



Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2018 a 31/12/2018

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 Departamento de Trânsito do Estado do Ceará - DETRAN/CE busca cumprir com sua missão de atender com qualidade as demandas sociais relacionadas às condições de circulação de veículos e de pedestres, garantindo assim ao cidadão o direito de locomoção no trânsito com segurança, rapidez e conforto. Para cumprir com essa missão o DETRAN/CE defende valores estratégicos como **qualidade, ética, transparência e inovação, intensificando os processos de educação para o trânsito, segurança viária e cidadania.**

Como forma de aproximar-se cada vez mais do cidadão e desenvolver uma gestão do trânsito mais transparente, eficaz e eficiente, o DETRAN/CE instituiu em 1997 o setor de Ouvidoria e assim, desde então, o mencionado setor vem atuando de forma competente na melhoria dos fluxos, prazos e qualidade junto às demandas dos cidadãos.

A Ouvidoria do DETRAN/CE, em sua trajetória de 22 anos, tem contribuído decisivamente para uma Gestão do Trânsito mais transparente, com ações mais céleres, mais próxima dos usuários, e sobretudo, tem escrito uma história de democracia, eficiência e eficácia no trânsito cearense.

Este relatório apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará – DETRAN/CE no ano de 2018, usando a base de dados do Sistema Ceará Transparente, mantido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. O relatório consiste em uma ferramenta técnica para tabular e socializar as informações acerca das demandas de atendimento da Ouvidoria, bem como, para análise e estudos avaliativos e propositivos em busca do aperfeiçoamento da própria Ouvidoria e da qualidade da Gestão do Trânsito no estado do Ceará.

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 Cearás; por Município e ainda por Resolubilidade.**

Vale salientar que as análises e tratamento dos dados levam em consideração a padronização dos conceitos e a estrutura de relatório proposta pela Ouvidoria Geral do Estado do Ceará.

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

Após análise das recomendações do **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2017**, **aconteceram reuniões entre a Ouvidoria Setorial e o Gestor do Órgão** acompanhado pelos Coordenadores das diferentes áreas para que as ações referentes à melhoria dos processos de Gestão, pontuados pela ouvidoria fossem implementadas.

Assim, em relação ao fortalecimento do processo de formação continuada dos colaboradores, ocorreu durante o próprio serviço, uma vez que a Ouvidoria Geral do Estado promoveu um curso de 100 horas para as ouvidorias setoriais em certificação em ouvidoria e assim as ideias trabalhadas foram multiplicadas com a equipe de colaboradores.

Para atingir a meta de maior divulgação das ações e dos resultados obtidos pela Ouvidoria Setorial, as estratégias envolveram reuniões com os servidores, participação em entrevistas, distribuição de folderes e inserção de informes sobre a ouvidoria nos diversos eventos do DETRAN/CE. Também durante as reuniões e eventos ocorreram a socialização de boas práticas relacionadas ao trabalho da Ouvidoria.

A Ouvidoria conseguiu identificar e levar propostas para a gestão em relação ao suporte necessário para os setores mais demandados, assim houve um grande avanço como acelerar o processo de entrega de documentos de veículos e de habilitação dos condutores.

Em síntese, a Ouvidoria Setorial empreendeu várias estratégias com o objetivo de aproximação dos usuários com os colaboradores do Órgão. Fortalecendo assim a nova cultura de garantia do direito de falar e do direito de ouvir e sobretudo da nova cultura de um serviço público eficaz por ser construído com a participação de quem demanda os serviços, os próprios usuários.

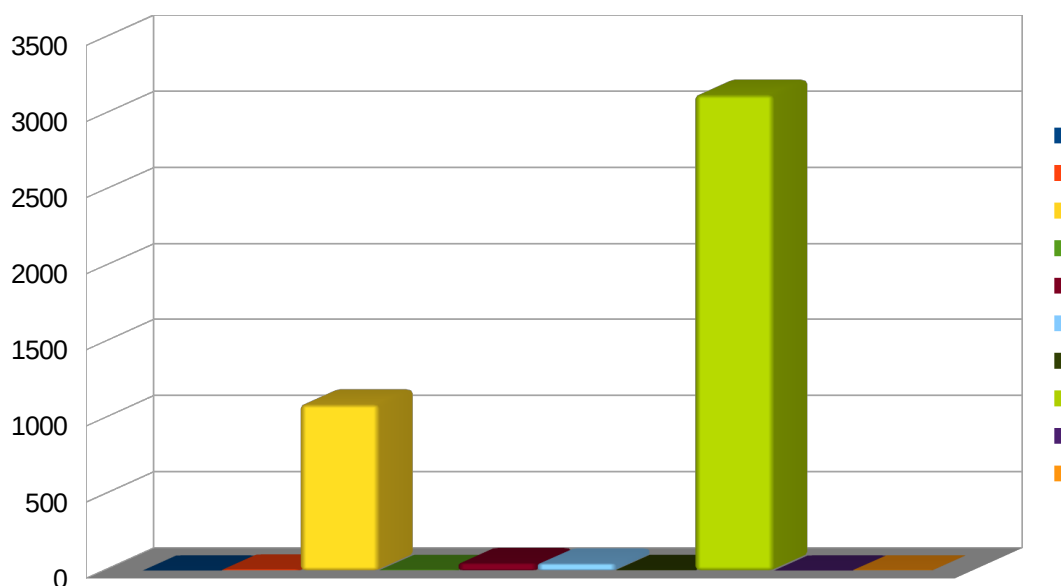
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1. Ouvidoria em Números

Os gráficos abaixo demonstram, através de números, os processos demandados pelos cidadãos e agilizados pela Ouvidoria Setorial do DETRAN/CE, durante o ano de 2018.

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.

3.1.1. Meio de Entrada



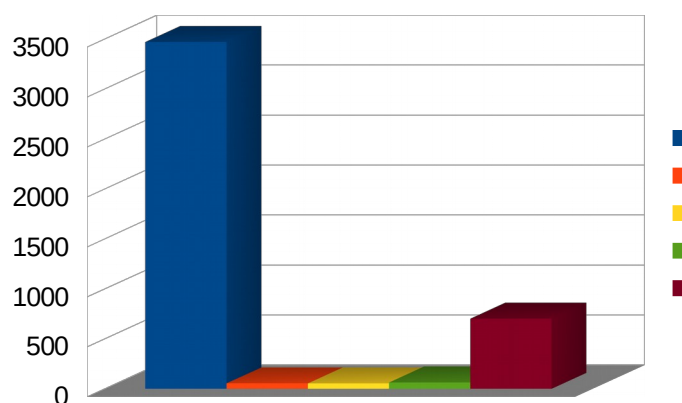
Cor	Meio de Entrada	Total de Solicitações	%
■	Sistema Legado	1	0,02%
■	Telefone	8	0,17%
■	Internet	1.186	24,85%
■	Presencial	6	0,13%
■	E-mail	53	1,11%
■	Facebook	50	1,05%
■	Carta	5	0,10%
■	Telefone 155	3.460	72,49%
■	Reclame Aqui	1	0,02%
■	Governo Itinerante	3	0,06%
	Total	4.773	100%

No período de 1º de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018, a Ouvidoria Setorial do DETRAN/CE recebeu um total de 4.773 manifestações, advindas através de diferentes meios de comunicação.

O telefone 155 destacou-se como principal meio de entrada das manifestações recebidas com um percentual de 72,49%, o que aponta que a telefonia continua sendo a maior opção de acesso do cidadão às informações acerca dos serviços de trânsito.

As opções digitais como internet, e-mail e facebook representam 27% como meios de entrada das solicitações, o que demonstra um crescente movimento do cidadão no mundo virtual. Pode-se ainda inferir acerca da melhoria na democratização do acesso do cidadão às novas tecnologias. (Ver os resultados no gráfico acima)

3.1.2. Tipo de Manifestação

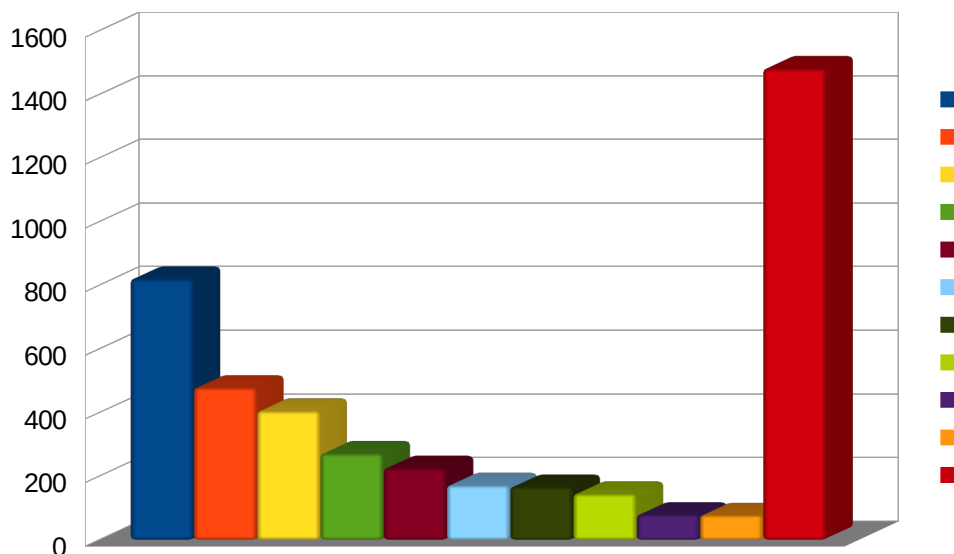


Cor	Tipo de Manifestação	Total de Solicitações	%
■	Reclamação	3.804	79,70%
■	Denúncia	58	1,22%
■	Elogio	55	1,15%
■	Sugestão	66	1,38%
■	Solicitação	790	16,55%
Total		4.773	100%

Analisando os tipos de manifestações, verificamos que o aumento das reclamações foi de 3,73%, o que significa que embora seja o tipo mais apresentado, não se configura com crescimento significativo.

Vale salientar que o tipo denúncia teve uma diminuição de 0,13%, denotando que o esforço em responder as demandas com mais celeridade e qualidade começa a ser captado pelo usuário.

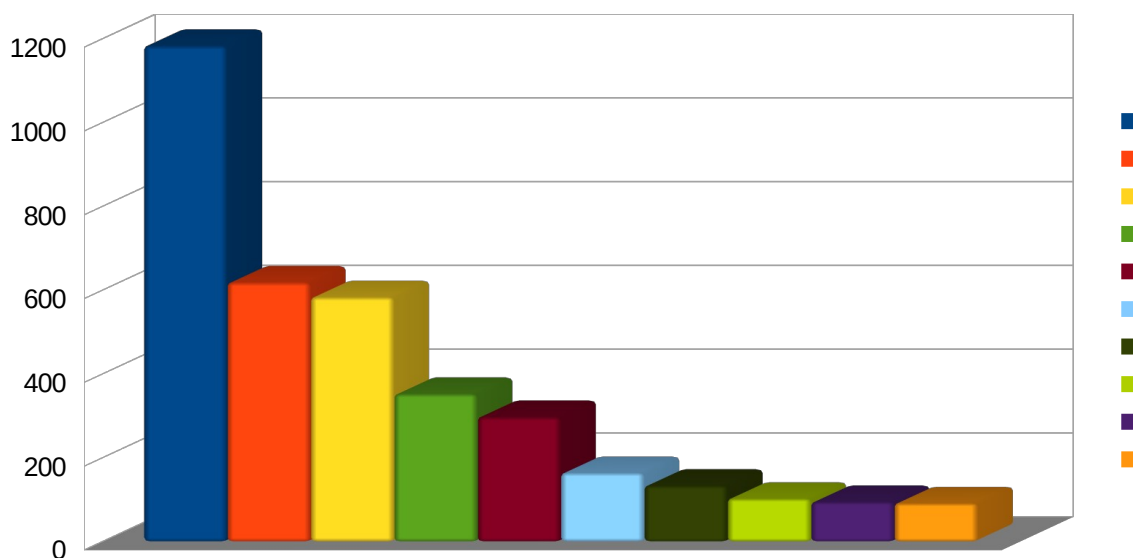
3.1.3. Assunto



Cor	Assunto/Sub Assunto	Total de Manifestações	%
■	Demora na entrega da CNH/PPD Carteira de Motorista	821	17,20%
■	Detran - Carteira Nacional de Habilitação	608	12,74%
■	Demora na Entrega do DUT / CRLV	406	8,51%
■	Insatisfação com atendimento / Serviço prestado pelo órgão	272	5,70%
■	Procedimentos para realização dos serviços do Detran	252	5,28%
■	Detran - Certificado de Registro de Veículos (CRLV / CRV)	234	4,90%
■	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	226	4,74%
■	Insatisfação com a resposta da Instituição	145	3,04%
■	Fiscalização em transportes intermunicipais (Vans e empresas de ônibus)	116	2,43%
■	Conduta inadequada de servidor	85	1,78%
■	Outros	1.608	33,55%
Total		4.773	100%

Os dados apresentados acima ainda evidenciam a demora na entrega da CNH como uma das maiores fragilidades nos serviços prestados pelo DETRAN/CE, porém houve uma redução em torno de 50% no número de manifestações em relação ao ano de 2017, isto se justifica pela adoção de várias medidas como a realização de um grande mutirão para trabalhar na entrega da CNH, e ainda o início da experiência da entrega através das regionais. Estas ações devem ser intensificadas, bem como outras deverão ser implementadas para que se consiga resolver o desafio mais demandado dentre as manifestações do cidadão.

3.1.4. Manifestações por Unidade



Cor	Manifestação por Unidade	Total de Manifestações	%
■	Diretoria de Habilitação	1.184	24,81%
■	Diretoria de Habilitação	809	16,95%
■	Diretoria de Veículos	584	12,24%
■	Núcleo de Supervisão de Regionais	412	8,63%
■	Diretoria de Veículos	353	7,40%
■	Diretoria de Trânsito	201	4,21%
■	Diretoria de Transporte	152	3,19%
■	Diretoria Administrativa Financeira	134	2,81%
■	Núcleo de Fiscalização e Operações de Trânsito	128	2,68%
■	Diretoria de Transporte	95	1,99%

O gráfico acima mostra os dados interligados ao gráfico anterior, uma vez que o setor mais demandado consiste exatamente no Setor de Habilitação responsável pelos processos de emissão e de entrega da CNH, e cujo maior desafio, a demora na entrega, representa a mais alta demanda de notificação.

Registre-se porém que, em virtude das estratégias adotadas para imprimir celeridade ao processo de entrega da CNH, as manifestações destinadas à Diretoria de Habilitação diminuíram em torno de 50% em relação ao ano anterior.

3.1.5. Programa de Governo 7 Cearás

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema: Administração Geral

Tipificação/Assunto

- **Reclamação - 211 registros**

Assunto	Total	Meio / Fim
Aplicação de Taxas	1	M
Atendimento telefônico	20	M
Atraso e Falta de Pagamento de Pessoas	55	M
Call Center do Detran	2	M
Carência de Servidores	1	M
Conduta inadequada de servidor	63	M
Demora na Perícia Médica	1	M
Demora no resultado dos recursos da JARI	1	M
Descumprimento à Lei de Acesso à Informação	7	M
Descumprimento do prazo de resposta	34	M
Estrutura e Funcionamento do Órgão	10	M
Falta de Estrutura em Posto	14	M
Informação relativa a veículos	2	M

- **Solicitação de Serviço - 149 registros**

Assunto	Total	Meio / Fim
CNH Popular	16	F
Carteira Nacional de Habilitação	71	F
Certificado de Registro de veículos	33	F
Compensação de pagamento	2	M
Concurso público	27	M

- **Denúncia - 39 registros**

Assunto	Total	Meio / Fim
Acúmulo indevido de cargos	01	M
Apuração de denúncias	01	M
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	03	M
Assédio Moral	01	M
Conduta inadequada de servidores	12	M
Propina	21	M

- **Sugestão - 29 registros**

Assunto	Total	Meio / Fim
Procedimentos para realização dos serviços do Detran	17	M
Carteira Nacional de Habilitação	04	F
Certificado de Registro de Veículo	03	F
Demora na entrega da CNH	02	M
Concurso Público	02	M
Falta de Estrutura em Posto de Atendimento	01	M

- **Elogio - 06 registros**

Assunto	Total	Meio / Fim
Elogio ao dirigente do órgão	01	M
Elogio ao serviço prestado pelo órgão	01	M
Elogio a Ouvidoria	01	M
Procedimentos nos serviços	01	M
Atendimento de servidor	01	M
Realização dos serviços prestados	01	M

Eixo Governamental Ceará de Oportunidades

Tema: Infra Estrutura e Mobilidade

Tipificação/Assunto

- **Reclamação - 2.709 registros**

Assunto	Total	Meio / Fim
Demora na entrega da CNH	1.245	M
Demora na entrega do DUT	530	M
Insatisfação com o serviço prestado pelo órgão	268	M
Insatisfação com a resposta da instituição	142	M
Procedimentos para realização dos serviços do Detran	127	M
Fiscalização em transporte intermunicipais	138	F
Sinalização em Rodovias Estaduais	44	F
Demora no atendimento dos serviços prestados pelo Detran	53	M
Licenciamento de veículos	30	F
Programa CNH Popular	32	F
Autorização Especial de Trânsito - AET	4	F
Apreensão de Animais em Rodovias	3	F
Bilhete Único Metropolitano	30	F
Blitz	34	F
Desbloqueio de veículo	2	F
CNH para Agricultores	4	F
Carteira de Estudante	2	F
CNH Estudantil	10	F
CNH Popular	6	F
Construção e manutenção de Passarelas	1	F

- **Solicitação de Serviço - 79 registros**

Assunto	Total	Meio / Fim
Blitz	45	F
Bloqueio de veículo	3	F
Apreensão de animais nas rodovias	4	F
Auto Escola	5	F
Bilhete Único Metropolitano	3	F
Centro de Formação de Condutores	6	F
Ciclovias e Passarelas	1	F
CNH Estudantil	6	F
Construção e Manutenção de Passarelas	2	F
Endereços, telefones e horários de atendimento	1	M
Estrutura e funcionamento do site	1	M
Implantação de linhas intermunicipais	1	F

- **Denúncia - 05 registros**

Assunto	Total	Meio / Fim
Auto Escola	01	F
Carteira Nacional de Habilitação	01	F
Fiscalização em Transportes Intermunicipais	01	F
Nepotismo	02	M

- **Sugestão - 08 registros**

Assunto	Total	Meio / Fim
Implantação de blitz	05	F
Licenciamento de veículos	01	F
Fiscalização em Transporte Intermunicipais	01	F
Ciclovias e Passarelas	01	F

- **Elogio - 01 registros**

Assunto	Total	Meio / Fim
Elogio a blitz	01	M

3.1.6. Município



Cor	Município	Total
1	Demais Municípios	2.012
2	Fortaleza	1.267
3	Tianguá	164
4	Sobral	143
5	Iguatu	143
6	Maracanaú	119
7	Icó	112
8	Juazeiro do Norte	102
9	Caucaia	97
10	São Benedito	94
Total		4.773

Dos 184 (cento e oitenta e quatro) municípios cearenses, 09(nove) se apresentaram com mais demandas registradas, quantitativo que permanece similar ao do ano de 2017, embora tenha mudança na configuração, pois em 2018, o município de Icó aparece em substituição ao município de Viçosa do Ceará.

Dentre os nove municípios, registrados na tabela as demandas diminuíram, porém em relação ao total, houve um acréscimo de 0,9%, fato que se explica pela constatação do aumento de demandas dos demais municípios no percentual de 17,5%.

Fortaleza continua capitaneando o ranking dos municípios, porém teve um decréscimo de 8% no número de demandas registradas, o que já aponta para melhoria na satisfação do usuário fortalezense com os serviços de trânsito.

3.1.7. Resolubilidade



■	Manifestação respondida no prazo	4.298
■	Manifestação respondida fora do prazo	455
■	Manifestação em apuração no prazo	13
■	Manifestação em apuração fora do prazo	7
Total		4.773

O gráfico acima demonstra melhoria na capacidade de resolubilidade da Ouvidoria Setorial, pois o percentual de manifestações respondidas no prazo passou de 74% em 2017, para 86% em 2018. Em relação às manifestações respondidas fora do prazo ou que ainda estão em processo de resposta, constata-se que são decorrentes do alto fluxo de demandas por alguns serviços localizados e assim, a grande estratégia que será intensificada consiste no trabalho em mutirão e no fortalecimento na quantidade e na qualidade do trabalho dos colaboradores nos setores mais demandados.

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2017	15d
Tempo Médio de Resposta 2018	12d

Após as análises efetivadas com base no quadro acima, verifica-se um grande crescimento em relação ao tempo médio de resposta, pois em 2017, a Ouvidoria Setorial utilizava 15 dias, em média, para responder as demandas. Em 2018, esse tempo diminuiu para 12 dias.

A principal observação que deve ser feita é que a Ouvidoria conseguiu diminuir o tempo, sem perder a qualidade nas respostas.

3.1.8. Pesquisa de Satisfação.

Relatório de média por questão	
a) De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,53
b) Com o tempo de retorno da resposta	4,35
c) Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,64
d) Com a qualidade da resposta apresentada	4,42
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,52
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,58
Total de pesquisa de satisfação em Ouvidoria	309
Índice de Satisfação	89,7%

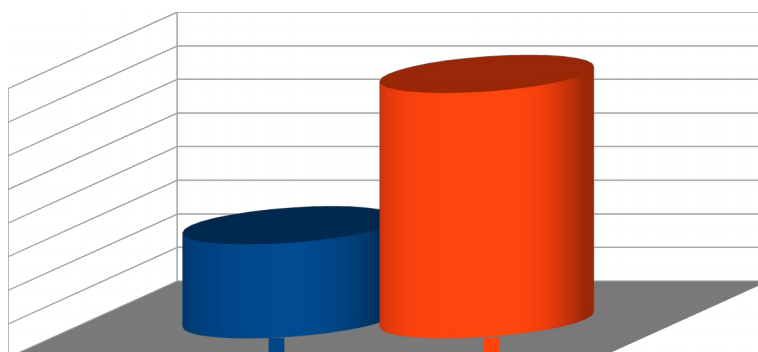
A pesquisa de satisfação comprova a crescente melhoria dos serviços da Ouvidoria Setorial, pois em uma escala de 0 a 5 pontos, a Ouvidoria foi avaliada com a pontuação de 4,58. Atentando para dois aspectos: a satisfação com o canal utilizado e a mudança de opinião do usuário em relação aos serviços da Ouvidoria que cresceu de 3,5 antes de demandar os serviços para 4,58, ou seja, um crescimento de 1,09 pontos.

Em suma, a pesquisa expressa que o usuário do trânsito está satisfeito pela forma que vem sendo atendido em suas demandas registradas e que aumentou a credibilidade, confiança e expectativas em relação aos serviços da Ouvidoria Setorial.

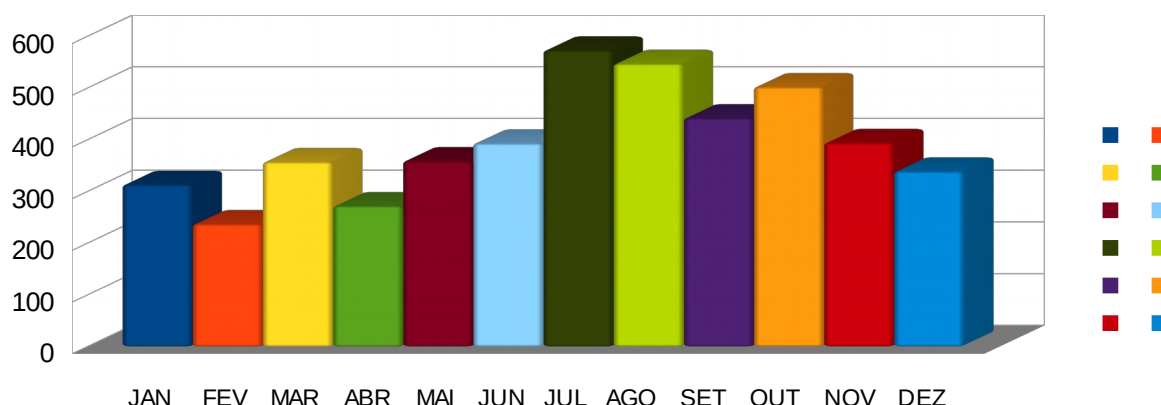
3.1.9. Total de Manifestações do Período: Quantificar o número de manifestações do ano e comparar com o ano anterior, com as devidas considerações sobre a evolução e involução.

Total de manifestações do Período	
2017	2018
4.728	4.773

Manifestações 2017 / 2018



3.1.10. Gráfico de Manifestações Mensal (2018)



Cor	Período Mensal	Total de Manifestações
	Janeiro	447
	Fevereiro	341
	Março	492
	Abril	546
	Maio	519
	Junho	397
	Julho	412
	Agosto	320
	Setembro	251
	Outubro	365
	Novembro	119
	Dezembro	564
Total		4.773

Os meses de abril, maio e dezembro apresentaram maior número de manifestações, conforme mostram os gráficos. Os estudos indicam que nos meses de abril e maio as demandas pelos serviços do Órgão cresceram em virtude da grande procura pela CNH, em decorrência das fragilidades no processo de emissão e entrega, tanto por parte do DETRAN, como por parte dos Correios.

As demandas aumentaram no mês de dezembro, em virtude do pleito de posse pelos candidatos aprovados no Concurso, fato que ocorrerá em fevereiro de 2019. Outro fato que impactou no aumento de manifestações foi a retirada da linha da Empresa Guanabara dos municípios de Apuiarés, General Sampaio e Tejuçuoca, o que gerou bastante insatisfação por parte dos usuários. O DETRAN, negociou com a direção da empresa, mudanças foram implementadas e a situação foi contornada.

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

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Telefone 155	3.249	3.460	(+) 6,49%
Internet	1.337	1.186	(-) 11,29%
Presencial	4	6	(+) 50%
E-mail	53	53	0%
Carta	1	5	(+) 400%
Reclame Aqui	1	1	0%
Facebook	68	50	(-) 26,47%
Twitter / Sistema Legado	2	1	(-) 50%
Governo Itinerante	4	3	(-) 25%
Total	4.728	4.773	(+) 0,95%

O quadro acima expressa os diferentes canais que o cidadão pode utilizar para registrar suas manifestações. O meio que continua se sobressaindo é o telefone 155 que cresceu 6,49%, o que demonstra a busca do usuário por um canal que propicie um contato mais humanizado.

3.1.11. Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Reclamação	3.661	3.804	(+) 3,90%
Solicitação de Serviço	885	790	(-) 10,73%
Denúncia	64	58	(-) 9,37%
Elogio	58	55	(-) 5,17%
Sugestão	60	66	(+) 10%
Total	4.728	4.773	(+) 0,95%

Os dados estatísticos apresentados acima indicam que o perfil do usuário vem se tornando mais qualificado em relação à cultura do registro de suas manifestações, pois constata-se que o número de reclamações cresceu em 3,90%, porém o maior crescimento está nos registros de sugestões com um percentual de 10%, ou seja, o usuário do trânsito começa a ser mais propositivo e a compreender que a gestão do trânsito é um processo coletivo, do qual ele é fundamentalmente o maior protagonista.

Cabe ainda, comentar o decréscimo de 9,37% nos registros de denúncias, inferindo-se portanto, que a satisfação do cidadão com a qualidade dos serviços começa a ser percebida. Vale ainda destacar que 2,53% do total de manifestações encontram-se categorizados como elogios e sugestões, indicando crescimento nas dimensões que denotam credibilidade do usuário nos serviços da Ouvidoria. Cabe aqui o comprometimento do Setor para aumentar cada vez mais este percentual.

3.1.12. Tipo de Manifestação / Assunto

Tipos de manifestações detalhadas por assunto.

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	1 Demora na entrega da CNH;	1.245
	2 Demora na entrega do DUT;	530
	3 Insatisfação com o serviço prestado pelo órgão;	268
	4 Insatisfação com a resposta da instituição;	142

	5 Procedimentos para realização dos serviços do Detran;	127
Solicitação	1 Procedimento para realização dos serviços do Detran;	94
	2 Solicitação de blitz;	45
	3 Não compete ao poder executivo estadual;	1
	4 Fiscalização em transporte intermunicipais;	58
	5 Sinalização / Semáforos de rodovias estaduais;	66
Denúncia	1 Conduta inadequada de servidor;	19
	2 Propina;	21
	3 Conduta inadequada de policial militar;	01
	4 Fiscalização em Transporte Intermunicipais	01
	5 Carteira de Motorista Popular;	01
Sugestão	1 Procedimentos para realização dos serviços do Detran;	17
	2 Implantação de blitz;	05
	3 Carteira Nacional de Habilitação;	04
	4 Certificado de Registro de Veículo;	03
	5 Demora na entrega CNH;	02
Elogio	1 Elogio a blitz;	01
	2 Elogio ao dirigente do órgão;	01
	3 Elogio ao Serviços prestados pelo órgão	01
	4 Elogio a Ouvidoria;	01
	5 Procedimentos nos serviços;	01

3.1.13. Assunto / Sub Assunto

Tipos de manifestações detalhadas por sub-assunto.

Assunto	Sub Assunto	Total
Carteira Nacional de Habilitação	Demora na Emissão da CNH.	1.245
	Procedimentos Relativos a CNH.	127
Certificado de Registro de Veículo	Procedimentos Relativos à CRLV/CRV.	300
	Demora na Entrega do Documento.	230
Blitz	Implantação de Blitz.	05
Fiscalização em Transportes Intermunicipais	Infraestrutura e situação do veículo.	35
	Procedimentos relacionados ao valor da passagem.	13
Sinalização	Implantação / Aferição de Semáforos	14

3.1.14. Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2017/2018

Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018	% Variação (+) (-)
Diretoria de Habilitação - DIHAB	2.128	1.993	(-) 6,34
Diretoria de Veículos - DIVEC	625	996	(+) 59,36%
Núcleo de Supervisão das Regionais - NURES	456	353	(-) 22,58%

Unidades / Tipificação	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Diretoria Administrativa e Financeira - DIAF	Reclamação: 121 Solicitação de Serviço: 06 Denúncia: 02 Sugestão: 05
Diretoria de Habilitação - DIHAB	Reclamação: 1.429 Solicitação de Serviço: 203 Denúncia: 4 Sugestão: 17
Diretoria de Trânsito - DITRAN	Reclamação: 97 Solicitação de Serviço: 36 Denúncia: 1
Diretoria de Transportes - DITRANSP	Reclamação: 109 Solicitação de Serviço: 47 Denúncia: 2 Sugestão: 12 Elogio: 1
Diretoria de Veículos - DIREV	Reclamação: 267 Solicitação de Serviço: 39 Denúncia: 0 Sugestão: 23

<p>Núcleo de Fiscalização e Operações de Transporte – NUTRA</p>	<p>Reclamação: 116</p> <p>Solicitação de Serviço: 21</p> <p>Denúncia: 1</p> <p>Sugestão: 0</p>
---	--

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.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

O estudo acerca das principais manifestações ocorridas no ano de 2018 mostra que a demora na entrega da CNH ocupou a primeira posição, apresentando um percentual de 30% do total das 4.773 manifestações.

Alguns procedimentos como trabalho em mutirão, pagamento de hora extra para colaboradores e organização de fluxo diferenciado foram implementados buscando imprimir mais agilidade ao processo de entrega da CNH aos usuários.

Vale salientar que entre as principais medidas adotadas a Coordenadoria de Habilitação decidiu descentralizar o processo de entrega da CNH através das regionais, o que beneficiou na melhoria do tempo empreendido no mencionado processo.

A proposta para 2019 é continuar fortalecendo as ações implementadas e aperfeiçoar a entrega descentralizada, buscando assim, corresponder com a demanda do cidadão pelo recebimento de sua CNH em um menor espaço de tempo.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Durante o ano de 2018, a Ouvidoria do DETRAN/CE participou do curso de formação de ouvidores, obtendo 100% de frequência e 8,64 de desempenho. Além do curso, a Ouvidoria Setorial se fez presente em todas as reuniões promovidas pela Ouvidoria Geral do Estado, apresentando sempre uma postura atenciosa, colaborativa e pró-ativa.

Quanto às ações internas, a Ouvidoria do DETRAN/CE sempre se fez presente, procurando participar de todas as etapas como planejamento, execução, avaliação, e assim conseguiu contribuir cada vez mais na qualificação dos processos internos e na integração de todos que fazem parte do Órgão.

Tem sido uma premissa para a Ouvidoria Setorial a participação nos momentos comemorativos, informativos e formativos do Órgão, com o objetivo de fortalecer a concepção e o papel da Ouvidorias na cultura institucional, socializando boas práticas e sobretudo, agradecendo e valorizando o trabalho de cada colaborador para o sucesso da Ouvidoria, bem como da própria Instituição.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Inovar é um processo constante e fundamental para o desenvolvimento da Ouvidoria.

Para o ano de 2019, a Ouvidoria do DETRAN/CE planejou a implementação das seguintes ações:

1. Realizar 01 oficina avaliativa e formativa com colaboradores representantes dos diferentes setores do DETRAN/CE;
2. Calcular e apresentar o indicador de resolubilidade das demandas por setor, de forma semestral;
3. Produzir e entregar um certificado de participação e de desempenho em agilidade no atendimento às demandas registradas pelo cidadão, por setor.
4. Entregar um certificado de “Amigo da Ouvidoria” para os colaboradores que mais se destacarem nas ações demandadas pela Ouvidoria Setorial;
5. Promover um Fórum de Estudos para apresentação da trajetória da Ouvidoria no DETRAN/CE e socialização de boas práticas entre Ouvidorias de diferentes Órgãos afins.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A atuação da Ouvidoria junto à Superintendência do DETRAN tem sido profícua, obtendo apoio para que a mesma cumpra com suas funções de forma eficiente.

A Gestão do DETRAN/CE demonstra credibilidade no papel da Ouvidoria, vem tratando das manifestações de forma direta e procura proporcionar condições físicas para seu pleno funcionamento, e vem inserindo com prioridade, a participação da Ouvidoria nas diferentes e estratégicas ações do Órgão.

A Ouvidoria sente-se valorizada pela Gestão do DETRAN/CE, e assim entende aumentar sua responsabilidade em ser uma porta qualificada e essencial para a melhoria do trânsito no estado do Ceará.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2018 finda com uma marca positiva do investimento formativo destinado à equipe da Ouvidoria, o que por si só representa incremento no capital intelectual existente na área. No tocante a este investimento, a equipe da CGE merece nosso reconhecimento e agradecimento pela forma incansável, dedicada e comprometida com que trata às Ouvidorias Setoriais.

Conseguimos atingir 86% no índice de resolubilidade, o que demonstra expertise acumulada e sobretudo crescimento e credibilidade, conquistados por parte da equipe que faz a Ouvidoria Setorial.

Sentimos que as ações propostas de um ano para outro vem sendo assumidas por todos que fazem o órgão e assim, quase que totalmente se tornam realidade.

Ressalte-se em especial o apoio de todos que fazem a Instituição DETRAN/CE, pois, o grande diferencial no nosso trabalho consiste no fato de todos se sentirem Ouvidoria e assim considerarem as manifestações como contribuições democráticas dos usuários para melhoria do trabalho de cada um.

As expectativas para 2019 são crescentes, entendendo que quanto mais nos fortalecermos enquanto time, mais conseguiremos enfrentar antigos e novos desafios.

Como estímulo cada vez maior para nossa Ouvidoria, vale a pena lembrar o pensamento do grande piloto Ayrton Senna:

“Quando penso que cheguei ao meu limite, descubro que tenho forças para ir além”

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Para o aprimoramento das ações da Ouvidoria Setorial em 2019, elencamos as sugestões e recomendações abaixo, levando em consideração as manifestações demandadas, bem como as necessidades apontadas pelos próprios colaboradores e gestores do Órgão:

- Proporcionar momentos de estudo sobre os processos de ouvidoria com os representantes dos diversos setores;
- Intensificar o processo de integração entre os colaboradores que atuam nas ações da Ouvidoria Setorial e os demais colaboradores do Órgão;
- Promover intercâmbio de experiências, envolvendo Ouvidorias de Órgãos de atividades afins ao DETRAN;
- Criar informes on-line acerca das ações da Ouvidoria do DETRAN/CE.
- Certificar, como forma de reconhecimento, o bom desempenho dos setores em atendimento às demandas registradas na Ouvidoria.

Em relação à Rede de Ouvidorias, sugerimos mais encontros formativos, criação de uma biblioteca virtual e publicação de um livro ou revista contendo registros das boas práticas das diferentes Setoriais.

Fortaleza, 15 de fevereiro de 2019

OUVIDOR SETORIAL

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

As demandas do cidadão encaminhadas à Ouvidoria Setorial do DETRAN tiveram um crescimento, em 2018, de 0,95%, em relação ao ano anterior. Foram 4.773 manifestações em 2018 contra 4.728, em 2017. Essas demandas foram procedentes do Sistema de Ouvidoria Único do Estado – SOU. O Detran registra, em 2018, o crescimento da celeridade em responder às demandas do cidadão: a resposta da Ouvidoria Setorial do Detran tem o tempo médio de resposta de 12 dias, em 2018, contra o tempo médio de 15 dias, em 2017. Esse resultado está associado ao índice de 86%, alcançado, no período, de resolubilidade, o que demonstra expertise acumulada e, sobretudo, crescimento e credibilidade, conquistadas por parte da equipe que faz a Ouvidoria Setorial. Em 2017, o índice de resolatividade foi de 75,87%.

Outro aspecto positivo foi obtido, no período, com o resultado da pesquisa de satisfação, que comprovou a crescente melhoria dos serviços da Ouvidoria Setorial do Detran, pois em uma escala de 0 a 5 pontos, a Ouvidoria foi avaliada com a pontuação de 4,59. Em 2017, o índice da pesquisa de satisfação foi de 3,5 um crescimento de 1,09 pontos.

Sobre os temas que mais demandam reclamações dos usuários, por meio dos canais disponíveis (Ceará Transparente, Central Telefônica 155, e-mail e Central de Atendimento ao Cidadão do Detran (telefone 3195.2300), houve uma queda de 50 por cento na quantidade de reclamações quanto à demora na entrega da CNH ou PPD, passando de 1.553, em 2017, para 821, em 2018. Mesmo assim, esse item ainda lidera o número de mensagens de insatisfação dos usuários. Esse problema tem a cair ainda mais, porque em 2019, o Detran passará a contar com novos servidores, que realizaram concurso público neste ano, nas suas 15 unidades regionais de atendimento. Os outros itens que mais demandaram mensagens dos usuários foram as seguintes: relacionadas ao processo de renovação de CNH e adição de categoria: 608; Demora na entrega do documento de licenciamento e DUT, 406; e insatisfação pelo atendimento, 272.

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. Por isso, anualmente, esses dados crescem quantitativamente: Em 2018, a frota de veículos (automóveis, motocicletas, ônibus, caminhões, etc) no Estado somou 3.182.714 unidades (em 2017 era de 3.048.490), dos quais 1.121.144 foram registrados em Fortaleza (em 2017, na capital havia 1.087.972 veículos). Quanto ao número de pessoas portadoras de CNH, em 2018, no Ceará, foram 2.130.089 pessoas (em 2017, eram 2.063.882 pessoas), das quais 1.052.205 eram em Fortaleza (em 2017, na capital havia 1.041.345 pessoas habilitadas com 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. Por isso, acelerou a construção da nova sede da unidade regional do Cariri, em Juazeiro do Norte, mais ampla e moderna, para atender à crescente demanda por serviços do Detran em Juazeiro do Norte. Em Iguatu, também está em processo de construção a nova sede da unidade regional, como também a de Itapipoca. Para os próximos quatro anos, há planejamento de implantação de mais duas unidades regionais: Brejo Santo e Icó, com a elaboração e execução do projeto de construção da sede das respectivas unidades, junto com suas áreas de exame de prática de direção.

Em 2018, foram mantidos os serviços dos projetos sociais: **1.** 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; **2.** Carteira de Motorista Estudantil, beneficiando os concluintes do ensino médio da rede estadual, com a oferta anual de 4 mil CNH's, com a seleção, pela Secretaria da Educação do Estado, dos estudantes, com base na média das notas e da frequência às aulas; **3.** Passe Livre nos ônibus das linhas metropolitanas de Fortaleza e das linhas interurbanas, para pessoas com deficiência e hemofílicos; **4.** 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, em que os passageiros pagam uma única tarifa quando fizerem a integração das linhas metropolitanas da Região com as linhas urbanas de Juazeiro do Norte e vice-versa, em um investimento anual de R\$ 6,5 milhões; e **5.** Bilhete Único Metropolitano de Fortaleza, com mais de 70 mil passageiros cadastrados, com quase 12 milhões de viagens.

Nesse mesmo período, foram intensificadas as obras do 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 assumem as ações de segurança no trânsito, efetivando as responsabilidades inerentes aos municípios, estabelecidas pela Política Nacional de Trânsito. Iniciado em 2017, 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 fevereiro de 2019

DR. IGOR DE VASCONCELOS PONTE
SUPERINTENDENTE DO DETRAN-CE

RIBAMAR DINIZ
OUVIDOR DETRAN-CE