



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

**Período 01/01/2019 a 31/12/2019**



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



## 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



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, aprimorando as condições de circulação de veículos e pedestres, e assim melhorar a qualidade de vida de todo cidadão. Apresenta como valores estratégicos: qualidade, ética, transparência e inovação, potencializando os processos de educação, segurança e cidadania.

Em 1997, o DETRAN-CE instituiu o setor de Ouvidoria como um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, buscando tornar a administração mais transparente, eficaz e eficiente, em consonância com as Diretrizes Estaduais.

Em sua trajetória, a Ouvidoria no DETRAN-CE vem contribuindo de forma decisiva para melhoria dos fluxos e prazos de atendimento das demandas cidadãs, maior celeridade das respostas, transparência das ações, proximidade com o usuário e sobretudo tem sido uma ferramenta essencial para uma gestão do trânsito mais democrática e eficiente.

Este relatório busca elencar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará - DETRAN-CE no ano de 2019, tendo como fonte os dados coletados através do Sistema de Ouvidoria do Estado - SOU, mantido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. O relatório possibilitará a socialização dos dados referentes às demandas de atendimento da Ouvidoria e assim servirão como subsídios para estudos e melhoria da própria qualidade desse atendimento.

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; por Município e ainda por Resolutividade.**

Vale salientar que as análises e tratamento dos dados levam em consideração a padronização dos conceitos e a estrutura de relatório indicada pela ouvidoria pública estadual.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



## 2 – PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIAS DO ANO ANTERIOR

Após o conhecimento oficial das recomendações do **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2018**, a Ouvidoria Setorial reuniu-se com o Gestor do Órgão com o objetivo de avaliar e analisar as propostas de aperfeiçoamento para as intervenções que vinham sendo desenvolvidas.

A ouvidoria, de forma descentralizada, realizou reuniões periódicas com os Supervisores das Regionais acerca da importância e dos canais de acesso à Ouvidoria, entregando materiais informativos para que fossem afixados e distribuídos em cada Órgão Regional do DETRAN/CE.

A Ouvidoria do DETRAN /CE tem mantido comunicação direta com a Superintendência do Órgão, canal estratégico para a efetividade do trabalho de atendimento ao cidadão. A Gestão do Órgão tem inserido a Ouvidoria em reuniões periódicas com todo grupo da Gestão Executiva, para que, de fato, a Ouvidoria seja o fio condutor das ações implementadas na Instituição.

As demandas tem sido respondidas com maior agilidade e, podemos constatar que uma nova cultura de valorização da Ouvidoria, de atendimento de qualidade tem se fortalecido no DETRAN/CE. Aumenta o envolvimento e compromisso dos colaboradores no cumprimento de prazos e no desenvolvimento com excelência das ações. As Coordenadorias mais demandadas receberam reforço de pessoas e de orientações e vem conseguindo dar melhores respostas aos seus processos.

A Ouvidoria tem realizado reuniões periódicas com os técnicos da área de informática com o objetivo de aperfeiçoar o portal do órgão, para torná-lo mais interativo e de clara compreensão para os usuários.

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.

Vale destacar que a Ouvidoria Setorial utilizou estratégias diversificadas para aproximar usuários e colaboradores e disseminar as boas práticas de atendimento com qualidade.



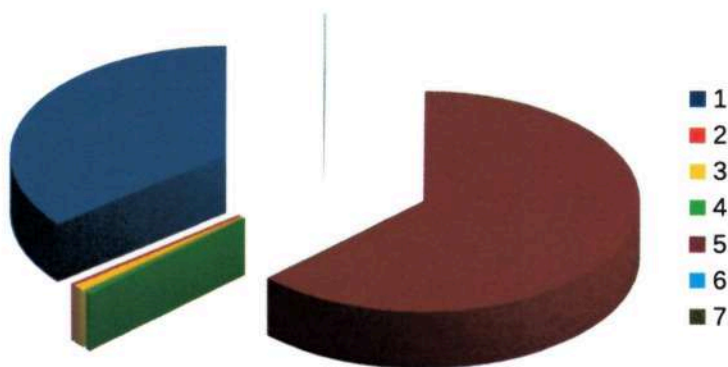
### 3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

#### 3.1. Ouvidoria em Números

Os gráficos abaixo apontam, através de números, os processos demandados pelos cidadãos e agilizados pela Ouvidoria Setorial do DETRAN/CE, durante o ano de 2019.

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.

- **Meio de Entrada**



Cor	Meio de Entrada	Quantidade	%
■	Internet	1.375	35,79%
■	Presencial	4	0,10%
■	E-mail	38	0,99%
■	Facebook	14	0,36%
■	Telefone 155	2.407	62,65%
■	Reclame Aqui	3	0,08%
■	Instagram	1	0,03%
	<b>Total</b>	<b>3.842</b>	<b>100%</b>

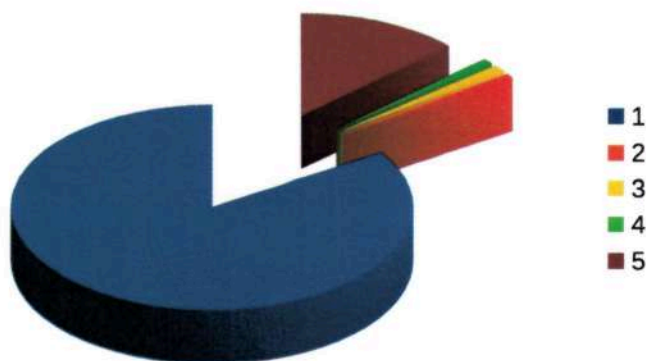
No período de 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019, a Ouvidoria Setorial do DETRAN/CE recebeu um total de 3.842 manifestações, advindas através de diferentes meios de comunicação, apresentando uma redução de 931 manifestações em relação ao ano anterior.



O telefone 155 continua sendo o principal canal de acesso do usuário, ocupando 62,65%, dentro os meios de entrada das solicitações, porém chama a atenção o crescimento das inserções pela Internet que chega a atingir 37,14%, o que demonstra o forte movimento do cidadão na direção do uso das novas tecnologias.

Quando somamos as opções digitais como internet, e-mail e facebook alcançamos o percentual de 27% dentro os meios de entrada das solicitações, o que comprova o crescimento da cultura virtual. Há uma nova realidade que se coloca nesse cidadão que acredita na força da comunicação, independente da proximidade física. (Ver os resultados no gráfico acima)

- Tipo de Manifestação



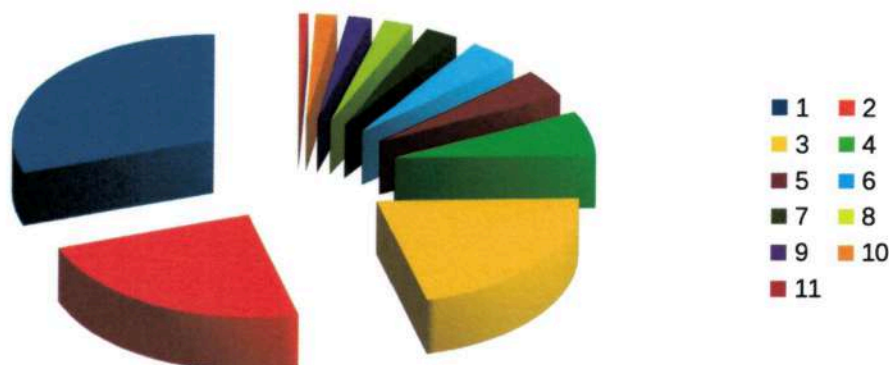
Cor	Tipo de Manifestação	Quantidade	%
■	Reclamação	3232	84,12%
■	Denúncia	27	0,70%
■	Elogio	42	1,09%
■	Sugestão	34	0,88%
■	Solicitação	507	13,20%
	<b>Total</b>	<b>3842</b>	<b>100%</b>

Quanto aos tipos de manifestações, observamos que ocorreu um decréscimo em torno de 28%, em relação ao número de reclamações do ano anterior, o que aponta para a elevação do nível de satisfação dos usuários. No entanto, em relação ao total de manifestações, 84,12% ainda se apresentam na categoria de reclamações, o que se coloca como desafio a ser superado.

Consideramos também um avanço a diminuição de 1,2% na categoria denúncia, o que se configura como um bom indicador de qualidade na relação usuário e atendimento do serviço pelo DETRAN/CE.



- Assunto e Sub-Assunto



Cor	Assunto/Sub Assunto	Quantidade	%
1	Carteira Nacional de Habilitação	1061	27,62%
2	Certificado de Registro de Veículo	821	21,37%
3	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	749	19,50%
4	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	241	6,27%
5	Atendimento telefônico	145	3,77%
6	Carteira de motorista popular	143	3,72%
7	Sinalização / Equipamentos de segurança em rodovias estaduais	92	2,39%
8	Conduta inadequada de servidor / Colaborador	81	2,11%
9	Blitz	65	1,69%
10	Auto Escola (Centro de Formação de Condutores)	59	1,54%
11	Outros	25	1,02%
<b>Total</b>		<b>3.482</b>	<b>100%</b>

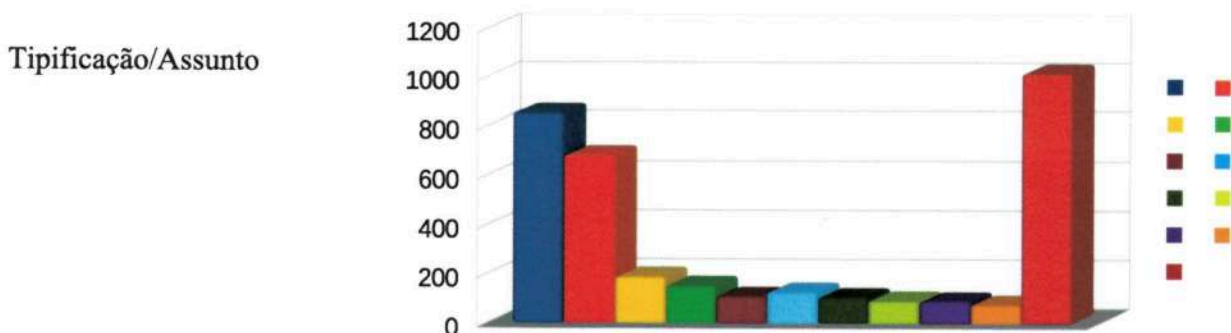
A tabela acima apresenta a demora na entrega da CNH como o maior assunto demandado, observando, no entanto que este dado vem sofrendo continua diminuição, sendo de 50% em 2018 e de 52% em 2019. Os motivos para o atraso na entrega da CNH são variados como o número de extravios de malotes dos Correios, empresa responsável pela entrega do Documento, contendo os processos de habilitação que vem do interior do estado para a gráfica, implantação da identificação facial, um item a mais de segurança no processo de habilitação por parte do DENATRAN, mudança na composição das bancas de exames, requerendo tempo de qualificação dos novos profissionais e a implantação dos processos abertos nas clínicas de exames médicos, exigindo tempo de ajustes no sistema operacional.



Esta análise aponta para uma sucessão de intervenções que vem dando resultados como realização de força-tarefa com os colaboradores, reuniões regulares com o Setor responsável pela entrega da CNH, descentralização dos serviços etc.

Observe-se ainda que em torno de 30% dos assuntos giram em torno da CNH, quer seja a demora na entrega, quer seja pelo próprio processo de retirada. Assim, se justifica a continuidade de um trabalho intenso junto ao Setor de Habilitação em busca do aperfeiçoamento dos processos que dependem do mesmo, com ênfase nos que se relacionam com a CNH.

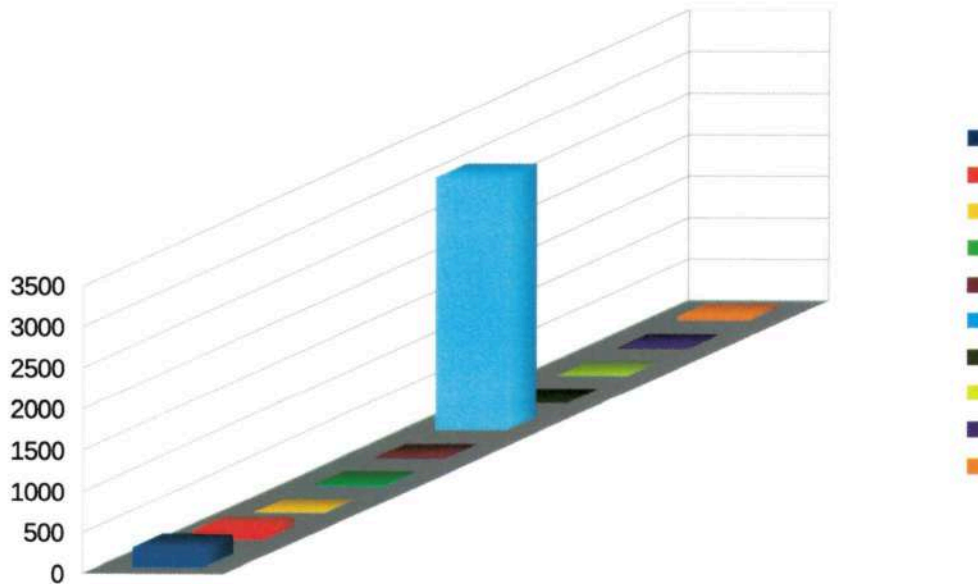
Outro dado que chama a atenção na tabela acima é a demora na Entrega do DUT/CRLV, ocupando 8,5% do total de temáticas demandadas. Este dado requer muito cuidado e estratégias específicas de intervenção para 2020, pois ele cresceu em relação ao ano anterior quando se apresentava com 7,2%.



Cor	Tipificação / Assunto	Quantidade	%
Dark Blue	Demora na emissão da CNH	851	22,15%
Red	Demora na entrega do documento	683	17,78%
Yellow	Formalidades e burocracia	188	4,89%
Green	Demora na entrega do serviço ou produto	152	3,96%
Brown	Procedimentos relativos a CNH	107	2,79%
Light Blue	Demora na entrega da carteira	126	3,28%
Dark Green	Procedimentos para adesão ao programa CNH Popular	104	2,71%
Light Green	Inoperância no sistema de telefonia	91	2,37%
Dark Purple	Demora no atendimento	88	2,29%
Orange	Desorganização / Mau atendimento	76	1,98%
Dark Red	Outros	1.016	29,17%
	<b>Total</b>	<b>3.482</b>	<b>100%</b>



- Tipo de Serviços



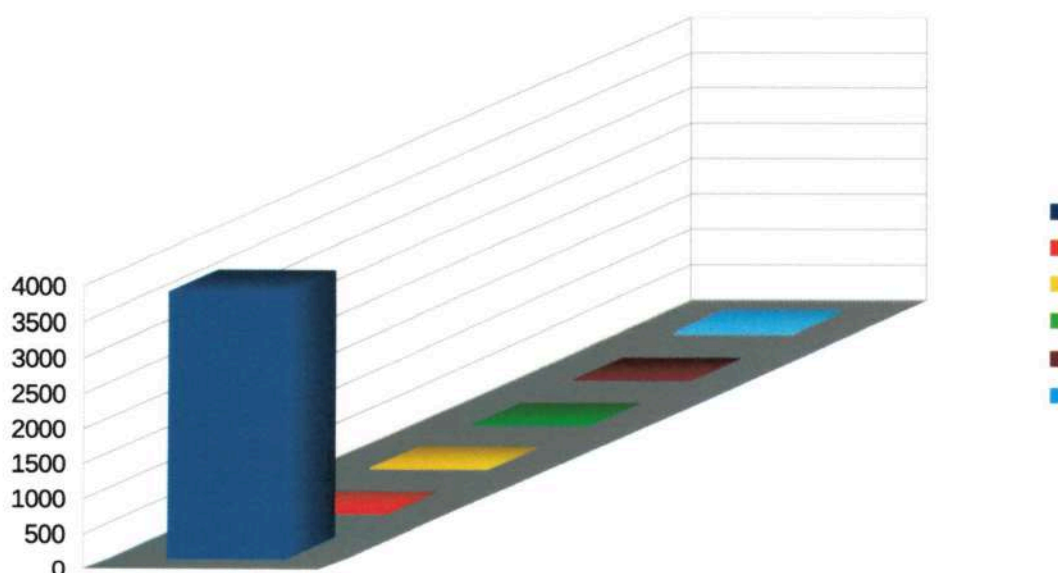
Cor	Tipificação / Serviço	Quantidade	%
■	2ª. Via CNH	240	6,25%
■	2ª Via do CRV ou do CRLV	114	2,97%
■	Ação educativa	2	0,05%
■	Apoio á implantação de políticas públicas	1	0,03%
■	Atendimento a denúncias e reclamações sobre os estabelecimentos sujeitos a vigilância sanitária	1	0,03%
■	Atendimento ao cidadão	3070	89,13%
■	Atendimento ao servidor sobre consulta da sua margem consignável	1	0,03%
■	Certidão de quitação do IPVA	1	0,03%
■	Manutenção corretiva	2	0,05%
■	Outros	50	1,43%
<b>Total</b>		<b>3.482</b>	<b>100%</b>



Na tipificação dos serviços, conforme mostra o gráfico acima, comprovamos que 89,13% apontam para o Atendimento ao Cidadão, o que nos leva a interpretação de que integrado aos Serviços de Trânsito que o DETRAN/CE oferece está seu grande diferencial, ou seja, no atendimento que presta ao cidadão.

A grande análise do gráfico acima está no entendimento de que o DETRAN/CE somente atingirá a excelência, cuidando da qualidade dos seus serviços e sobretudo, da qualidade no atendimento a seus usuários.

- Programa Orçamentário



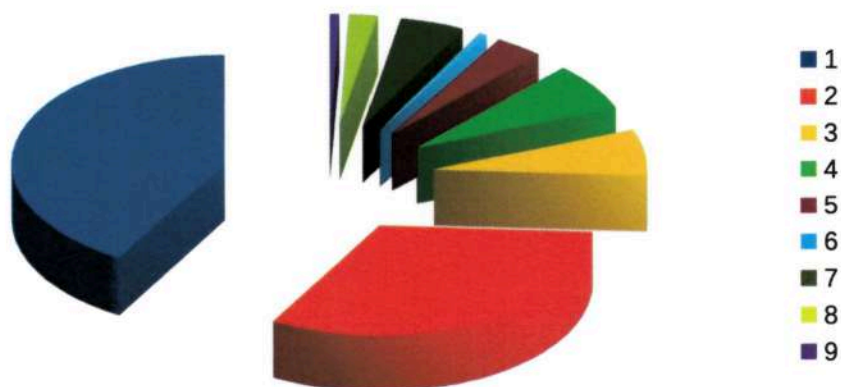
Cor	Programa Orçamentário	Quantidade	%
■	Gestão e disciplinamento do trânsito	3766	98,02%
■	Gestão e manutenção	12	0,31%
■	Infraestrutura e logística	24	0,62%
■	Melhorias de espaços e equipamentos públicos	1	0,03%
■	Dados legados	3	0,08%
■	Outros	36	0,94%
<b>Total</b>		<b>3.842</b>	<b>100%</b>



A tabela acima expõe a supremacia do Programa de Gestão e disciplinamento do trânsito dentre as manifestações em relação aos Programas, com um percentual de 98,02% o que nos dá o entendimento da direção de serviços demandados pelos usuários para ações de habilitação, organização e documentação da situação dos veículos, e ainda ações educativas e de fiscalização como as BLITZ.

Com base no gráfico acima, cabe ao DETRAN/CE continuar investindo na qualidade do processo de habilitação dos motoristas e de forma concomitante, operacionalizar a reeducação no trânsito para os anteriormente habilitados.

- Manifestações por Unidade



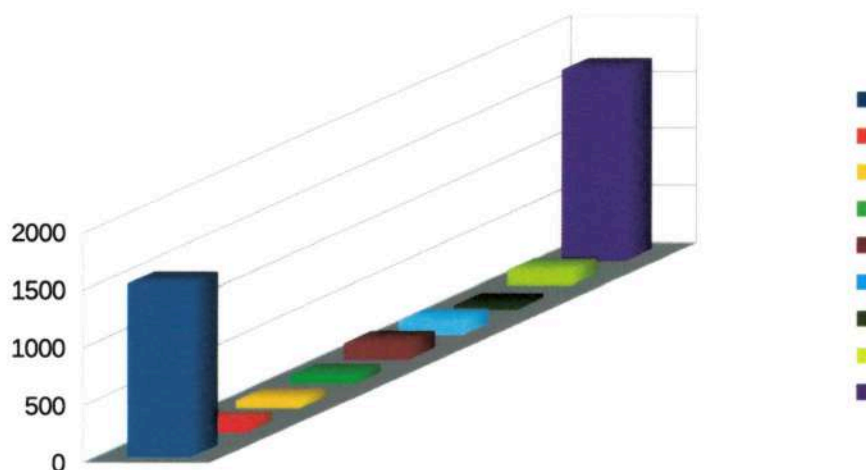
Cor	Manifestação por Unidade	Quantidade	%
1	Diretoria de Habilitação	1.587	41,02%
2	Diretoria de Veículos	1.228	39,21%
3	Diretoria Administrativa Financeira	261	0,31%
4	Diretoria de Trânsito	268	0,62%
5	Diretoria de Transporte	140	0,03%
6	Procuradoria Jurídica	24	0,08%
7	Superintendência	185	0,94%
8	Ouvidoria	82	0,31%
9	Assessoria de Imprensa	26	0,05%
<b>Total</b>		<b>3.842</b>	<b>100%</b>



O gráfico acima está diretamente ligado e sequente ao gráfico anterior, uma vez que o setor mais demandado, com um percentual de 41,76%, consiste exatamente no Setor de Habilitação responsável pelos processos de emissão e de entrega da CNH, e com 12,24% vem a Diretoria de Veículos responsável pela entrega do DUT/CRLV, cujo maior desafio, a demora na entrega, representa a mais alta demanda de notificação.

Reforça-se assim, a necessidade do trabalho localizado nas unidades de Habilitação e na Diretoria de Veículos, como vem ocorrendo desde 2018.

- Município



Cor	Município	Quantidade	%
■	Fortaleza	1.508	39,25%
■	Caucaia	79	2,06%
■	Crato	70	1,82%
■	Icó	70	1,82%
■	Iguatu	142	3,70%
■	Juazeiro do Norte	124	3,23%
■	Lavras da Mangabeira	35	0,91
■	Maracanaú	135	3,51%
■	Demais Municípios	1.679	43,70%
<b>Total</b>		<b>3.842</b>	<b>100%</b>



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 2018, porém houve diminuição nas demandas de Fortaleza, o que se pode interpretar que o trabalho integrado entre o Governo do Estado e a Prefeitura de Fortaleza começa a repercutir no bom atendimento ao cidadão usuário dos serviços de trânsito na Capital do Ceará.

Houve um crescimento de demandas em relação aos demais municípios em torno de 14%, isto nos faz avaliar positivamente o processo da descentralização dos serviços, bem como a qualidade da prestação dos mesmos pelas Regionais.

### 3.1 - Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações por Ano - 2016 a 2019



O gráfico de Manifestações nos últimos quatro anos apresenta um decréscimo de inserções, em torno de 20%, no ano de 2019, quebrando uma série histórica de estabilidade.

Pode-se traduzir o decréscimo de manifestações como um bom indicador da qualidade no atendimento, ou seja, as estratégias para melhoria e agilidade na execução dos serviços começam a provocar um movimento de credibilidade junto ao cidadão que demanda menos por manifestação, ao se sentir contemplado em seus processos na área do trânsito cearense.



Gráfico de Manifestações Mensais (2019) - Parte 1

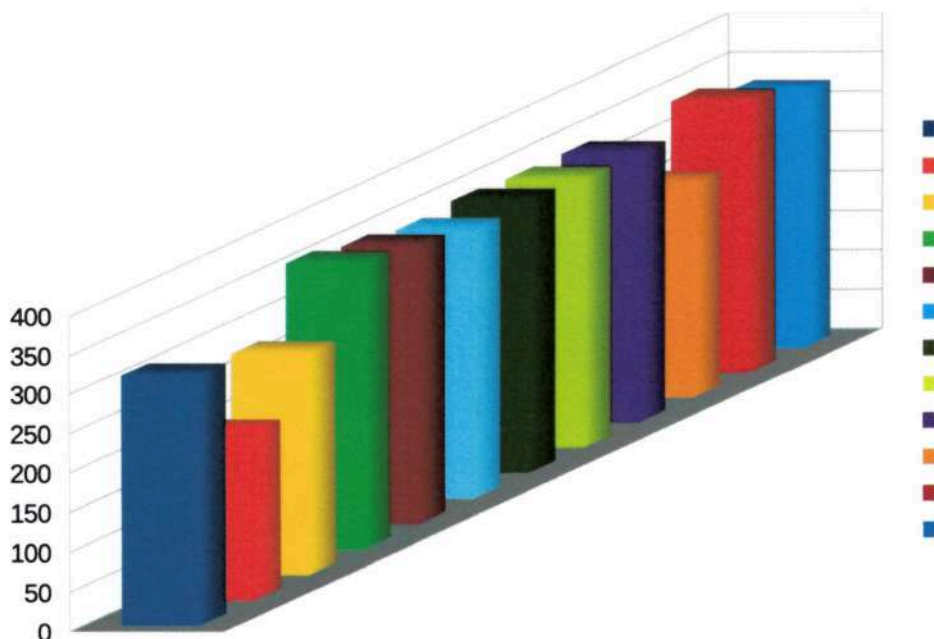


Gráfico de Manifestações Mensais (2019) - Parte 2

Cor	Mês	2018	2019	%
■	Janeiro	447	317	9,10%
■	Fevereiro	341	213	6,11%
■	Março	492	281	8,07%
■	Abril	546	364	10,45%
■	Maio	519	353	10,13%
■	Junho	397	342	9,82%
■	Julho	412	347	9,96%
■	Agosto	320	343	9,85%
■	Setembro	251	342	9,82%
■	Outubro	365	273	7,84%
■	Novembro	119	344	9,87%
■	Dezembro	564	323	9,27%
	<b>Total</b>	<b>4.773</b>	<b>3.482</b>	<b>100%</b>



A análise das manifestações mensais corrobora com as inferências feitas em relação ao gráfico anterior, pois se vê claramente que a incidência de manifestações no primeiro semestre de 2018 que girava em torno de 2742, caiu para 1870 no mesmo período em 2019. Ou seja, o usuário, melhor informado, mais assistido e com mais credibilidade, não se manifesta demandando os serviços de início de ano, ele os recebe e se sente contemplado.

Também ocorre o mesmo fenômeno no final do ano, período que historicamente as manifestações se avolumavam. O gráfico mostra que houve uma queda de manifestações em torno de 241 inserções, comparando o ano de 2019 em relação ao ano de 2018.

### 3.2 - Manifestações por Meio de Entrada

Meios	2018	2019	Variação
Telefone 155	3.460	2.407	-30,43%
Internet	1.186	1.375	+15,93%
Presencial	6	4	-33,33%
Telefone Fixo	0	0	0
E-mail	53	38	-28,30%
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	50	14	-72%
Reclame Aqui	1	3	+200%
Instagram	0	1	+100%
Twitter	1	0	-100%
Carta	5	0	-500%
<b>Total</b>	<b>4.773</b>	<b>3.842</b>	<b>-19,50%</b>

O meio pelo ramal telefônico 155 continua na liderança de escolha para suas manifestações pelos usuários, observando no entanto, que houve uma redução em torno de 2%, em relação ao ano de 2018. Por sua vez, o canal internet que vem ocupando a segunda colocação demonstrou crescimento de 16% no ano de 2019, o que indica ser uma tendência promissora a escolha dos meios virtuais pelos usuários do trânsito como forma de expressar suas demandas. É uma nova cultura que se forma, exigindo uma ressignificação de seus paradigmas por parte do DETRAN/CE.

As opções digitais como internet, e-mail, facebook e Instagram alcançaram o percentual de 37% dentre os meios de entrada das solicitações. As novas tecnologias começam a ser realidade no dia a dia do usuário do trânsito e para isto foi importante o aporte tecnológico oferecido pelo DETRAN/CE, nos últimos quatro anos.



### 3.3 - Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipos	2018	2019	Variação
<b>Reclamação</b>	3.804	3.232	-15,03%
<b>Solicitação</b>	790	507	-35,82%
<b>Denúncia</b>	58	27	-53,44%
<b>Sugestão</b>	66	34	-48,48%
<b>Elogio</b>	55	42	-23,63%
<b>Total</b>	<b>4.773</b>	<b>3.842</b>	<b>-19,50%</b>

A tabela acima apresenta a redução de manifestações entre os anos de 2018 e 2019, observando-se no entanto que a maior redução foi de 36% no quesito de solicitações, e que a menor foi de 23% no quesito de elogios, o que demonstra a tendência do usuário do trânsito, ao se sentir melhor atendido, de ampliar sua capacidade de reconhecimento das boas práticas e de demandar menos pelo canal da Ouvidoria Setorial.

#### 3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
<b>Reclamação</b>	Demora na emissão da CNH	851
	Demora na entrega do documento	683
	Formalidades e burocracias	188
<b>Solicitação</b>	Sinalização Vertical e Horizontal	35
	Implantação de blitz	38
	Orientações sobre CNH Popular	14
<b>Denúncia</b>	Desídia Funcional (Negligência, outros)	06
	Propina / Extorsão	04
	Tratamento indevido/Desrespeitoso com o público	05
<b>Sugestão</b>	Formalidades e burocracias	06
	Convocação de aprovados	01
	Melhorias no Layout e nas funcionalidades	01
<b>Elogio</b>	Implantação de blitz	01
	Ao servidor público	27
	Aos serviços prestados pelo órgão	01

A tabela traduz em números a constatação dos focos de reclamações, com prevalência para demora na emissão e entrega da CNH, de solicitações para sinalização e implantação de blitz e de elogios ao Servidor Público.

A tabela apresenta o protagonismo do cidadão que Reclama, solicita, denuncia, mas sugere e elogia. É para este cidadão que cada vez mais o DETRAN/CE deve estar preparado, para atendê-lo com qualidade e sobretudo ouvi-lo e fazer junto com ele sua Gestão do Trânsito mais cidadã.



### 3.3.2 - Manifestações por Assunto / Sub-Assunto

Tipos	Assuntos	Total
<b>Carteira Nacional de Habilitação</b>	Demora na Emissão da CNH	904
	Procedimentos Relativos à CNH	142
	Demora no início dos procedimentos dos exames	51
<b>Certificado de Registro de Veículo</b>	Demora na entrega do documento	728
	Procedimentos Relativos à CRLV/CRV	93
<b>Blitz</b>	Implantação de Blitz	58
<b>Fiscalização em Transportes Intermunicipais</b>	Infraestrutura e situação do veículo	28
<b>Sinalização</b>	Implantação de Redutores de Velocidade	21
	Sinalização Vertical e Horizontal	60
	Implantação/Aferição de Semáforos	10

Em 2019, conforme tabela acima, houve a predominância de manifestações relacionadas ao processo de retirada e entrega da CNH, bem como no processo de Certificação de Registro de Veículo, com ênfase na demora da entrega do CRLV/CRV, ocupando 92% das temáticas dentre as manifestações.

Cabe-nos em 2020, reverter estes dados, imprimindo ainda mais celeridade e qualidade aos processos tão demandados e críticos na visão do usuário do trânsito.

### 3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tipos	Total
2ª Via CNH (Carteira Nacional de Habilitação)	240
2ª Via do CRV ou CRLV	114
Atendimento ao Cidadão	3.430

Os dados da tabela acima comprovam o que foi comentado anteriormente, ou seja, considerados como processos críticos os que estão ligados à CNH e à entrega do CRV/CRLV, o cidadão se manifesta solicitando serviços mais ágeis e efetivos nestas áreas.

Assim em 2020, os procedimentos estratégicos irão se voltar com foco especial nas áreas referidas e atender aos apelos do cidadão.



### 3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Programas	Total
Gestão e Disciplinamento do Trânsito	3.766
Gestão e Manutenção	12
Infraestrutura e Logística	24
Melhoria de Espaços e Equipamentos Públicos	1

### 3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Unidades	Total
Diretoria de Habilitação	1.587
Diretoria de Veículos	1.228
Diretoria Administrativa Financeira	261
Diretoria de Trânsito	268
Diretoria de Transporte	140

### 3.7 – Manifestações por Município

Municípios	2018	2019
Fortaleza	1.267	1.508
Tianguá	164	101
Sobral	143	71
Iguatu	143	142
Maracanaú	119	135
Icó	112	70
Juazeiro do Norte	102	124
Caucaia	97	79
São Benedito	94	66

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 2018, porém houve diminuição nas demandas de Fortaleza, o que se pode interpretar que o trabalho integrado entre o Governo do Estado e a Prefeitura de Fortaleza começa a repercutir no bom atendimento ao cidadão usuário dos serviços de trânsito na Capital do Ceará.

Houve um crescimento de demandas em relação aos demais municípios em torno de 14%, isto nos faz avaliar positivamente o processo da descentralização dos serviços, bem como a qualidade da prestação dos mesmos pelas Regionais.



#### 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

##### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto n°. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

**Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação**

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
<b>Manifestações Respondidas no Prazo</b>	<b>4.298</b>	<b>3.064</b>
<b>Manifestações Respondidas fora do Prazo</b>	<b>455</b>	<b>672</b>
<b>Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)</b>	<b>13</b>	<b>43</b>
<b>Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)</b>	<b>7</b>	<b>60</b>
<b>Total</b>	<b>4.773</b>	<b>3.842</b>

O gráfico acima demonstra que em 2019, o indicador de manifestações respondidas no prazo foi de 80%, tendo um decréscimo em torno de 10% em relação ao ano anterior. Na avaliação dos motivos para os atrasos nas respostas, encontramos fluxos sazonais, como no final de ano, com respostas morosas de setores mais demandados e ainda alguns setores com dificuldades de pessoal e de agilidade em seus encaminhamentos.



**Tabela: Índice de Resolubilidade**

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
<b>Manifestações Respondidas no Prazo</b>	90,04%	79,75%
<b>Manifestações Respondidas fora do Prazo</b>	9,53%	17,49%
<b>Índice Geral da Resolubilidade</b>		<b>80,65%</b>

#### 4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Na análise da tabela acima, verificamos um decréscimo no índice de Resolubilidade em torno de 10,29% na comparação entre os anos de 2018 e 2019. Para melhorar este indicador, propomos para 2020 mais monitoramento e intervenções que evitem as respostas fora do prazo, formação continuada para os colaboradores no sentido da conscientização do direito de resposta no prazo que todo cidadão tem. E ainda, construir um painel de monitoramento com visibilidade para todos, denominado de RESOLUBILITRÔMETRO, marcando dia a dia, como está o indicador de resolubilidade, para atingir a marca de 100% de respostas no prazo e com a qualidade almejada.

#### 4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

**Tabela: Tempo Médio de Resposta**

<b>Tempo Médio de Resposta 2018</b>	<b>12d</b>
<b>Tempo Médio de Resposta 2019</b>	<b>12d</b>

Após as análises efetivadas com base no quadro acima, verifica-se que o tempo médio de resposta permanece em torno de 12 dias.

Para 2020, a meta é atingir 10 dias no tempo médio de resposta, o que vai demandar mais foco por parte de todos os colaboradores do Órgão.

Vale destacar que a rapidez desejada nas respostas deve vir conjugada com a qualidade dos serviços, o que se torna mais desafiador e admirável em ser conquistado.



## 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

**Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação**

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,6
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,39
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,64
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,36
Média	4,49
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>89,8%</b>
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,64
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,6
Total de pesquisas respondidas	808
Representação da Amostra	26,37%

A tabela acima apresenta que o usuário atribui a nota de 4,6 para sua satisfação, de modo geral com os serviços de Ouvidoria. A análise deste indicador aponta para a crescente melhoria do atendimento ao cidadão por parte do Órgão.

O que chama a atenção na tabela acima é o aumento do indicador de satisfação do usuário após a realização do serviço de Ouvidoria, passando de 3,64 antes de demandar os serviços para 4,6, ou seja, um crescimento de 1,96 pontos. Este indicador demonstra com clareza, a mudança de paradigma em relação à credibilidade que hoje os serviços do Trânsito já possui.

O usuário do trânsito demonstra satisfação com os serviços de Ouvidoria, isto aumenta a responsabilidade da Setorial, pois precisa que as estratégias que vem sendo desenvolvidas continuem sendo avaliadas e fortalecidas em prol do crescimento permanente da confiança do cidadão com os serviços oferecidos pelo DETRAN/CE.



## 5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações no ano de 2019 continuaram apontando para a demora na entrega da CNH, com um percentual de 30% do total das 3482, seguida da reclamação contra o atraso na entrega do certificado de registro do carro com 21%.

Ao analisar os motivos nos deparamos com seguintes extravios de malotes dos Correios, contendo os processos de habilitação, a implantação da identificação facial que demandou tempo para consecução da retirada e entrega da CNH, e as mudanças na composição das bancas de exames, exigindo mais tempo de qualificação profissional e ainda a implantação de processos abertos nas novas clínicas credenciada, gerando mais tempo de ajuste nos sistemas operacionais.

Cada motivo elencado acima está devidamente mapeado para sofrer intervenções em 2020, e assim minimizar as consequências danosas apresentadas pelo cidadão e imprimir mais agilidade ao processo de entrega da CNH e do Registro de Veículos.

### 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Continua sendo recorrente o atraso no processo de entrega da CNH, porém há que se avaliar fatores externos e internos responsáveis por este desafio. Como fatores externos temos a distribuição pelos correios e o trabalho com as clínicas credenciadas.

Como fatores internos temos, a necessidade de maior qualificação do processo que exige novos procedimentos e novo tempo para implementação dos mesmos. Assim, cabe ao DETRAN/CE, buscar minimizar os efeitos dos fatores externos, provocando reuniões com os responsáveis e intervir nos internos onde a governabilidade é totalmente do Órgão.

### 5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Com relação ao atraso na entrega da CNH, ocorreram reuniões ordinárias com o setor de Habilitação para de forma conjunta buscar entender a problemática e buscar soluções, também houve um reforço de pessoal advindo do último concurso e ainda um grande investimento na formação em serviço para os colaboradores.

Vale ressaltar que o permanente monitoramento das manifestações e comunicação ininterrupta com o Setor de Habilitação tem se tornado um grande aliado para o enfrentamento desse desafio.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



## 6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Inovar é um processo constante e fundamental para o desenvolvimento da Ouvidoria, assim consideramos como benefícios alcançados pela Ouvidoria em 2019:

1. Realização de reuniões avaliativas e formativas com colaboradores representantes dos diferentes setores do DETRAN/CE;
2. Apresentação e conscientização do indicador de resolubilidade, para que cada Setor visse a sua importância nesse processo.
3. Maior envolvimento dos colaboradores dos diferentes setores com os processos da Ouvidoria.
4. Realização de encontro para troca de experiências entre as ouvidorias de Órgãos afins ao DETRAN/CE.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



## 7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Durante o ano de 2019, a Ouvidoria do DETRAN/CE procurou multiplicar os conhecimentos acerca de Ouvidoria com os colaboradores e se fez presente nas reuniões promovidas pela Ouvidoria Geral do Estado, apresentando sempre uma postura comprometida, atenciosa e colaborativa.

Nas ações internas, a Ouvidoria do DETRAN/CE sempre se fez presente, desde o planejamento até a avaliação, contribuindo de forma significativa para melhoria de todos os processos de trânsito.

A Ouvidoria Setorial tem sido presença certa nos momentos comemorativos, informativos e formativos do Órgão, fortalecendo a concepção, o papel e a rede de Ouvidorias na cultura institucional.

Também tem sido bastante significativo o processo de socialização de boas práticas em exemplos de outras Ouvidorias, bem como de Boas Práticas no atendimento do Serviço Público em Geral.

Em síntese, a ouvidoria setorial tem investido bastantes na elevação da auto estima dos colaboradores, reconhecendo, valorizando e divulgando o trabalho de cada um para o sucesso do DETRAN/CE.

A Ouvidoria sente-se valorizada pela Gestão do DETRAN/CE, o que faz aumentar a responsabilidade em se qualificar cada vez mais e ser reconhecida por todos como a porta qualificada e essencial para a melhoria do direito de ir e vir de cada cidadão no trânsito cearense.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



## 8 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Durante o ano de 2019, vale destacar como prática inovadora, os encontros com outros Órgãos para socialização de boas práticas. O que se configurou como abertura para novos olhares e novas formas de se fazer trânsito.

Para 2020, pretende-se maior articulação da Ouvidoria com o Setor de Educação no Trânsito para oferta de um curso de formação em atendimento de excelência, a criação do RESOLUBILITÔMETRO e a entrega de certificados aos colaboradores como “AMIGO DA OUVIDORIA”.



## 9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2019, alcançamos um patamar positivo em relação à execução e monitoramento dos serviços da Ouvidoria. Investimos fortemente no tripé planejamento, formação e avaliação.

Recebemos muito apoio da equipe da CGE, bem como dos atores estratégicos e dos colaboradores do Órgão. Muito foi feito, e muito se tem para fazer, porém há uma certeza que nos move: estamos no caminho certo.

Como maior conquista intangível, consideramos a proximidade do cidadão com o DETRAN/CE, maior comprometimento de cada colaborador com as respostas. No tocante a esta conquista, queremos reconhecer e agradecer a dedicação de todos que fazem a CGE, pois está sempre nos apoiando e orientando no desenvolvimento de nossas ações. Nosso sucesso está alicerçado no trabalho de time que a CGE nos ajuda a construir no dia a dia.

Conseguimos em 2019 atingir 80,65% no índice de resolubilidade, o que por si só demonstra a busca por mais expertise e sobretudo, indica uma caminhada de crescimento, credibilidade, e conquistas por parte da equipe que faz a Ouvidoria Setorial.

Sentimos que o sentimento de coletividade vem crescendo no DETRAN/CE e assim, as ações propostas vem sendo assumidas por todos que fazem o órgão, ajudando para o sucesso de todos, e principalmente para o cumprimento de nossa função social que é de atendimento com qualidade ao cidadão cearense.

Vale destacar o apoio da Presidência e diretoria do DETRAN/CE, acreditando, acompanhando e ajudando a escrever uma nova história de Ouvidoria e consequentemente um novo tempo de atendimento ao público na área do trânsito no estado do Ceará.

As expectativas para 2020 são muitas e crescentes, buscando aumentar o indicador de Resolubilidade, minimizar os fatores críticos manifestados pelo cidadão e acima de tudo, qualificar a relação entre as pessoas que demandam os serviços e àquelas que os oferecem como agentes públicos.

Para continuarmos na busca da excelência, ressaltamos o pensamento:

“De tudo, ficaram três coisas: a certeza de que estamos começando, a certeza de que é preciso continuar, a certeza de que podemos ser interrompidos antes de terminar. Fazemos da interrupção um caminho novo, da queda, um passo de dança, do medo, uma escada, do sonho, uma ponte, da procura, um encontro.”

**(Fernando Sabino)**



## 10 – SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Para o aprimoramento das ações da Ouvidoria Setorial em 2020, 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 curso de formação, de forma integrada com o Setor de Educação do Trânsito, sobre atendimento de excelência no serviço público, 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.
- Criar o RESOLUBILITÔMETRO como ferramenta de monitoramento da celeridade no processo de respostas às manifestações cidadãs.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2020

**José Ribamar Diniz Bacelar**

**Ouvidor Detran-CE**



## 11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO / ENTIDADE

Analisando os dados disponibilizados pelo Sistema de Ouvidoria Único do Estado – SOU é possível comprovar que, em 2019, foi registrado um decréscimo significativo do número total de manifestações encaminhadas à Ouvidoria Setorial do Detran-CE. Em 2019, foram registradas 3.842 manifestações contra 4.773 em 2018, uma redução 20% em relação ao ano anterior. Quando analisamos o tipo de manifestação do cidadão junto a Ouvidoria do Detran-CE, também percebemos outros aspectos relevantes e que indicam a melhoria do atendimento do órgão como a queda de 15% do número de reclamações e 54% do número de denúncias.

Nos últimos anos, o Detran-CE tem investido fortemente no processo de descentralização dos seus serviços, exatamente com o objetivo de estar mais próximo do cearense, servindo com qualidade e agilidade. São mais sedes regionais e postos de atendimento espalhados pelo interior do estado, além da migração do atendimento para centros comerciais como os shopping centers que, além de comodidade e conveniência, podem oferecer horário estendido como os postos do Detran-CE nos shoppings Iguatemi e Rio Mar Papicu que funcionam até às 20h, de segunda a sexta-feira. Tudo isso, certamente, tem contribuído para a melhoria do atendimento, a consequente redução dos índices de reclamação e ao aumento do índice de satisfação com os serviços ofertados.

O presente relatório apresenta um índice muito importante que é o de resolubilidade das manifestações. Em 2019, o índice chegou a 80,65% o que demonstra uma expertise acumulada e, sobretudo, crescimento e credibilidade, conquistadas pela equipe que faz a Ouvidoria e por todas as Diretorias e Gerências do órgão, engajadas em propor soluções que melhorem a qualidade dos serviços prestados.

Quando analisamos os temas que mais motivaram reclamações dos usuários, aparecem questões relacionadas ao tempo de entrega da CNH – Carteira Nacional de Habilitação e do CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos. Mesmo já havendo uma melhoria nesse serviço que é diretamente impactado por outro ente público, em 2019, a tecnologia da informação já ajudou a solucionar a questão com o advento da CNH Digital e do CRLV Digital. Em 2020, essas opções digitais de documentos, já disponíveis no aplicativo Carteira Digital de Trânsito, serão ainda mais divulgadas e disponibilizadas para os condutores. O CRLV (documento do veículo), por exemplo, a partir de março de 2020, terá sua versão eletrônica, disponível no site do Detran para impressão em qualquer lugar, não havendo mais a necessidade de impressão em papel-moeda e a consequente entrega na casa do proprietário.

Outra manifestação que pontuou no relatório deste ano foi em relação ao programa CNH Popular. O Programa, que já beneficiou mais de 200 mil cearenses, precisou ser reformulado em 2019, uma vez que o contrato foi finalizado. O Detran-CE lançou o edital para credenciamento e está efetuando o cadastro das auto-escolas interessadas em participar.



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**



quilômetros de malha viária estadual. Em 2019, foram mais de 9.700 operações de fiscalização em todo o estado e mais de 2.000 quilômetros de rodovias sinalizadas com o objetivo claro de promover a segurança viária. O reflexo disso foi a redução de 38% do número de vítimas fatais em acidentes de trânsito, em 2018, nas rodovias estaduais.

Todo o trabalho realizado e as melhorias dos índices demonstrados nesse relatório, não seria possível sem o esforço e dedicação dos nossos servidores. Sejam os novos contratados, empossados em 2019, sejam os mais experientes, todos têm como objetivo norteador cumprir a missão do Detran-CE: “Promover o atendimento das demandas da sociedade relacionadas ao sistema de trânsito com qualidade, transparência e inovação, potencializando a educação, a segurança e a cidadania, propiciando mudança comportamental para melhor qualidade de vida”.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2020



---

**Igor Vasconcelos Ponte**

**Superintendente Detran-CE**



---

**José Ribamar Diniz Bacelar**

**Ouvidor Detran-CE**