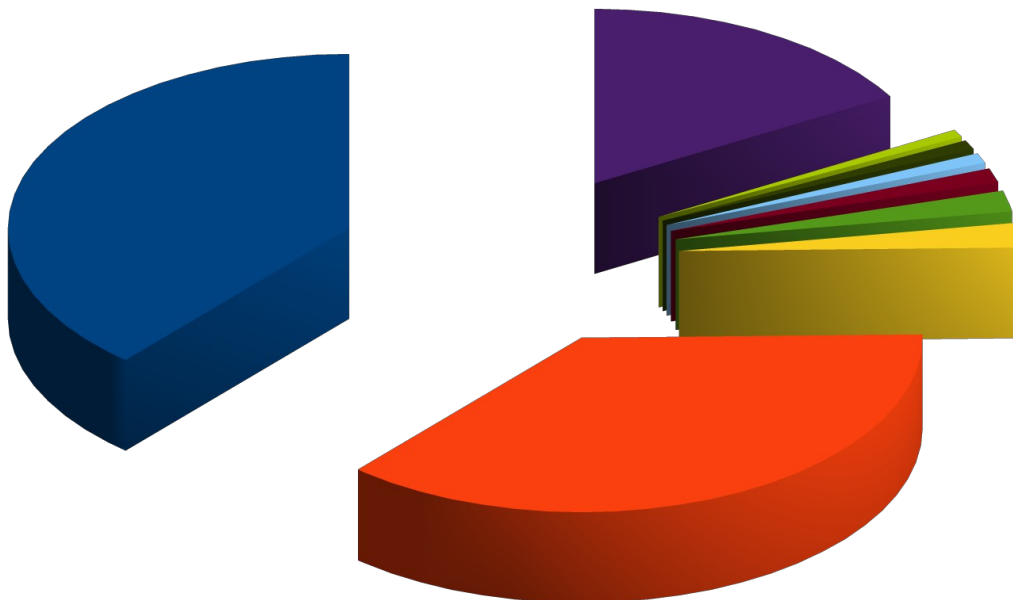
Cor	Assunto	Total de Solicitações
■	Informação sobre endereços e telefones do órgão	1.740
■	Entidade e equipamentos públicos e horário de atendimentos	1.574
■	Informação relativa a CNH	1.546
■	Informação relativa a veículos	499
■	Programa CNH Popular	303
■	Procedimentos para realização dos serviços do Detran	215
■	Bilhete Único Mteropolitando	177
■	Outros	1.116
<b>Total</b>		<b>7.170</b>



**Observação:** ocorre uma prevalência de determinados assuntos como informações sobre o próprio funcionamento e contatos internos, bem como acerca da CNH. Há indicativo de que precisamos aprimorar os fluxos de comunicação nas áreas responsáveis por tais demandas para que possamos nos antecipar com as devidas informações.

### Municípios

(Serviço de Informação ao Cidadão – SIC \_ 01/01/2016 a 31/12/2016)



Cor	Municípios	Total de Solicitações
Blue	Fortaleza	2.770
Orange	Caucaia	2.629
Yellow	Maracanaú	164
Green	Juazeiro do Norte	139
Red	Sobral	94
Light Blue	Tianguá	66
Dark Green	Aquiraz	62
Light Green	Maranguape	50
Purple	Outros	1.196



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

<b>Total</b>	<b>7.170</b>
--------------	--------------

**Observação:** analisamos no gráfico a predominância da região metropolitana na solicitação de informações. Cabe à Comissão fortalecer o trabalho da democratização e descentralização das informações.

### **03. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 28 DE JUNHO DE 2012**

O Comitê do DETRAN vem conseguindo firmar-se e ganhar credibilidade, o que contribui para vencer os desafios que se apresentam para implementação da Lei 15.175, de 28 de junho de 2012. Como o Órgão é bastante demandado pela imprensa, a comunicação de temas específicos passa a fazer parte da pauta permanente, o que acaba agregando conhecimento nessa área.

Pode-se elencar como dificuldades ainda para se vencer a qualificação dos canais de comunicação, a classificação e o trato das informações sigilosas e o fortalecimento da cultura de disseminação das boas práticas nos fluxos dos processos inerentes ao trabalho do DETRAN.

O Comitê localiza-se fisicamente no mesmo espaço da Ouvidoria do DETRAN, o que tem facilitado bastante a execução das ações, em virtude do trabalho comum em prol da boa comunicação que culmina na satisfação do atendimento com qualidade ao cidadão.

No que concerne ao cumprimento dos prazos, o Comitê tem buscado fortemente atender, visto que celeridade na resposta contribui decisivamente para a qualidade do atendimento.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

#### **04. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 28 DE JUNHO DE 2012**

A implementação da Lei Nº. 15.175/2012 trouxe muitos benefícios para o DETRAN, principalmente no aspecto da proximidade do usuário com o Órgão, o que acaba por desmitificar alguns conceitos arraigados culturalmente como morosidade nos processos e de baixa qualidade no atendimento.

Os relatórios gerenciais disponibilizados no SOU, Módulo SIC, mostram a crescente participação do usuário por telefone, bem como a busca de outros canais e, sobretudo apontam para um atendimento satisfatório das demandas.

A fundamentação legal para o cumprimento do direito ao acesso às informações respalda o Órgão na busca de aprimorar e qualificar os processos e canais comunicativos. Instrumentaliza a Gestão do Órgão na ação de requalificação de fluxos e no aperfeiçoamento de canais para a democratização do acesso às informações.

Um dos maiores benefícios com a implementação da Lei se faz sentir na mudança da cultura comunicativa do DETRAN que passa das informações inconsistentes para a valorização da informação institucional, portanto transparente, autêntica e fidedigna. Os colaboradores se sentem mais protegidos para a emissão de informações bem fundamentadas e que percorrem um fluxo oficial.





GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

## **05. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DE TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.**

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.

## **06. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS**

O Detran iniciou o processo de classificação de documentos para catalogar os que são de cunho sigiloso e assim conseguir dar o devido tratamento.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

## 07. 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

### Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI

Nome: paulo Ernesto Saraiva Serpa

Função: Representante do Titular do Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN-CE

Nome: José de Ribamar Diniz Bacelar

Função: Responsável pela Ouvidoria Setorial

Liana Oliveira Mena Barreto

Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão