



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

2021



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2021



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

EXPEDIENTE

Nome: **Maximiliano César Pedrosa Quintino de Medeiros**
Função: Titular do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará

Nome: **José Antônio Sena Neto**
Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: **José Ribamar Diniz Bacelar**
Função: Ouvidor Setorial

Nome: **Liana Oliveira Mena Barreto**
Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Colaboradores: **Carla Viana Saraiva**
Francisco Carlos Félix de Lima



SUMÁRIO

1. Introdução.....	05
2. Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2020	06
3. Análise das solicitações de informações do período.....	07
4. Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012	13
5. Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012.....	14
6. Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.....	14
7. Classificações de documentos.....	14
8. Considerações Finais	15
9. Comitê Setorial Acesso à Informação - CSAI	16



1. INTRODUÇÃO

Este Relatório tem como finalidade apresentar os dados quantitativos e qualitativos acerca do Processo de Monitoramento da Lei Nº. 15.175, de 28 de junho de 2012, que trata do Acesso à Informação, cumprindo assim com os princípios da legalidade e da transparência em relação às ações implementadas, pelo Departamento Estadual de Trânsito do Ceará – DETRAN/CE.

O DETRAN/CE, através de seu Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI, composto por Pablo Rocha Ximenes Ponte, Representante do Titular do Departamento Estadual de Trânsito-DETRAN/CE; José Antônio Sena Neto, Assessor de Desenvolvimento Institucional, José de Ribamar Diniz Bacelar, Responsável pela Ouvidoria Setorial e Liana Oliveira Mena Barreto, Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, vem mantendo reuniões ordinárias presenciais e remotas a fim de alimentar permanentemente a rede colaborativa que gerencia as informações relativas ao trânsito no estado do Ceará..

O CSAI tem investido em projetos e ações para trazer melhorias à Política de Gestão da Comunicação Institucional, buscando qualificar cada vez mais os processos comunicativos, dotando-os de celeridade, transparência e consistência técnica. A grande meta do CSAI do DETRAN/CE está em assegurar que cada cidadão tenha o direito de acessar às informações pertinentes ao trânsito com segurança, credibilidade e confiança na qualidade dessas informações.

O ano de 2021 também foi marcado pelos impactos decorrentes da pandemia da COVID-19, sendo então, bastante desafiador buscar novas formas para continuar realizando os serviços necessários ao cidadão. Assim, o CSAI do DETRAN/CE procurou manter formas diversas de atuação, alternando a metodologia do trabalho entre momentos presenciais e remotos para reuniões e contatos com representantes dos órgãos regionais, e também com os próprios usuários do trânsito. As experiências de 2020 foram bastante válidas para potencializar novos canais comunicativos do DETRAN/CE foram potencializados para o atendimento à distância, tendo como grande eixo central o portal institucional para a realização de várias ações, bem como para agendamento daquelas que exigiam a presença física do usuário. Podemos então citar como conquistas de 2021 o aperfeiçoamento da comunicação virtual e o fortalecimento de grupos de whatsapp por setores e regionais.

Os dados quantitativos apresentados no Relatório foram extraídos do Sistema de Ouvidoria, com dados obtidos através do módulo da Lei de Acesso à Informação - LAI, acrescidos das análises dos próprios integrantes do CSAI do DETRAN/CE.

Também temos como objetivo com este Relatório, oferecer elementos para estudos, pesquisas e, sobretudo, análises dos dados de Acesso às Informações do Trânsito. A gestão eficaz das informações no DETRAN/CE tem sido perseguida incessantemente, entendendo ser a mesma uma condição para o atendimento com qualidade ao cidadão usuário dos serviços do trânsito no território cearense.



2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRES AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020

No ano de 2021, O CSAI entendeu, em cumprimento às recomendações do Relatório de Gestão da Transparência 2020, ser fundamental manter as ações que promovessem a sustentabilidade da cultura da Transparência das Informações no DETRAN/CE, através de ações como reuniões setoriais com os colaboradores, atualização de fluxos dos processos comunicativos, aprimoramento da ferramenta whatsapp para retirar dúvidas, participação em eventos online, promovidos por outros órgãos, bem como pelo próprio DETRAN/CE por ocasião do dia do Servidor e da Semana do Trânsito.

O CSAI do DETRAN tem adotado a metodologia de estar bem próximo das equipes setoriais, desenvolvendo uma escuta ativa com o objetivo de avaliar as ações implementadas e planejar novas ações. Temos assim, uma rede permanentemente articulada, buscando superar os desafios e qualificar os processos do DETRAN/CE. Nossa meta é garantir ao cidadão informações precisas e serviços com qualidade.

Para 2022, temos como expectativa que os serviços voltem totalmente ao modelo presencial e assim, além de continuarmos contando com os aprendizados da comunicação virtual, consigamos realizar campanhas educativas e seminários sobre o acesso às informações com celeridade e eficácia. Estamos planejando uma melhor qualificação dos colaboradores para investir no atendimento de melhor qualidade. Inclusive, trabalhar com cada colaborador o marketing institucional, para que além da informação prestada, ele consiga ser um divulgador da missão e da visão de futuro da própria instituição.

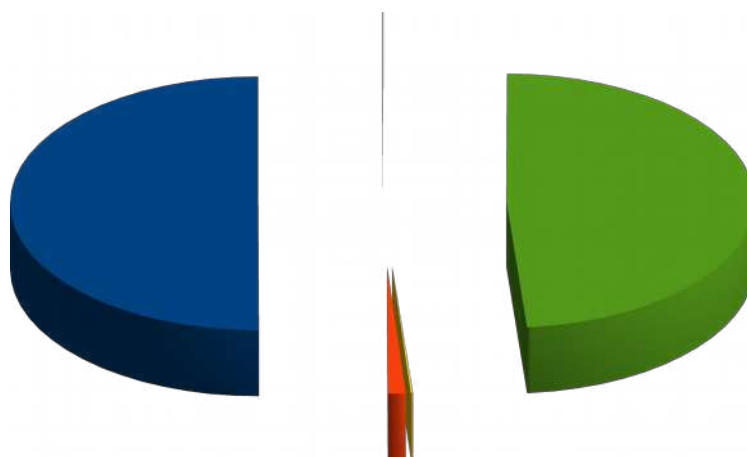
Estamos avaliando o que não foi cumprido em 2021, para implementação em 2022, atentando sempre para as lições aprendidas e a certeza de que é preciso combater as informações distorcidas, oferecendo ao cidadão boas e claras informações, cuidando para que o acesso seja seguro e amigável.

Vale a pena lembrar de qualificar a informação, para que o cidadão seja capaz de utilizá-la em suas necessidades, pois como nos diz o filósofo Cortella “Não basta ter informação, é preciso saber o que fazer com ela.”



3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

(Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - 01/01/2021 a 31/12/2021)



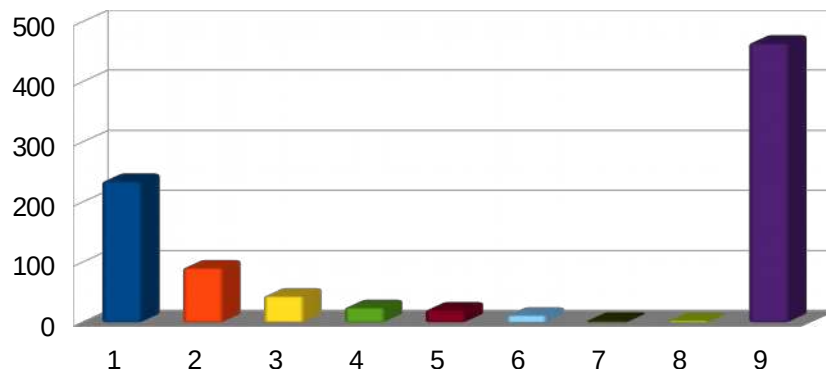
Cor	Assunto	Total
■	Informações Recebidas	1.086
■	Sem classificação	25
■	Não atendido	3
■	Atendido (Transparência Passiva)	1055
■	Atendido (Transparência Ativa)	2
■	Deferido	1
■	Sistema Legado	0
Total		1.086

O gráfico apresenta um decréscimo de 357 Informações recebidas, ou seja um percentual menor de 25,3% em relação ao ano de 2020, o que se torna natural, como resultado da volta ao atendimento presencial. O grande diferencial, expresso na tabela acima é que em 2020 deixamos de atender 37 informações, passando em 2021 para 03 informações sem atendimento, o que representa um percentual de 0,28% que, estatisticamente, pode ser considerado como termos conseguido zerar o não atendimento. A análise da tabela aponta para a segurança de um trabalho em rede que vem conseguindo superar os desafios, inclusive, ampliados pelo contexto pandêmico. Constatamos ter aumentado nosso indicador de eficiência que passou de 97,4% para 98% comprovando o trabalho de melhoria constante na qualidade da Gestão da Informação no DETRAN/CE.

O CSAI comprova que o grande trabalho em equipe tem feito a diferença. A rede colaborativa entre os setores e as regionais tem funcionado com sucesso, ficando a grande lição de continuarmos investindo na rede de representantes em cada setor e qualificando esses representantes como verdadeiros defensores do cumprimento da Lei 15.175/2012



(Serviço de Informação ao Cidadão - SIC _ 01/01/2021 a 31/12/2021)



Cor	Assuntos mais demandados	Total
■	Carteira Nacional de Habilitação	235
■	CNH Popular	91
■	Certificado de Registro de Veículos	44
■	Procedimentos Relativos de Veículos	25
■	Passe Livre Intermunicipal	21
■	Ressarcimento de Taxas	12
■	Procedimento para transferência de veículos	4
■	Procedimento para defesa de multa	3
■	Outros	465
Total		1.086

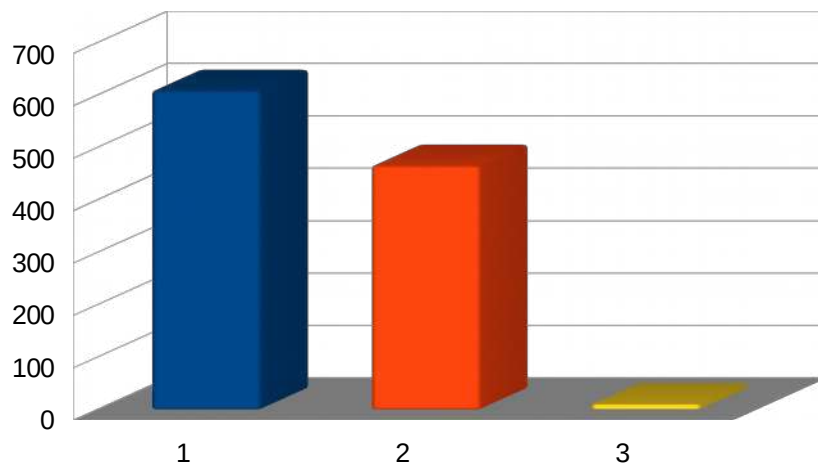
Os dados acima indicam uma diminuição de 94 informações demandadas referentes à carteira de habilitação, em relação ao ano de 2020, o que sinaliza que o cidadão começa a ficar mais seguro com relação às informações emitidas no geral sobre esta temática. Por outro lado, os assuntos relacionados à CNH Popular sofreram um aumento de 37 demandas, ou seja um crescimento de 2,55%, em comparação com o ano de 2020. Este fato se justifica, pela suspensão da oferta, por uma decisão governamental.

Os indicadores acima demonstram que tivemos um bom desempenho no item de informações acerca do certificado de registro de veículos, que teve um decréscimo de 91 demandas em relação ao ano de 2020. A análise aponta que estamos conseguindo ser mais proativos em relação ao que o cidadão precisa obter de informações sobre o mencionado registro.

Os dados quantitativos apontam que as ações implementadas em 2021 estão gerando bons resultados na gestão das informações. Estamos chegando com mais celeridade e qualidade ao cidadão. Precisamos ressaltar que o fato do usuário se encontrar mais próximo do que podia estar no período da pandemia, colabora fortemente para este avanço.



(Serviço de Informação ao Cidadão - SIC _ 01/01/2020 a 31/12/2020)



Cor	Meio de Entrada	Total
■	Internet	609
■	Telefone 155	466
■	Ceará App	11
Total		1.086

A tabela acima aponta que o crescimento na utilização das novas tecnologias pelo cidadão está se consolidando, pois os dados no uso da internet permanecem crescendo, enquanto o uso do telefone 155 diminui cada vez mais. Em 2021, o uso do ramal 155 foi de 42,9%, enquanto o acesso pela internet foi de 56%. Um dos efeitos da pandemia foi aproximar cada vez mais o cidadão do mundo digital, e este efeito não tem mais volta, uma vez que os serviços continuarão sendo oferecidos com esta possibilidade e o cidadão está mais preparado para utilizá-la.

Vale ressaltar que o aplicativo Ceará também aparece com grande potencial de uso pelo cidadão, a cultura do mundo digital chegou para ficar e ajudar cada vez mais na diversidade de ferramentas que o cidadão precisa utilizar para obter as informações com segurança e agilidade.

Há urgência, pois, por parte do DETRAN/CE, em investir cada vez mais na política de aquisição de novos equipamentos eletrônicos e em sistemas informatizados para que a cultura digital se solidifique no atendimento de qualidade por parte dos colaboradores ao cidadão cearense.



(Serviço de Informação ao Cidadão - SIC _ 01/01/2020 a 31/12/2020)



Cor	Tipo - Solicitações respondidas dos órgãos por prazo	Total CSAI 2020	Total CSAI 2021
■	Solicitações respondidas até 20 dias	1.250	969
■	Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0	0
■	Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	35	41
■	Solicitações respondidas com mais de 30 dias	95	76
Total		1.380	1.086
Resolubilidade 89,22%			

Os dados acima, referentes à resolubilidade das demandas de informações, indicam que do total de 1.086 solicitações, 969 foram finalizadas no prazo, o que demonstra um percentual de 89,22% em 2021.

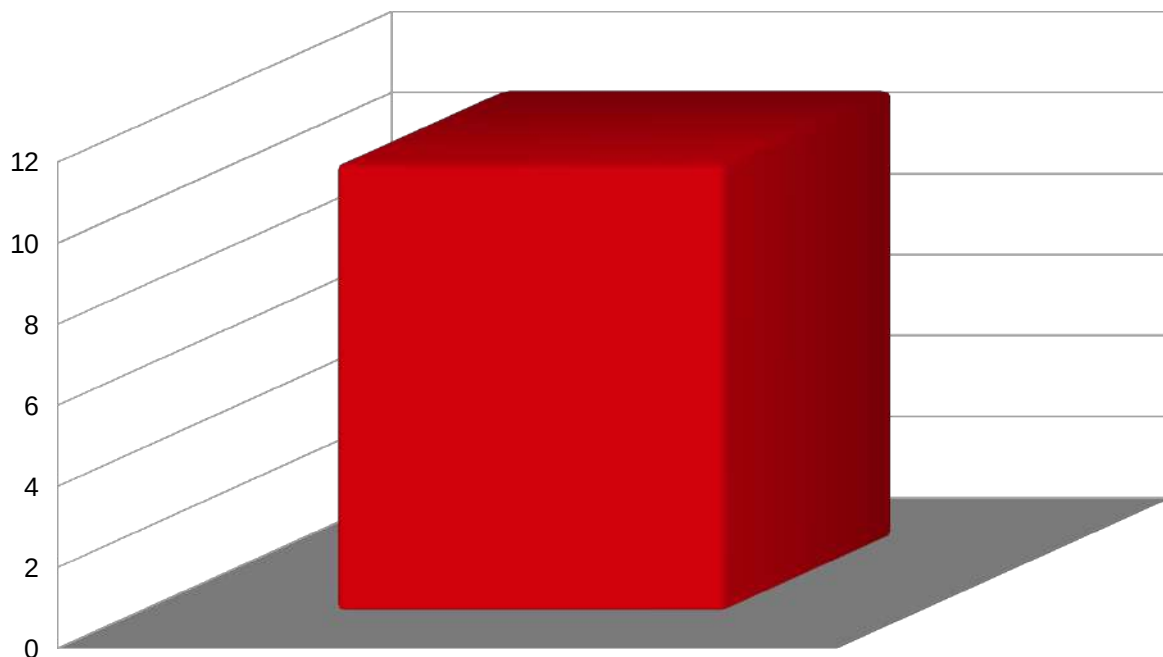
A análise dos dados expressa que o trabalho de respostas das manifestações vem se mantendo sem maiores oscilações decrescentes, apesar de dois anos seguidos com o cenário pandêmico. Outro fator bastante positivo é a diminuição na quantidade de 19 solicitações no volume de respostas com mais de 30 dias, o que anuncia um trabalho que pode ser mais ágil em condições menos desafiadoras das que vem sendo enfrentadas com a Pandemia da COVID-19 nos últimos anos.

O CSAI do DETRAN/CE avalia o trabalho realizado de forma positiva, com grandes perspectivas para 2022. As forças geradas em 2021 que conseguiram manter o indicador de resolubilidade em quase 90% serão potencializadas para superação dos desafios da pós-pandemia.

Vale enfatizar que a principal força está na capacidade do time de colaboradores do DETRAN/CE que de forma aguerrida vem fazendo a diferença na melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão e possibilitando uma gestão eficaz das informações na área do trânsito tão demandada pela sociedade cearense.



(Serviço de Informação ao Cidadão - SIC _ 01/01/2021 a 31/12/2021)



	Tempo Médio de Resposta	11 dias
---	--------------------------------	----------------

O indicador de tempo médio de respostas avalia como anda a qualidade e a eficácia dos serviços de atendimento por parte dos colaboradores, sendo ainda possível relacioná-lo a outras medidas como a própria viabilidade dos canais utilizados no próprio atendimento.

O indicador de 11 dias obtido em 2021 superou o de 2020 que foi de 12 dias, o que representa uma melhoria significativa, pois o prazo considerado como regular é de 20 dias. A grande meta para 2022 é diminuir para 10 este tempo, chegando a 50% do tempo regular, obtendo assim mais eficácia no atendimento.

Na perspectiva de redução do tempo médio de resposta, o DETRAN/CE deverá criar boas estratégias como treinamento dos colaboradores, alinhando assim, o tempo empreendido com a qualidade de atendimento.



- **Pesquisa de Satisfação.**

Média por questão	
Total de pesquisa respondida	102
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento	3,83
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,61
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar sua manifestação?	4,06
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,65
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Informação era:	3,3
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,8

A tabela indica 44 respondentes a menos em relação ao ano de 2020, também indica que houve uma pequena oscilação de -0,53 pontos no indicador geral de satisfação com o Serviço de Ouvidoria. Dá para constatar que o item que mais pesou para esta oscilação foi o da qualidade da resposta, o que demandará maior atenção em 2022 para o referido item.

Constata-se que em 2020, a pesquisa apontava o pedido do usuário por melhoria em dois pontos: tempo e qualidade. A questão do tempo foi atendida, ficando a questão da qualidade ainda deixando a desejar. O cidadão manifesta na pesquisa mais satisfação com o canal utilizado, porém espera da Ouvidoria Setorial, respostas mais rápidas, precisas, objetivas e com clareza de conteúdo.

Um ponto bastante positivo da pesquisa é o crescimento de 0,5 na expectativa do cidadão antes de realizar a manifestação e depois do atendimento da Ouvidoria. Embora o crescimento de 2020 tenha sido maior, pode-se deduzir que o quadro de pandemia por dois anos começou a ser bastante desgastante para os anseios por informações das demandas cidadãs, mas que mesmo assim as expectativas não deixaram de apresentar crescimento.

Há um potencial de credibilidade por parte nas expectativas do cidadão usuário dos serviços do trânsito cearense, o que se considera bastante favorável para se continuar perseguindo uma avaliação maior de satisfação na qualidade dos serviços, em 2022.



4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

O ano de 2021, ainda se mostrou bastante desafiador pelos impactos ocasionados pela COVID-19, embora os grandes aprendizados realizados em 2020 tenham ajudado na superação dos obstáculos enfrentados. Podemos considerar como maior desafio foi manter a credibilidade do cidadão com as informações emanadas da Instituição, aspecto fundamental para a continuidade da implementação da Lei 15.175, de 28 de junho de 2012

Ainda como desafio podemos relacionar a garantia do funcionamento da rede colaborativa pelos direitos do cidadão enquanto usuário dos serviços do DETRAN/CE, uma vez que ainda estamos trabalhando com muitos colaboradores os conhecimentos acerca da Lei 15.175, de 28 de junho de 2012. Manter o que já foi conquistado em relação à cultura da Gestão da Informação tem sido o grande foco do CSAI do DETRAN/CE.

Mudança de cultura requer tempo e a implementação da Lei 15.175 ainda está completando uma década, assim o próprio fator tempo, com a interrupção da Pandemia tem sido uma das maiores adversidades no processo de implementação.

O CSAI do DETRAN/CE está firme na luta pela implementação da Lei e confiante que em 2022 as perspectivas são bastante promissoras para avançarmos no processo de implementação da Lei 15.175/2012, uma vez que estamos vencendo o contexto da Pandemia da COVID-19.



5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

A aprovação da Lei Estadual Nº. 15.175/2012 e a implantação do Sistema de Ouvidoria SOU-Módulo SIC tem sido de extrema importância para a materialização do princípio da publicidade, assim como para o fortalecimento de uma nova cultura no serviço público: a cultura do sucesso e da celeridade como regra para todos os processos, possibilitando que a cultura focada na Transparência e na Qualidade das informações seja cada vez mais presente nas equipes de colaboradores do DETRAN/CE.

Especificamente no DETRAN/CE, a Lei trouxe a cultura do monitoramento da qualidade do atendimento, e da importância de uma boa Gestão da Informação como condição para o cumprimento da função social da Instituição. Passamos a gerenciar melhor o acesso do cidadão às informações e a primar pelo tempo e conteúdo de cada informação demandada pela sociedade na área do trânsito cearense. Em suma, conseguimos humanizar e buscar a qualidade em cada ação institucional.

De uma forma em geral, a implementação da Lei vem contribuindo para o senso de missão de cada colaborador e para a visão do cidadão como sujeito de direito a um serviço cada vez mais qualificado e humanizado.

“Amar deve ser nosso lema, pois servir é nossa vocação!”

Frater Edmilson Santos

6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

Em 2021, procuramos continuar adotando as ações que realizamos em 2020 como reuniões periódicas com os colaboradores para alinhamento e planejamento de nossas ações, otimizamos as informações virtuais no portal e similares, e potencializamos a comunicação pelos grupos interativos no whatsapp.

Para 2022, o plano de ação contempla a continuidade dos encontros com os colaboradores, desta feita, com momentos de treinamentos, maior divulgação das ações de forma física e dos canais digitais, proporcionar intercâmbio de experiências entre os colaboradores do DETRAN, nos momentos das reuniões e publicação de pequenos informes online sobre os fluxos comunicativos e sobre as principais ações implementadas.

7. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

O DETRAN/CE não tem nenhum documento classificado como sigiloso.



8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Encerramos este Relatório, com nossa especial gratidão a Deus, por nos dar saúde e sabedoria e a todos que direta ou indiretamente colaboraram com nosso trabalho, fazendo de cada passo que conseguimos dar um momento de vitória.

Seguiremos em frente, com a certeza de estarmos no rumo certo, dando o melhor de nós para a construção de um mundo mais justo, humano e fraterno. A caminhada é árdua, porém na força de cada colaborador do DETRAN/CE está a certeza de alcançarmos nossos objetivos.

Cumpriremos a Lei Nº. 15.175/2012 entendendo toda força que ela representa na luta pela dignidade do cidadão, pelo acesso que ela possibilita ao conhecimento de nossos serviços e sobretudo pela provocação que ela nos faz para sermos melhores SERVIDORES PÚBLICOS.

Que o DETRAN/CE seja cada vez mais uma instituição forte e exemplar na defesa da vida e em sua missão de tornar o trânsito um processo mais humanizado e digno para todos os cearenses.

“O correr da vida embrulha tudo. A vida é assim, esquenta e esfria, aperta e depois afrouxa e depois desinquieta. O que ela quer da gente é coragem”.

Guimarães Rosa



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

9. COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO - CSAI

Nome: **Maximiliano César Pedrosa Quintino de Medeiros**
Função: Titular do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará

Nome: **José Antônio Sena Neto**
Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: **José Ribamar Diniz Bacelar**
Função: Ouvidor Setorial

Nome: **Liana Oliveira Mena Barreto**
Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Fortaleza, 11 de Março de 2022

RIBAMAR DINIZ
OUVIDORIA DETRAN-CE

LIANA OLIVEIRA MENA BARRETO
RESPONSÁVEL PELO SIC