



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



2022

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



**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 2022**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

## **EXPEDIENTE**

Nome: **Michel Mourão Matos**

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 2021 .....	06
3. Análise das solicitações de informações do período.....	07
4. Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012 .....	14
5. Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012.....	14
6. Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.....	15
7. Classificações de documentos.....	16
8. Considerações Finais .....	16
9. Comitê Setorial Acesso à Informação - CSAI .....	17



## 1. INTRODUÇÃO

O Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual, Nº 15.175/2012 cumpre com o objetivo de apresentar as solicitações de Informações, demandadas pelos cidadãos ao Departamento Estadual de Trânsito do Ceará – DETRAN/CE, durante o ano de 2022, conforme determina a Lei Estadual, acima citada, que define as regras específicas para implementação do preconizado no inciso XXXIII, do Art. 5º da Constituição Federal.

O presente Relatório, em síntese, possibilitará que a sociedade faça o acompanhamento com transparência das ações, estatísticas, processos e das atividades relativas aos tratamentos das solicitações de informações endereçadas ao DETRAN/CE.

O DETRAN/CE, representado pelo 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, cumpre com uma agenda de reuniões ordinárias, e quando necessário, extraordinárias, a fim de alimentar sistematicamente as informações tratadas no ano de 2022, através do Portal Ceará Transparente.

O CSAI vem a cada ano aprimorando sua atuação, buscando imprimir mais qualidade e eficácia à Política de Gestão da Comunicação Institucional, qualificando os canais e instrumentos referentes aos processos comunicativos, buscando ainda adotar procedimentos inovadores, utilizando-se, cada vez mais das ferramentas digitais..

Embora o ano de 2022 ainda tenha sido marcado pelas consequências advindas do período pandêmico, consideramos ter realizado fortes avanços, sobretudo o de garantir a credibilidade do cidadão em seu direito de respostas céleres e qualificadas ao se manifestar junto ao DETRAN/CE. 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. A caminhada de 2022 trouxe uma sensação de retomada ao fluxo natural de nossas atividades antes da Pandemia, o que se torna bastante válido por ser acrescido dos aprendizados que fizemos, especialmente na potencialização das ferramentas tecnológicas como whatsapp, instagram e demais redes sociais.

Vale ressaltar que 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.



## 2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2021

Em relação às providências adotadas sobre as recomendações e orientações contidas no Relatório de Gestão da Transparência 2021, conseguimos atender:

### **a) Recomendação 3-Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade ficou abaixo da média estadual.**

Realizamos reuniões com os colaboradores dos diferentes setores do DETRAN-CE, objetivando o alinhamento das informações e, com muito sucesso, a divulgação das boas práticas dos próprios setores e ainda as boas práticas apresentadas pelas ouvidorias de outros órgãos do Estado do Ceará. Também, acompanhamos com mais intensidade o índice de resolubilidade no ano de 2022, pois passamos a ter um monitoramento diário em uma planilha criada com apoio do setor da Tecnologia do DETRAN, com fluxos bem delimitados e prazos bem planejados de forma integrada com os diferentes setores do órgão.

Com as ações implementadas, tivemos um crescimento significativo no índice de resolubilidade em relação ao ano de 2021, passando de **81,23% para 92,08%, o que representa um crescimento de 10,85%**.

### **b) Orientação 3-Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2021 ficou abaixo da média estadual**

Implementamos um fluxo de acompanhamento diário com prazos acordados com os diferentes setores para cada processo e neste acompanhamento, envolvemos o tira-dúvidas para qualificação das respostas das solicitações de informações. Também consideramos que cresceu significativamente o entendimento dos colaboradores internos em relação à missão da Ouvidoria, o que se torna como um espelho para nosso público externo. Vale enfatizar que com tais observações, cresce o nosso compromisso de continuar fazendo valer a importância da Ouvidoria para o sucesso como um todo do DETRAN-CE.

Assim, em 2022, **atingimos a meta de 78% do Índice Geral de Satisfação, crescendo 2% em relação ao ano de 2021**. O mais gratificante deste crescimento é o fato de termos crescido em todos os quesitos investigados junto a 744 respondentes.

Para 2023, propomos intensificar as ações que estão dando resultados positivos, bem como continuar investindo com os grandes aprendizados da cultura virtual. Propomos assim a realização de ações integradas com o Departamento de Educação do Trânsito; realização de mais momentos de socialização de boas práticas entre os representantes regionais, alguns até virtuais; e ainda a implementação de encontros formativos para os colaboradores em relação à humanização do processo de atendimento ao público.

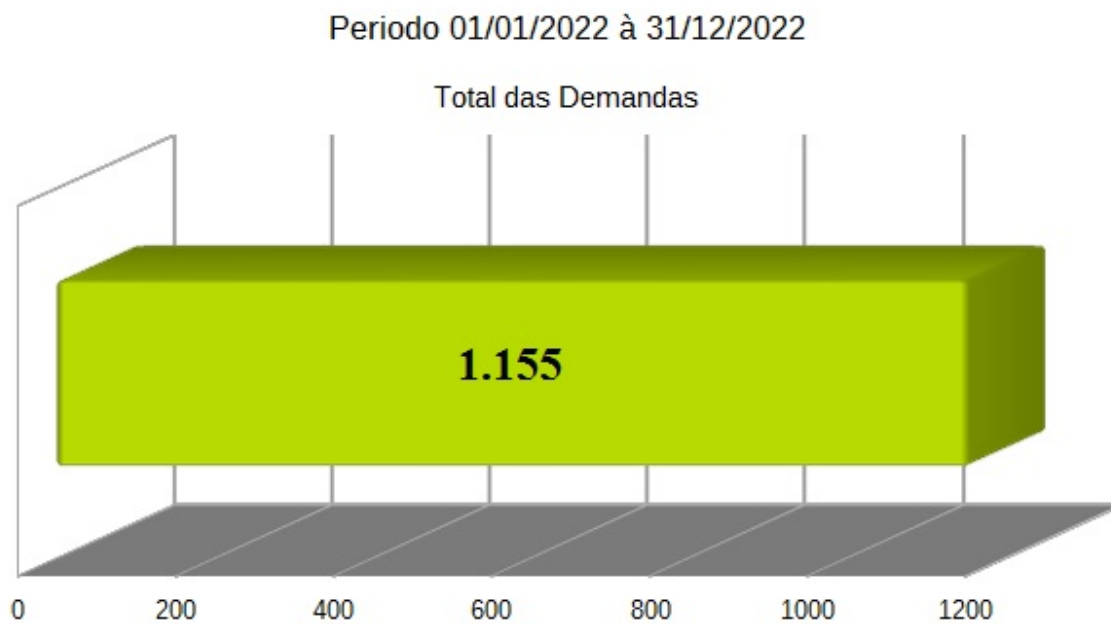
Cumprimos agora com o papel de avaliar os desafios de 2022, mas de sobretudo vislumbrarmos as oportunidades e assim, contarmos com uma jornada em 2023 mais vitoriosa.

Nunca é demais aprender e qualificar as informações, pois como diz Peter Drucker “O conhecimento e a informação são os recursos estratégicos para o desenvolvimento de qualquer país. Os portadores desses recursos são as pessoas”.



### 3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

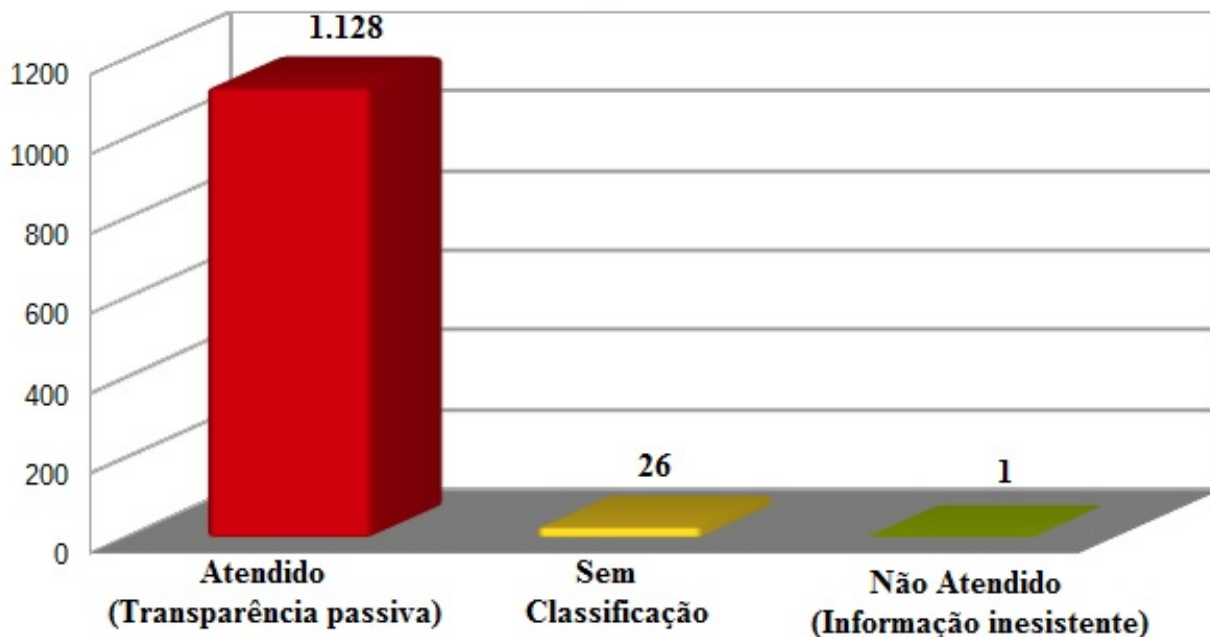
(Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - 01/01/2022 a 31/12/2022)





(Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - 01/01/2022 a 31/12/2022)

RELATÓRIO DE CLASSIFICAÇÃO DA RESPOSTA/DEMANDA



A análise dos quantitativos apresentados aponta para um total de 1.155 total de solicitações recebidas durante o ano de 2022. Porém o que mais chama nossa atenção é que estamos diminuindo fortemente o número de solicitações não atendidas, pois, no ano de 2021, tivemos 03 demandas sem atendimento, em 2022, baixamos para 01, estatisticamente, consideramos ter zerado, pois atingimos 99% de atendimento, comprovando o acerto nas estratégias adotadas e no forte trabalho de rede que conseguimos imprimir no DETRAN/CE.

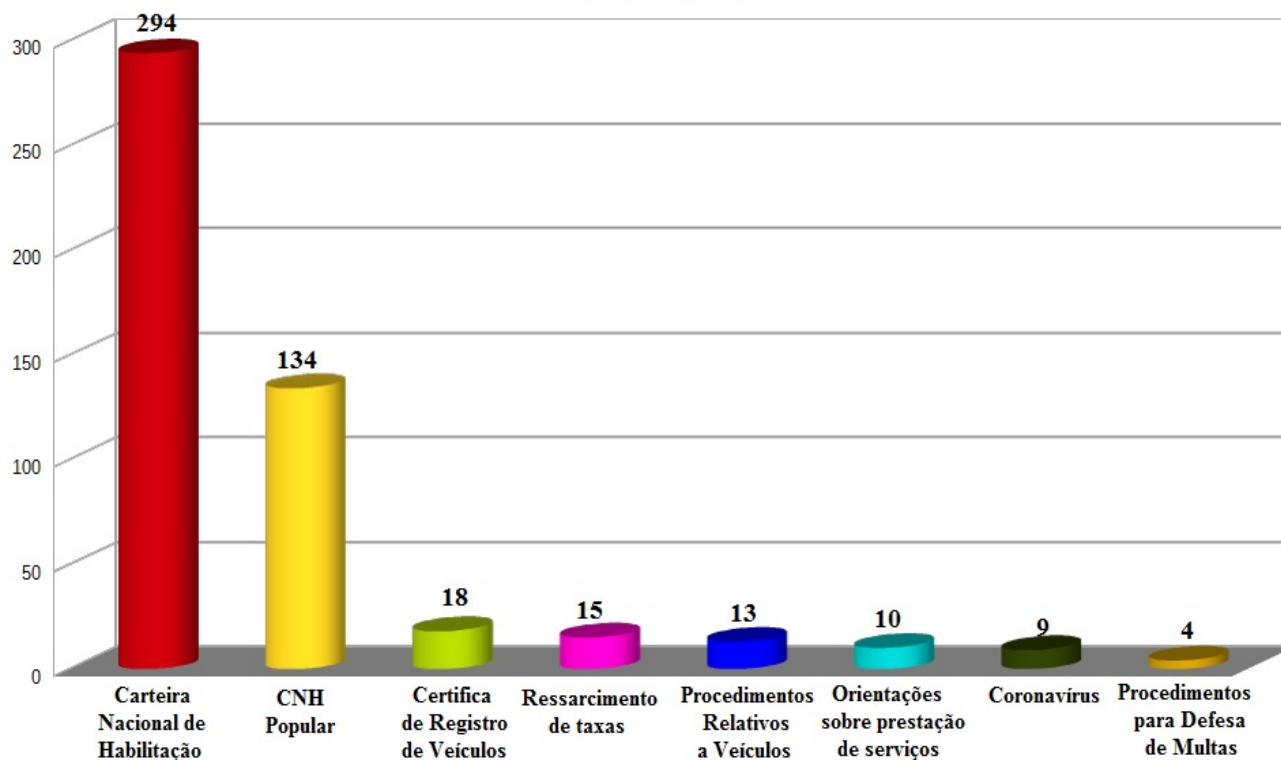
O CSAI comprova o avanço que estamos tendo, pois continuamos crescendo na nossa capacidade de atendimento, mesmo que as demandas entre 2021 e 2022 tenham crescido 5,9%. Trabalho colaborativo, foco e determinação tem feito a diferença. Continuaremos em 2023 a investir nestes pilares e buscando sempre fazer uso das lições aprendidas sem esquecer dos devidos aperfeiçoamentos ligados ao contexto de um novo ano de trabalho.





(Serviço de Informação ao Cidadão - SIC \_ 01/01/2022 a 31/12/2022)

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



A tabela acima comprova que o crescimento de informações em 2022 foi provocado, sobretudo, pelo processo de emissão da CNH, pois ao todo, somando a CNH com a CNH popular, tivemos um incremento de 92 demandas em relação ao ano de 2021. Podemos explicar tal crescimento em decorrência do maior fluxo de cidadãos em busca da habilitação de motorista, e com maior procura pelo processo da carteira popular que teve interrupção no período da pandemia.

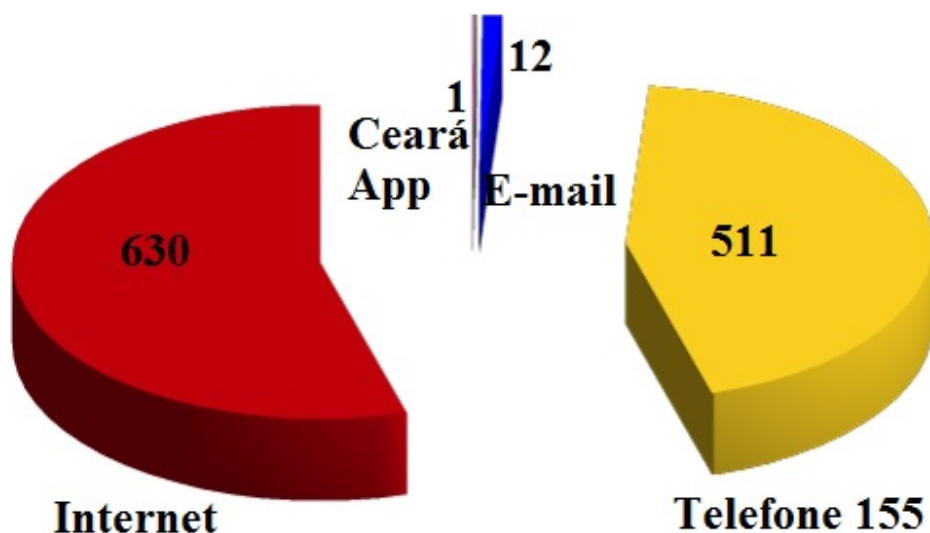
Um dado bastante animador é que tivemos 10 manifestações sobre orientações dos serviços, acrescidas de 09, em relação aos cuidados com o coronavírus, o que demonstra maior qualificação na forma de interação do nosso usuário, bem como maior credibilidade em nosso atendimento.

Os indicadores continuam positivos quanto ao nosso bom desempenho nos serviços específicos de Certificação de Registro de Veículos - CRV, pois as demandas continuam apresentando diminuição, desta feita, tivemos um decréscimo de 26 interpelações sobre o assunto. Se somarmos a diminuição ocorrida nos dois últimos anos, totalizamos 117 manifestações a menos que no ano de 2020. A análise indica que estamos conseguindo ser mais céleres e proativos no mencionado processo. Aumenta assim a nossa responsabilidade em continuarmos avançando no ano de 2023.



(Serviço de Informação ao Cidadão - SIC \_ 01/01/2022 a 31/12/2022)

### MEIO DE ENTRADA



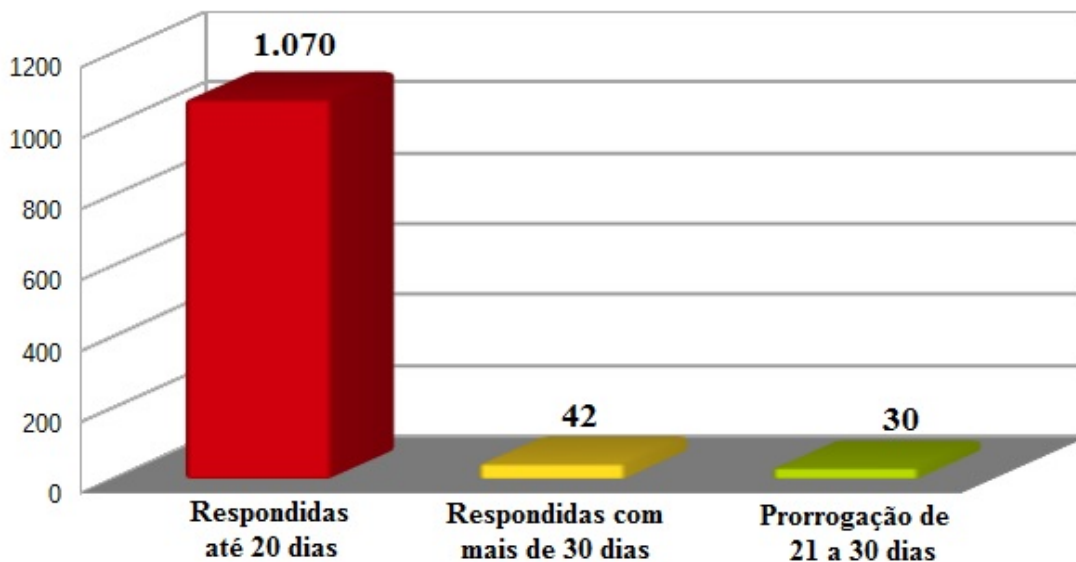
No gráfico acima, analisamos os meios mais utilizados pelo cidadão para fazer sua solicitação. Os meios digitais continuam se sobressaindo com 55,6% das manifestações, com prevalência da internet como ferramenta principal de entrada das manifestações/solicitações. Por sua vez, o telefone 155 contou com 511 demandas o que equivale a 44,4% das manifestações/solicitações. Em 2021, o uso do ramal 155 foi de 42,9%, passando para 44,4, notadamente um lento crescimento. Comprovando-se, assim, que a cultura digital realmente se consolida na vida cotidiana do cidadão, fato acelerado pelo período de isolamento social ocasionado pela pandemia da COVID-19.

Torna-se imprescindível que o DETRAN/CE invista cada vez mais nas ferramentas eletrônicas, no uso de aplicativos e na cultura do bom uso das redes sociais, com o objetivo de potencializar os meios de comunicação à distância, que notadamente vem facilitando a interação dos usuários e gerando um novo paradigma de relacionamento institucional, tanto com a equipe de colaboradores como com a sociedade de uma forma em geral.

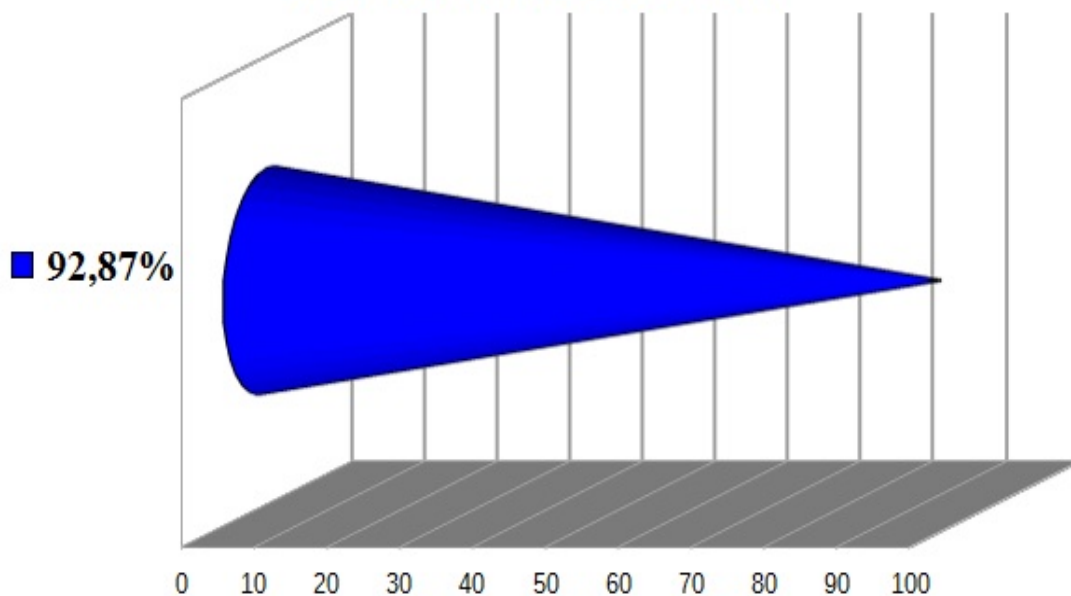


(Serviço de Informação ao Cidadão - SIC \_ 01/01/2022 a 31/12/2022)

### RESPONDIDAS POR PRAZO



### RESOLUBILIDADE





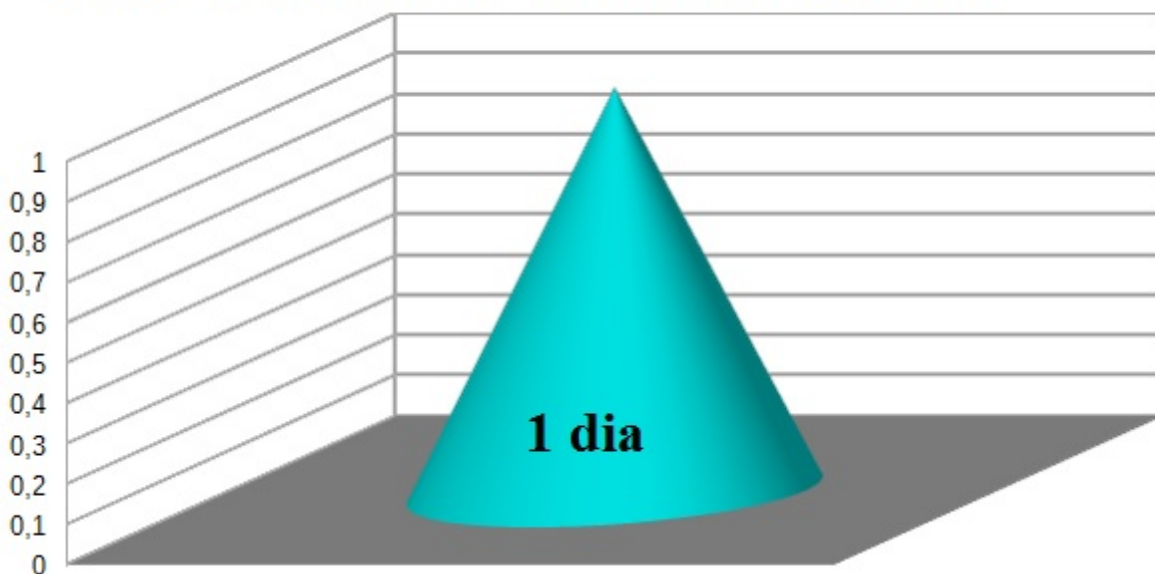
Os dados acima apresentam que o Índice de Resolubilidade do CSAI/DETRAN-CE foi de 92,87%, significando que, na totalidade de 1155 demandas, 1070 foram respondidas em tempo hábil, ou seja, no prazo de até 20 dias. O que expressa um crescimento de 3,65% em relação ao ano anterior.

O estudo dos indicadores de respostas por prazo aponta que os caminhos implementados estão dando bons resultados, pois tivemos um decréscimo significativo nas solicitações que ultrapassaram os 30 dias, passando de 76 no ano de 2021 para 42 no ano de 2022, tendo também uma boa diminuição na prorrogação de prazo que decresceu de 41 para 30 solicitações.

Assim, o CSAI do DETRAN/CE prevê melhores perspectivas para o ano de 2023, contando com os aprendizados realizados, o contexto de normalidade das ações após o período pandêmico, a rede colaborativa que se fortaleceu e sobretudo, o grande apoio da Controladoria Geral do Estado do Ceará.

**(Serviço de Informação ao Cidadão - SIC \_ 01/01/2022 a 31/12/2022)**

## TEMPO MÉDIO PARA RESPONDER



O tempo médio de resposta é um indicador de qualidade no processo de atendimento ao usuário. As pesquisas comprovam que ele está diretamente ligado à satisfação do cidadão, visto que um atendimento célere às demandas dos usuários torna-se fundamental para a boa avaliação dos serviços oferecidos pelo órgão.

Para o CSAI do DETRAN/CE este indicador superou todas as expectativas de melhoria no processo de Informação ao Cidadão, pois em 2021, o tempo médio de resposta foi de 08 dias, tendo apresentado em 2022 uma redução para 01 dia, superando em muito, a meta estipulada que era de 04 dias.



As estratégias de um monitoramento eficaz no controle do tempo de respostas vem gerando um resultado bastante favorável. O CSAI do DETRAN/CE atribui, sobretudo, o grande sucesso no indicador do tempo médio de respostas, à qualificação e determinação da equipe de colaboradores que de forma aguerrida vem identificando e buscando superar os desafios encontrados.

A grande meta para 2023 é continuar mantendo este indicador no patamar de 01 dia, atingido em 2022, pois é um forte indicador do atendimento satisfatório aos usuários do DETRAN/CE por conseguinte pode contribuir de sobremaneira em todos os outros indicadores de qualidade com os serviços prestados por nossa Instituição. Assim, o CSAI sabe que precisará manter a equipe de colaboradores motivada, qualificada e focada no atendimento célere das demandas, bem como manter as ferramentas de monitoramento cada vez mais aperfeiçoadas.

- **Pesquisa de Satisfação.**

<b>Média por questão</b>	
Total de pesquisa respondida	127
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento	3,89
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,72
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?	3,71
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Informação era:	3,22
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,8
<b>Média das Notas</b>	<b>3,85</b>
<b>Índice de Satisfação</b>	<b>77%</b>

A tabela indica um aumento de 29 respondentes em relação ao ano anterior, o que por si só, denota um indicador de qualidade. Constata-se que em 2022, a pesquisa apontou a satisfação dos usuários em 99% dos itens, sem decréscimo em nenhum deles, pois a média das respostas que em 2021 era de 3,78 passou para 3,85. O DETRAN/CE trabalhou fortemente os dois pontos apontados pela pesquisa de 2021 como sendo os de maiores reivindicações pela melhoria: tempo e qualidade. Na questão do tempo, conseguimos melhorar substancialmente, crescendo na avaliação dos respondentes de 3,61 para 3,72, e na questão da qualidade, também conseguimos um bom crescimento de 3,65 para 3,71. O cidadão, de uma forma em geral, manifestou em 2022 um maior índice de satisfação com um percentual de 77%, enquanto em 2021, este percentual era de 75,6%.

O CSAI do DETRAN/CE mostra-se satisfeito com os resultados apresentados pela pesquisa, porém entende que cresce a responsabilidade de permanecer crescendo na credibilidade e superando as expectativas do cidadão pelos serviços na área do trânsito em nosso estado do Ceará.



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

O DETRAN/CE vem dedicando cada vez mais esforços para o cumprimento da Lei Estadual Nº 15.175 de 2012, que trata do Acesso à Informação de forma diligente e qualitativa, porém ainda se depara com os desafios dos impactos ocasionados pelos dois anos de Pandemia da COVID-19 e pela rotatividade de colaboradores, impactando na urgência do alinhamento técnico para garantir a sustentabilidade das conquistas efetivadas, em especial a manutenção da rede colaborativa construída ao longo dos últimos anos.

Consideramos também como um desafio para o ano de 2023, o desenvolvimento da formação continuada dos colaboradores, planejada para ocorrer em parceria com a Escola de Trânsito. Precisamos conciliar as agendas dos diversos setores para a realização da mencionada formação. Cada colaborador bem inteirado acerca da Lei 15.175, de 28 de junho de 2012, mais conseguiremos chegar ao nosso público externo.

O CSAI do DETRAN/CE mantém sua determinação pela implementação da Lei e confiante que em 2023 as perspectivas apontam para o fortalecimento de nossas conquistas e para a realização de mais vitória

#### **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 nossas bússolas para o crescimento da cultura do monitoramento da qualidade do atendimento e para uma Gestão da Informação com muita eficácia no DETRAN/CE.

A Lei trouxe a normativa como um protocolo a ser seguido para a excelência no atendimento e o SOU- Módulo SIC nos trouxe a ferramenta que possibilita a condição para a operacionalização do protocolo. Passamos a gerenciar mais e melhor o acesso do cidadão às informações e a zelar por cada minuto de nosso trabalho em dedicação às demandas do cidadão e a sermos vigilantes na defesa do tempo legal para as respostas como direito do demandante

Assim, consideramos como maiores benefícios da implementação da Lei, o nosso fortalecimento institucional, a transparência das nossas ações, a cultura de uma nova forma de SERVIR ao nosso cidadão. Uma ação relevante importante do Comitê Setorial de Acesso à Informação foi a articulação junto a Assessoria de Comunicação e a Gerência Superior para a atualização e tratamento em rede das informações de acordo com a padronização do Governo do Estado, a fim de atender ao disposto relativo a avaliação da CGE.

De uma forma em geral, a implementação da Lei vem contribuindo para a qualificação geral dos que fazem o DETRAN/CE, e assim, para o fortalecimento do compromisso com a função social do Órgão e com a missão em prestar um serviço cada vez com mais humanidade e qualidade, sempre respeitando cidadão como sujeito de direito a um atendimento mais digno e eficaz.



Em 2023, continuaremos com nossas estratégias de alinhamento interno no tratamento das manifestações e com nosso planejamento semanal em busca da otimização do nosso fazer diário no atendimento ao público. Continuaremos com nossos momentos de treinamentos, maior divulgação das ações de forma física e dos canais digitais, 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.

*“Atendimento ao cliente não é uma técnica a ser implantada, mas uma postura a ser cultivada”.*

**Mário Persona**

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.

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

Em 2022, conseguimos realizar reuniões com os colaboradores dos diferentes setores do DETRAN-CE, objetivando o alinhamento das informações e, com muito sucesso, a divulgação das boas práticas dos próprios setores e ainda as boas práticas apresentadas pelas ouvidorias de outros órgãos do Estado do Ceará. Também, consideramos como bastante positiva, a nossa participação em todas as ações promovidas pela CGE, com ênfase para os momentos de intercâmbio das boas experiências pelos ouvidores dos diferentes órgãos e instituições do nosso Estado.

Realizamos ainda, algumas ações integradas com o Departamento de Educação do Trânsito, participando de momentos educativos coordenados pela Escola do Trânsito, porém avaliamos que estas ações precisam ser intensificadas e planejadas de forma integrada, no ano em curso.

Consideramos bastante satisfatório nosso processo de acompanhamento do índice de resolubilidade no ano de 2022, pois passamos a ter um monitoramento diário em uma planilha criada com apoio do setor da Tecnologia do DETRAN, com fluxos bem delimitados e prazos bem planejados de forma integrada com os diferentes setores do órgão.

Para 2023, após nossa avaliação, estamos planejando a continuidade com fortalecimento das ações bem-sucedidas e, ainda, mais momentos de treinamentos, novas formas de intercâmbios, desta feita, entre colaboradores de diferentes setoriais e com mais intensidade novos momentos de reconhecimento das melhores práticas empreendidas



## 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 N°. 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: **Michel Mourão Matos**

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, 01 de Março de 2023

---

**RIBAMAR DINIZ**  
**OUVIDORIA DETRAN-CE**

---

**LIANA OLIVEIRA MENA BARRETO**  
**RESPONSÁVEL PELO SIC**