



RELATÓRIO DE GESTÃO

***DA TRANSPARÊNCIA***

2020



**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 2020**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**



## **EXPEDIENTE**

Nome: **Pablo Rocha Ximenes Ponte**

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 2018 .....	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.....	15
8. Considerações Finais .....	15
9. Comitê Setorial Acesso à Informação - CSAI .....	16



## 01 - 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 no que concerne às ações implementadas para garantir ao cidadão o direito de acesso às informações desenvolvidas 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 que tragam melhorias para a 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 na área do trânsito com segurança, credibilidade e confiança na qualidade dessas informações.

O ano de 2020 foi marcado profundamente pelo cenário da pandemia da COVID-19, fato que ocasionou em todas as áreas um movimento inicial de uma quebra abrupta na realização das ações e posteriormente o grande desafio de buscar novas formas para continuar realizando os serviços necessários ao cidadão. Assim, o CSAI do DETRAN/CE procurou também diversificar seu modo de atuação, priorizando a metodologia do trabalho remoto para reuniões e contatos com representantes de seus órgãos regionais, e também com os próprios usuários do trânsito. Os 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 2020 o fortalecimento da comunicação virtual e a importância da criação de novos mecanismos para a atuação do próprio CSAI, como grupos de whatsapp e videoconferências.

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

Pretendemos ainda, com este Relatório, oferecer subsídios para estudos, pesquisas e, sobretudo, análise crítica dos dados de Acesso às Informações do Trânsito. Primar pelo atendimento com qualidade ao cidadão é um verdadeiro valor institucional e para tanto, a gestão eficaz das informações passa a ser um elemento primordial.



## 02 - Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2020

Em 2020, procuramos manter as ações implementadas no processo de fortalecimento da cultura da Transparência das Informações no DETRAN, através das novas tecnologias, promovendo reuniões setoriais com os colaboradores, de forma remota, apoiando no alinhamento e na atualização dos fluxos comunicativos, aprimoramento da ferramenta whatsapp para retirar dúvidas, participando em eventos online, promovidos por outros órgãos, contribuindo com o dia do Servidor e a Semana do Trânsito que ocorreram de forma virtual e vale ressaltar, a nossa grande atuação para fortalecer a cultura do bom atendimento, independente da utilização de novas formas para atender.

O CSAI do DETRAN procurou caminhar bem mais próximo das equipes setoriais, avaliando as ações implementadas em 2019 e introduzindo sempre outras alternativas para assegurar que a rede de cooperação entre os diferentes setores estivesse viva e atuante, mesmo funcionando em um contexto de isolamento social. Foram socializados informes virtuais acerca da própria pandemia, sempre procurando articular os informes com os serviços e os conteúdos da área do trânsito. Procuramos fazer a Gestão da Informação no DETRAN-CE, apesar dos desafios advindos da pandemia da COVID-19 com muita força, união, resiliência, sabedoria, humildade para aprender, mas acima de tudo com a certeza da superação dos desafios em prol da nossa causa de garantir a cada cidadão o direito de acesso às informações com qualidade e presteza.

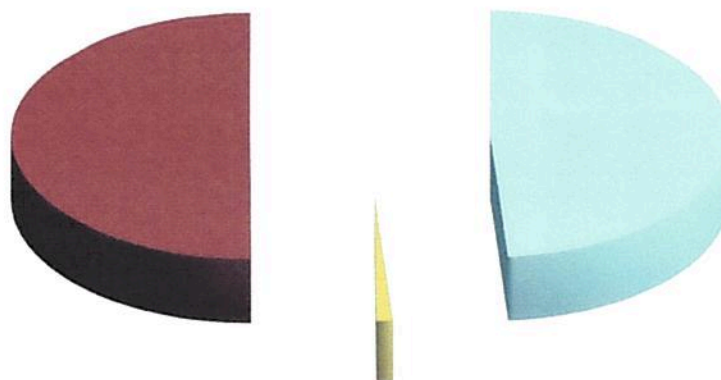
Para 2021, temos como meta fortalecer as ações e campanhas pelo acesso às informações quer sejam realizadas de forma totalmente remotas ou híbridas. Estamos monitorando o conteúdo, tempo e qualidade das informações, e com muita ênfase, também a melhor forma de acesso para o cidadão, e, com a multiplicidade de ferramentas digitais surgidas no contexto da pandemia, estamos nos organizando para multiplicar internamente e externamente os canais de acesso às informações pelos cidadãos como usuários dos serviços do DETRAN/CE.

Em 2021, almejamos, atender a realização de ações planejadas para 2020 e que não ocorreram por conta da pandemia, dentre estas uma grande exposição, agora podendo ocorrer de forma virtual, no encerramento das atividades do ano, apresentando as ações concretizadas com sucesso, primando pelo compartilhamento das boas práticas e destacando as equipes e os fluxos comunicativos de sucesso na Gestão das Informações sobre o trânsito no território cearense.



### 03 - Análise das solicitações de informações do período

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



Cor	Assunto	Total
Red	Informações Recebidas	1.412
Yellow	Sem Classificação	32
White	Sistema Legado	0
Cyan	Atendidas	1.375
	<b>Total</b>	<b>1.412</b>

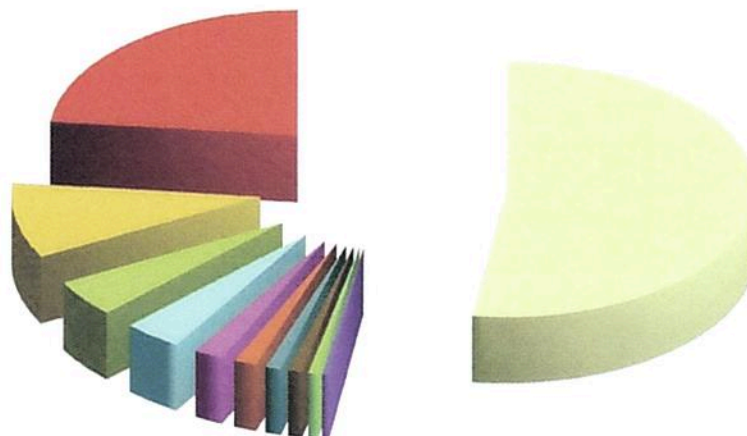
O gráfico apresenta um acréscimo de 586 demandas por Informações, o que se configura em um aumento percentual de 70,9% em relação ao ano de 2019, o que nos leva a inferir que o contexto da pandemia da COVID-19 impactou na busca dos usuários por informações. A grande análise a partir do gráfico acima é que a sociedade sentiu-se confiante em buscar as informações diretamente em sua fonte de origem, não se deixando intimidar pelo cenário de forte isolamento social, e demonstrando que nosso trabalho fomentado em anos anteriores funcionou como uma grande rede de proteção e de apoio em um momento tão difícil para a sociedade como um todo. Constatamos com admiração que nosso usuário recorreu aos nossos serviços, com muita avidez mas com muita certeza de que encontraria as respostas desejadas.

Os dados apresentados no gráfico apontam ainda para um indicador de eficiência no atendimento de 97,4%, superando o percentual do ano anterior e comprovando a melhoria constante na qualidade da Gestão da Informação no DETRAN/CE.

Houve um aprimoramento de ferramentas, de fluxos e sobretudo de ideias no sentido de não se deixar perder qualidade pelo contexto desafiador imposto pela pandemia. A rede colaborativa pelo direito à Informação atuou de forma rápida e inteligente, envolvendo as lideranças e colaboradores do DETRAN/CE, para que em nome da missão institucional de respeito ao cidadão, a Lei 15.175/2012 fosse cumprida e como uma organização forte superássemos o maior desafio de não perder a credibilidade, ano após ano, conquistada.



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



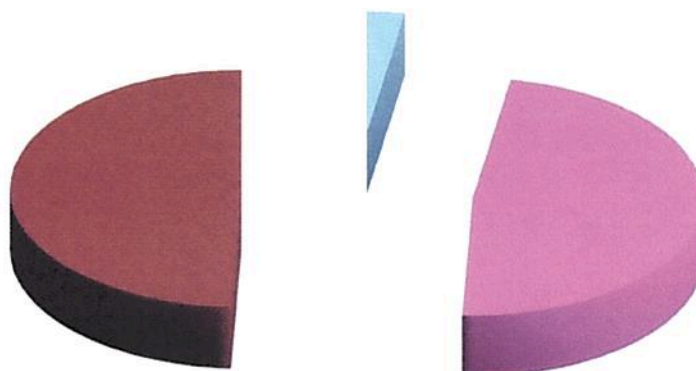
Cor	Assuntos mais demandados	Total
■	Carteira Nacional de Habilitação	329
■	Certificado de Registro de Veículo	135
■	Procedimentos Relativos a Veículos	66
■	Carteira de Motorista Popular	54
■	Passage Livre Intermunicipal	27
■	Orientações sobre a Prestação dos Serviços	21
■	Ressarcimento de Taxas	15
■	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	13
■	Perícia Médica	9
■	Procedimento para defesa de multa	6
■	Outros	737
	<b>Total</b>	<b>1.412</b>

A tabela acima indica ainda os fortes impactos advindos da pandemia, com a alta elevação da demanda de informações acerca da CNH, e nesta demanda, surgindo o elemento da carteira de motorista popular. O acréscimo de informações pela CNH foi de 178,8%, o que nos leva a interpretar que por já se encontrar entre os assuntos mais demandados ter sido o mais impactado pela necessidade de saber como iria ocorrer o processo de aquisição da CNH em tempos de pandemia.

Os dados coletados permitem ainda a análise de uma alta procura em torno de informações sobre a legalização dos veículos, crescendo a demanda em torno de 114,3% e que também, por conta dos efeitos pandêmicos, subiu consideravelmente a diversidade na procura de informações em torno de 70%. Mais uma vez fica explícito que, principalmente, em momentos de crise, como o que estamos vivenciando pela pandemia, o usuário demonstra sua credibilidade em recorrer ao Órgão, ciente de que encontrará a informação com legalidade, transparência e qualidade.



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



Cor	Meio de Entrada	Total
Red	Telefone 155	696
Cyan	Internet	679
Purple	Ceará App	37
	<b>Total</b>	<b>1.412</b>

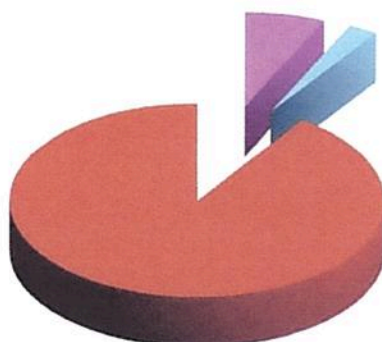
A tabela acima expressa que o cidadão cresceu significativamente na utilização das novas tecnologias como ferramentas para obtenção de informações. Em comparação com o ano de 2019, o cidadão cresceu em torno de 73,7% em demandar meios tecnológicos para acessar informações, isto denota que a cultura digital sofreu forte aceleração no contexto da pandemia.

Outro dado importante apresentado na tabela acima é o surgimento do aplicativo Ceará APP como meio de acesso à informação, isto demonstra que o mundo dos aplicativos torna-se cada vez mais concreto e acessível no dia a dia do cidadão. Em 2020, constata-se ainda uma queda no acesso do cidadão via telefone, uma vez que o percentual passou de 87% em 2019 para 40,51% em 2020.

Em síntese, os dados revelam a urgência do investimento em novas tecnologias, potencializando as que existem e desenvolvendo novas ferramentas que contemplem as necessidades de comunicação e de acesso às informações pelo cidadão na era digital.



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



Cor	Tipo - Solicitações respondidas dos órgãos por prazo	Total CSAI 2019	Total CSAI 2020
■	Solicitações respondidas até 20 dias	631	1.250
■	Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0	0
■	Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	10	35
■	Solicitações respondidas com mais de 30 dias	31	95
<b>Total</b>		<b>672</b>	<b>1.380</b>
<b>Resolubilidade 90,58%</b>			

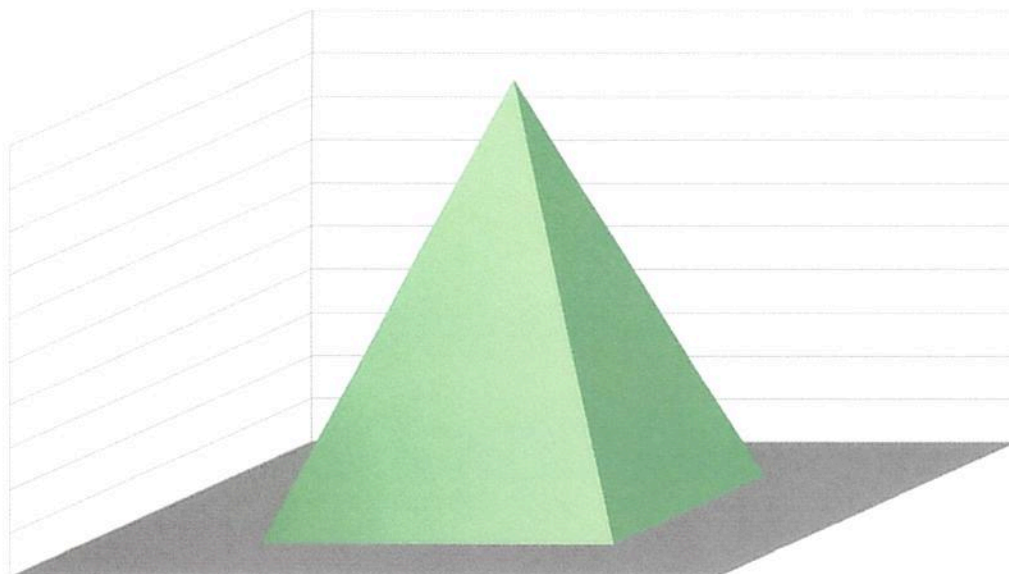
A tabela acima apresenta dados referentes ao percentual de resolubilidade das demandas de informações, indicando que do total de 1.380 solicitações, 1.285 foram finalizadas no prazo, o que demonstra um percentual de 90,58% em 2020.

Vale atentar que mesmo com o grande desafio do cenário pandêmico, as demandas atendidas cresceram 101,26% em relação ao ano de 2019, o que também agrega positivamente no fator de resolubilidade, uma vez que dobrou o número total de demandas.

O CSAI do DETRAN/CE considera de forma positiva o indicador de resolubilidade ter atingido acima de 90%, em um ano tão desafiador como o de 2020, pois demonstra a grande capacidade de superar desafios por parte da equipe de colaboradores do DETRAN/CE, demonstra sobretudo, a insistência da equipe em perseguir melhores resultados, com a certeza de que um serviço público de qualidade se faz com equipes comprometidas e competentes no cumprimento da função social de sua Organização.



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



 <b>Tempo Médio de Resposta</b>	<b>12 dias</b>
--	----------------

O indicador de tempo médio de respostas demonstra a média de dias em que o usuário recebe a solução de sua demanda, assim com esse indicador de 12 dias significa que a maioria das demandas está sendo fechada antes do prazo proposto, que é de 20 dias. No ano de 2020, por contarmos com um contexto bastante desafiador que envolve o aumento considerável de demandas em um cenário de pandemia da COVID-19, o tempo médio de respostas foi ampliado em relação ao ano de 2019, mas pode-se considerar como fator de eficácia ter conseguido manter o prazo.

O desafio para manter as respostas no prazo, atingindo 12 dias como tempo médio de respostas, revela o trabalho de uma equipe focada em melhorar a qualidade dos serviços prestados e na promoção dos direitos dos cidadãos, com ênfase na área do trânsito cearense.



- **Pesquisa de Satisfação.**

Média por questão	
Total de pesquisa respondida	146
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,36
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,17
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,45
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,3
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,34
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,38

Os dados da tabela acima expressam os indicadores de satisfação dos usuários em relação ao atendimento dos serviços do DETRAN/CE em vários aspectos como tempo de retorno, canal utilizado, qualidade da resposta e avaliação geral. Observa-se que houve uma oscilação de -6,6% na média de pesquisa de satisfação que em 2019 era de 93% e em 2020 se apresenta com 86,4%.

A análise dos itens revela que dois pontos ainda precisam de melhoria na opinião dos usuários que são o tempo de retorno e a qualidade da resposta, verifica-se assim, que o usuário do sistema de trânsito tem expectativas de respostas mais céleres e com mais consistência de conteúdo. Pode-se ainda inferir que no ano de 2020, com a realidade da pandemia e do atendimento por agendamento, travou-se uma comunicação exclusivamente e de forma abrupta, à distância, e o cidadão se sentiu impactado no tempo e na compreensão das respostas.

Um dado positivo que vale a pena ressaltar, diz respeito à avaliação do usuário antes e depois da realização do serviço. Antes, o indicador apontou 3,34, passando para 4,38, o que expressa um aumento de 1,04 pontos na satisfação do usuário após ter sido atendido. Ressalte-se ainda que esta avaliação vem crescendo ano a ano, o que comprova uma boa satisfação do cidadão com seu atendimento por parte do DETRAN/CE, embora considere que pode ser ainda melhor.

Com certeza, a busca pela excelência nos serviços deve ser incessante, o que provoca a necessidade de qualificar cada vez mais as estratégias e ferramentas de comunicação e de engajamento das pessoas em benefício de um sistema de trânsito mais democrático e eficaz, sobretudo, em sua capacidade de atender as expectativas do cidadão.



#### 4 - Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

O ano de 2020, com a realidade da COVID-19, trouxe maiores desafios para a vida de todos em geral, assim a maior dificuldade encontrada pelo CSAI para implementação da Lei 15.175, de 28 de junho de 2012 consistiu em defender o próprio processo de implementação, para que não tivéssemos retrocessos na cultura do acesso à informação já instaurada.

Para garantir o funcionamento da rede colaborativa pelos direitos do cidadão enquanto usuário dos serviços do DETRAN/CE, tivemos que ser rápidos na aquisição e divulgação de novas formas de comunicação e de trabalho. Sentimos, porém que os aprendizados efetivados anteriormente serviram como proteção de tudo que já tínhamos construído e nos auxiliaram na descoberta de novas formas para o fortalecimento da cultura da excelência na Gestão da Informação por parte de todos que formam a Instituição.

Enfrentamos, em 2020, uma das maiores crises de saúde da humanidade, assim manter as conquistas em um cenário tão adverso não foi fácil. O CSAI avalia o ano de 2020 como um grande teste para comprovar o quanto de consistência existia em nossas ações, e saímos aprovados. Há uma rede colaborativa forte que funcionou a contento, há um senso de missão institucional que serviu de bússola e sobretudo, há um trabalho feito por muitas mãos em prol da qualidade dos serviços prestados pelo DETRAN/CE.

Entendemos que há muito por se fazer para solidificar a cultura do cidadão como sujeito de direitos, porém, somos cientes de que a caminhada percorrida está firme e que as sementes jogadas estão frutificando. Avançaremos sempre e mais na direção de trabalhar com o diálogo, engajar, motivar os colaboradores e valorizar as boas práticas.

O CSAI continuará na busca da excelência na Gestão da Informação e agora com a mais forte certeza de que esta excelência precisa caminhar com os princípios da humanização, democratização e equidade. Encerramos o ano de 2020 com o seguinte pensamento “Quando a gente acha que tem todas as respostas, vem a vida e muda todas as perguntas.”(Luis Fernando Veríssimo)



## 05 - Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

O cumprimento da Lei Estadual Nº. 15.175/2012 e a implantação do Sistema de Ouvidoria SOU- Módulo SIC tem colaborado decisivamente para uma melhor organização dos procedimentos administrativos internos e externos, possibilitando que a cultura focada na Transparência e na Qualidade das informações seja cada vez mais presente nas equipes de colaboradores do DETRAN/CE.

Apesar da pandemia da COVID-19 que afetou a sociedade por inteiro, constatamos os benefícios advindos de uma caminhada sólida e fortalecida passo a passo. Conseguimos dar continuidade as ações que vinham sendo desenvolvidas, através de novas formas de trabalho, conseguimos que os valores e princípios de um atendimento humanizado fossem mantidos, apesar do distanciamento físico entre colaboradores e usuários.

Aprendemos rápido a usar mais tecnologias da informação e da Comunicação, e tudo isto pelo senso de urgência em servir com qualidade nosso usuário, pelo senso de missão, de respeito ao cidadão. Novas estratégias foram utilizadas como reuniões remotas, novos fluxos dos processos foram introduzidos como agendamentos virtuais, e novos programas informatizados foram implementados. E consideramos que em todas estas inovações, tivemos a Legislação de 2012 como espelho para refletir a profundidade de nossas ações e como luz para guiar nossos passos.

Em síntese, a implementação da Lei vem impactando de forma positiva na gestão institucional, e sobretudo tem fortalecido o sentimento de pertencimento de cada colaborador, bem como igualmente o senso de missão.

*“Ninguém caminha sem aprender a caminhar, sem aprender a fazer o caminho caminhando, refazendo e retocando o sonho pelo qual se pôs a caminhar.”*

**Paulo Freire**

## 06 - Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

No ano de 2020, cumprimos um calendário de reuniões remotas com os colaboradores para alinhamento e continuidade de nossas ações, otimizamos a experiência do trabalho home office, por conta do isolamento social, e potencializamos novas formas de comunicação como a de grupos interativos no whatsapp.

Para 2021, o plano de ação contempla a continuidade dos encontros com os colaboradores, desta feita, de forma híbrida, maior divulgação das ações através de canais digitais, proporcionar intercâmbio de experiências entre os colaboradores do DETRAN, através de oficinas virtuais e publicação de boletins online e podcasts sobre os novos fluxos comunicativos e para o acompanhamento das principais ações implementadas.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



## 07 - Classificações de documentos

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

## 08 - Considerações Finais

Concluimos este Relatório, com nossa especial gratidão a Deus, por nos permitir o dom da vida com saúde e a todos que direta ou indiretamente contribuíram para enfrentarmos os grandes desafios advindos da prestação de serviços de qualidade em meio a uma pandemia.

Continuaremos trilhando o caminho da dignidade, da humildade e da vontade de atender cada vez melhor ao nosso cidadão, razão de nossa existência institucional. A caminhada é longa, mas com a força da união de todos que formam o DETRAN/CE temos a certeza da vitória.

O cumprimento da Lei Nº. 15.175/2012 continuará como nossa meta e agora com as novas possibilidades do mundo digital, desenvolveremos cada vez mais novas formas de caminhar, sempre mantendo os princípios da humildade, integração e partilhamento de ideias em torno do bem comum.

Rogamos ao Senhor Deus que continue iluminando e abençoando nossa vida e nossas ações ! E que cada vez mais o DETRAN/CE seja uma instituição forte, democrática e justa para colaboradores e cidadãos que fazem acontecer o trânsito no cearense.

*Hoje me sinto mais forte, mais feliz, quem sabe ,só levo a certeza, de que muito pouco sei,  
ou nada sei..."*

*Almir Sater*



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**



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

Nome: **Pablo Rocha Ximenes Ponte**

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, 22 de Janeiro de 2021**

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

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