



RELATÓRIO DE
GESTÃO
OUVIDORIA
2020

**Ouvidoria
do Ceará**



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020

Período 01/01/2020 a 31/12/2020



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



EXPEDIENTE

Direção Superior

- Igor Vasconcelos Ponte

Ouvidor

- José Ribamar Diniz Bacelar

Equipe Ouvidoria

- Liana Oliveira Mena Barreto
- Carla Viana Saraiva
- Francisco Carlos Félix de Lima
- Otávio Carlos Mota de Queiroz



1 - INTRODUÇÃO

O DETRAN-CE apresenta como função social garantir com qualidade o atendimento das demandas na área do trânsito cearense, buscando o aperfeiçoamento contínuo em todas as ações, defendendo os valores de eficiência, equidade, ética, transparência e inovação, e assim, contribuir para melhorar a qualidade de vida de cada cidadão.

A Ouvidoria setorial do DETRAN-CE foi implantada em 1997, e desde então vem se constituindo como uma grande estratégia de comunicação entre o cidadão e a instituição, possibilitando uma gestão mais transparente e eficiente em cumprir sua missão em consonância com as Diretrizes Estaduais e Nacionais.

Em vinte e quatro anos de funcionamento, a Ouvidoria no DETRAN-CE vem assumindo um papel fundamental na melhoria dos fluxos e processos para o bom atendimento das demandas cidadãs. Vem organizando protocolos de atuação para os diferentes setores, imprimindo celeridade e consistência maior nas respostas, integração nas ações, e maior credibilidade nos serviços executados.

Através deste relatório, iremos apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará - DETRAN-CE no ano de 2020, tendo como fonte os dados coletados através do Sistema de Ouvidoria do Estado - SOU, mantido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE. Este relatório reportará os resultados das atividades desenvolvidas, providências adotadas, bem como sugestões para o aprimoramento dos serviços no trânsito do Ceará. Em linhas gerais, o presente relatório cumpre com o objetivo de ser uma grande prestação de contas à sociedade, e ainda de subsidiar estudos e pesquisas em prol da qualidade do trânsito cearense.

O Relatório da Ouvidoria, referente ao ano de 2020, apresenta uma estrutura compacta, por orientação da CGE, sem perdas, no entanto, para a consistência dos dados e para a continuidade da série histórica. Assim, está dividido nos seguintes tópicos: PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR; OUVIDORIA EM NÚMEROS; INDICADORES DA OUVIDORIA; ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS; BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA; COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS; BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA; CONSIDERAÇÕES FINAIS; SUGESTÕES DE MELHORIA; E PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



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

Com base nas recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2019, reuniram-se representantes da Ouvidoria Setorial, da Escola de Trânsito e do Setor de Serviço Social para análise e discussão das propostas de ações a serem aperfeiçoadas ou adotadas enquanto providências necessárias para a qualificação dos serviços prestados pelo DETRAN/CE.

Em cumprimento à Lei 13.460/2017, no que trata da participação do usuário no acompanhamento e avaliação dos serviços, o DETRAN/CE introduziu em setembro de 2020, a metodologia de enviar por e-mail para o cidadão usuário, a pesquisa de satisfação, após cada serviço realizado, com um prazo de até quinze dias para resposta. Sendo então, as respostas tabuladas e contempladas em relatórios distribuídos com cada setor para análise dos pontos fortes, bem como daqueles que demandaram maiores aperfeiçoamentos.

O DETRAN/CE publicou integralmente em uma página na internet, no endereço eletrônico www.detrان.ce.gov.br, o Relatório Anual de Ouvidoria de 2019. Além disso, a Ouvidoria criou a representação setorial em cada área, com o objetivo de melhorar o processo de apuração das manifestações e da qualidade das respostas direcionadas o cidadão. Ocorreram em 2020, reuniões de forma remota com os representantes setoriais, alinhando periodicamente as informações, os encaminhamentos e os prazos dos serviços demandados pelo cidadão usuário do DETRAN/CE.

Vale informar ainda, que a Ouvidoria Setorial mantém a central de atendimento 155 informada e atualizada acerca de novos procedimentos adotados pelas áreas do DETRAN/CE.

A Ouvidoria do DETRAN /CE articulou com a Escola de Trânsito e com o Serviço Social um curso de formação para os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre as temáticas da Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, infelizmente este curso foi adiado para 2021, por conta da Pandemia da COVID-19.

Em decorrência do contexto da COVID-19 que assolou o mundo em 2020, a Ouvidoria do DETRAN/CE decidiu prorrogar para 2021 as ações apresentadas como sugestões no final do Relatório da Ouvidoria de 2019.

Ressalte-se, contudo, que a Ouvidoria do DETRAN/CE se sente vitoriosa com as ações que conseguiu implementar e ciente de que, isto só foi possível, em um ano de tamanhos desafios, porque há um grande trabalho de equipe consolidado e apoiado, diuturnamente, por um competente trabalho técnico emanado da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

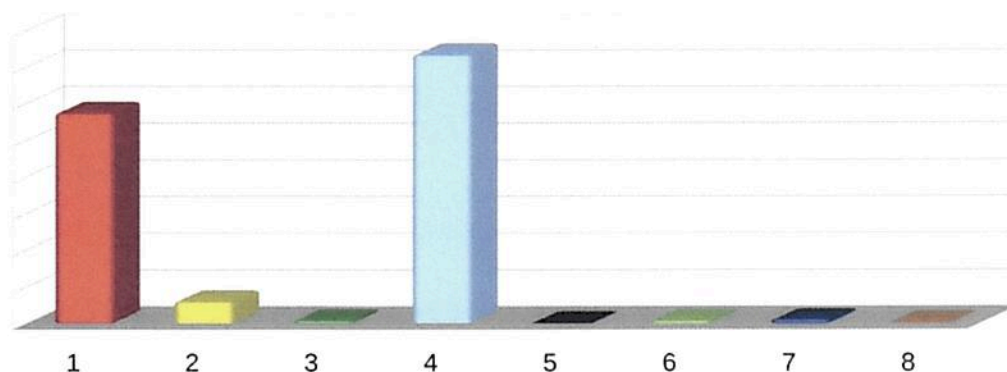


3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1. Ouvidoria em Números

Neste tópico serão apresentados, de forma quantitativa e qualitativa, os dados de manifestações recebidas, no ano de 2020, pela Ouvidoria Setorial do DETRAN/CE. Cabe registrar que os dados quantitativos serão apresentados através de gráficos e tabelas, enquanto os dados qualitativos estão expostos através de análises descritivas. Também consta neste tópico, uma exposição panorâmica das manifestações recebidas no período de 2017 a 2020, como forma de oferecer subsídios comparativos em uma linha do tempo de quatro anos.

Meio de Entrada



Cor	Meio de Entrada	Quantidade	%
	Internet	2.869	41,21%
	E-mail	304	4,37%
	Facebook	35	0,50%
	Telefone 155	3.676	52,80%
	Reclame Aqui	2	0,03%
	Instagram	32	0,46%
	Ceará App	43	0,62%
	Twitter	1	0,01%
	Total	6.962	100%

Conforme apresentado no gráfico acima, no ano de 2020 foram registradas 6.962 manifestações direcionadas à ouvidoria do DETRAN/CE, o que significa um aumento de 81,20% em relação ao ano de 2019.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



O gráfico também deixa em evidência que a Central de Atendimento 155 continua assumindo a posição de principal meio de entrada da ouvidoria com 3.675 acessos, o que significa 52,8% do total de manifestações. Em segunda posição, encontra-se o Formulário Eletrônico (internet), com 2.869 manifestações realizadas diretamente através do Sistema SOU, representando 41,2% do total de inserções dos usuários. Chama ainda a atenção o significativo crescimento do meio de entrada pela internet em torno de 108,6%, em comparação ao ano de 2019, possibilitando a inferência de que o contexto da pandemia da COVID-19, com o isolamento social, contribuiu para acelerar consideravelmente a aproximação do cidadão com o mundo digital.

Vale destacar que no ano de 2020, tivemos a diversificação das ferramentas digitais à disposição do cidadão como Instagran, Ceará App e Twitter, somando as três em torno de 1% dos meios de entrada do cidadão à ouvidoria setorial.



- Tipo de Manifestação



Cor	Tipo de Manifestação	Quantidade	%
■	Reclamação	5.311	76,29%
■	Denúncia	125	1,80%
■	Elogio	52	0,75%
■	Sugestão	63	0,90%
■	Solicitação	1.411	20,27%
Total		6.962	100%

No gráfico acima, fica evidenciado que das 6.962 manifestações, 5.311 estão relacionadas ao tipo “Reclamação”, o que classifica este tipo como sendo o de maior incidência dentre os demais, representando 76,29% do total. As análises sobre esta prevalência de reclamações nos leva ao contexto do isolamento social, ocorrido no ano de 2020, em decorrência da pandemia que, conseqüentemente, deflagrou uma alta demanda de dúvidas que se avolumaram no crescimento de 67,32% de reclamações e de 362,96% de denúncias, em comparação com o ano de 2019.

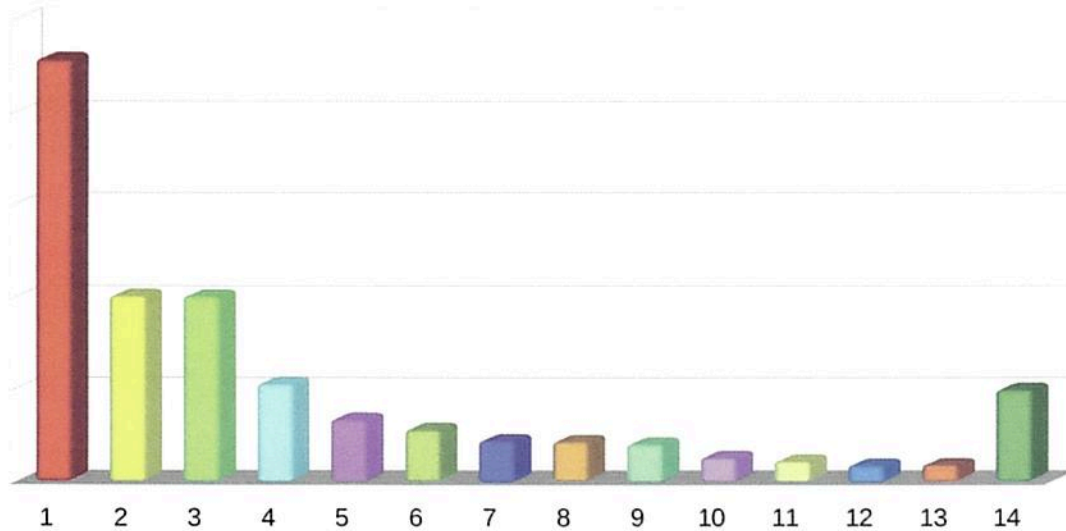
Vale ainda evidenciar que houve um crescimento simultâneo entre todos os tipos de manifestações, o que nos leva a inferir que também foi crescente a credibilidade do usuário em se manifestar inerente o próprio Órgão, uma vez que os dados apontam para um total de 2.561 inserções, o que representa em torno de 37% do total, distribuídas



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



• Assunto e Sub-Assunto



Cor	Assunto/Sub Assunto	Quantidade	%
Red	Carteira Nacional de Habilitação	2.283	32,79%
Yellow	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1.004	14,42%
Green	Certificado de Registro de Veículo	1.001	14,38%
Cyan	Procedimentos Relativos a Veículos	523	7,51%
Purple	Atendimento Telefônico	334	4,80%
Light Green	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgão públicos	278	3,99%
Dark Blue	Auto Escola - Centro de Formação de Condutores	219	3,15%
Orange	Conduta inadequada de servidor / colaborador	214	3,07%
Teal	Procedimentos para defesa de multa	202	2,09%
Light Purple	Sinalização / Equipamentos de segurança em rodovias estaduais	130	1,87%
Pale Yellow	Blitz	109	1,57%
Blue	Ressarcimento de taxas	88	1,26%
Orange-Red	Carteira de Motorista Popular	88	1,26%
Green	Outros	489	2,84%
Total		6.962	100%



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



Com base na tabela e gráfico acima, a reclamação em relação ao assunto da Carteira Nacional de Habilitação - CNH continua como o mais incidente, com um percentual de 32,79%, embora demonstrando decréscimo em relação aos últimos dois anos, caindo na proporção de 17,3%. A tônica na demora da entrega da CNH persistiu em 2020, sendo agravada pelo fenômeno da pandemia da COVID-19, embora os dados denotem o quanto foi feito de esforço para que este ponto, mesmo em contexto de crise nos meios tradicionais de entrega da CNH fosse minimizado, com alternativas como a potencialização dos meios digitais nos processos de testes para habilitação do condutor, bem como a viabilização da CNH digital.

Outro tópico que lidera o ranking de reclamações, conforme ainda a tabela abaixo, diz respeito à demora no recebimento do Certificado de Registro de Veículo e demais procedimentos similares, englobando um percentual de 21,89%, o que também, vale ressaltar, sofreu minimização em seus impactos pela liberação do documento em via digital, tendo, inclusive, a possibilidade do próprio usuário através do portal de serviços do DETRAN, acessar o documento em meio eletrônico.

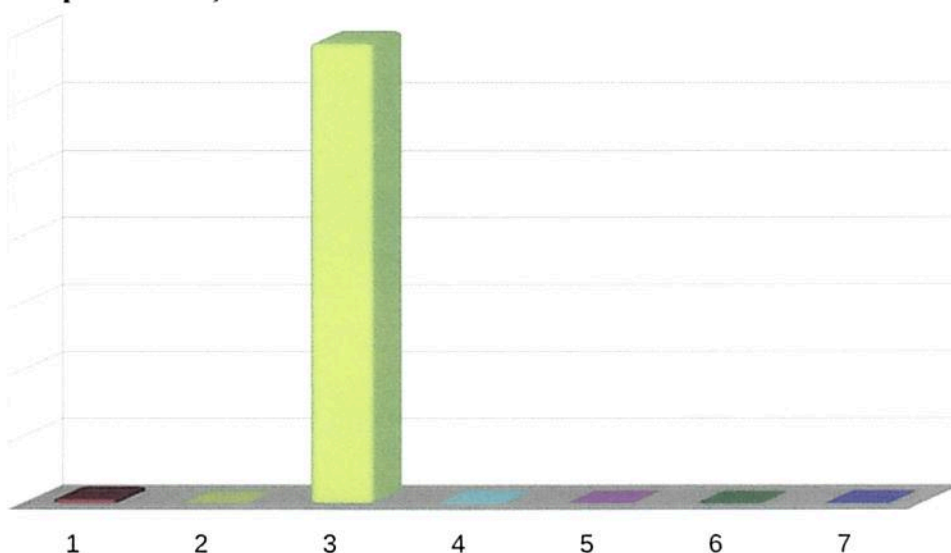
Com relação às reclamações decorrentes do atendimento, mesmo com toda complexidade do alto volume com alta variedade de demandas e dos serviços passarem abruptamente a ocorrerem, em sua grande maioria de forma remota, em decorrência da pandemia, o percentual apresentado foi de 6%, o que consideramos bastante satisfatório e um grande indicador dos resultados positivos gerados, sobretudo, dos esforços empreendidos pelas equipes de colaboradores que formam o DETRAN/CE.

- **Tipificação/Assunto**

Cor	Tipificação / Assunto	Quantidade	%
Red	Demora na emissão da CNH	991	14,23%
Yellow	Demora na entrega do documento	483	6,94%
Green	Formalidades e burocracia	212	3,05%
Cyan	Demora na entrega do serviço ou produto	109	1,57%
Purple	Procedimentos relativos a CNH	1.163	16,70%
Light Green	Demora na entrega da carteira	87	1,25%
Blue	Procedimentos para adesão ao programa CNH Popular	93	1,33%
Orange	Inoperância no sistema de telefonia	202	2,90%
Light Green	Demora no atendimento	125	1,80%
Light Purple	Desorganização / Mau atendimento	91	1,31%
Light Yellow	Outros	3.406	48,92%
	Total	6.962	100%



• Tipo de Serviços



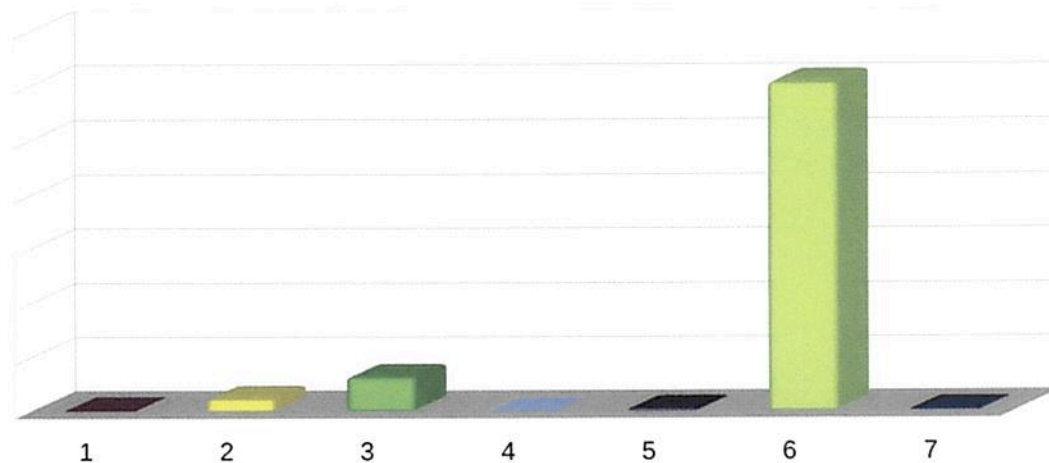
Cor	Tipificação / Serviço	Quantidade	%
Red	2ª. Via CNH	72	1,03%
Yellow	Ação educativa	1	0,01%
Light Green	Atendimento ao cidadão	6.862	98,56%
Cyan	Consulta	10	0,14%
Purple	Não se aplica	6	0,09%
Dark Green	2ª. Via do CRV ou CRLV	1	0,01%
Blue	Outros	10	0,14%
Total		6.962	100%

O gráfico acima é bastante revelador do quão o cidadão usuário do trânsito aponta para a prevalência na qualidade do atendimento, com um alto percentual de 98,56%, na tipificação dos serviços. Isto demonstra que o usuário do DETRAN/CE está cada vez mais rebuscado em suas exigências e que o maior produto que demanda do órgão diz respeito ao direito que tem de receber sempre e mais um tratamento humanizado e qualificado.

A grande informação contida no gráfico acima, é que o DETRAN/CE precisa acelerar e potencializar as estratégias na direção do atendimento qualificado ao cidadão e com isto atingir sua meta de excelência na prestação dos serviços de trânsito à sociedade cearense.



- Programa Orçamentário



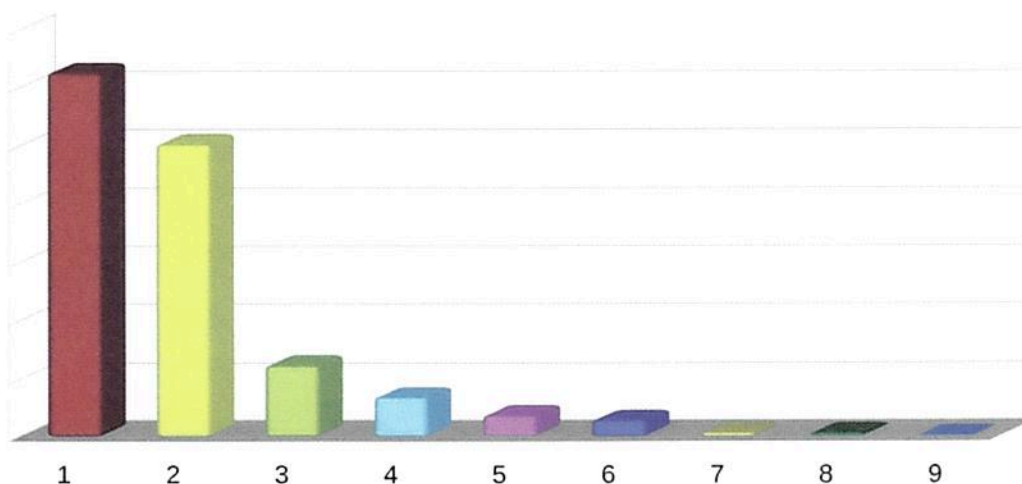
Cor	Programa Orçamentário	Quantidade	%
Red	Encargos Gerais do Estado	11	0,16%
Yellow	Gestão Administrativa do Ceará	229	3,29%
Light Green	Gestão e Disciplinamento do Trânsito	631	9,06%
Cyan	Gestão e Manutenção	1	0,01%
Purple	Infraestrutura e Logística	30	0,43%
Light Yellow	Mobilidade, Trânsito e Transporte	6.049	86,89%
Dark Blue	Outros	11	0,16%
Total		6.962	100%

A tabela acima oferece elementos para uma boa interpretação do comportamento e dos interesses do cidadão usuário do trânsito no período da pandemia da COVID-19, uma vez que em 2019, o pleito maior, em termos de Programa Orçamentário apontava para a área de Gestão e disciplinamento do Trânsito e em 2020, 86,89% das manifestações apontaram para a área de Mobilidade, Trânsito e Transporte, o que se compreende que passou a pesar mais para o cidadão a obtenção ágil e qualitativa dos benefícios como carteira de passe livre, carteira popular e melhorias no tocante às sinalizações e faixas de pedestres.

O movimento na direção de um maior incremento em ações de melhorias para situações mais próximas do seu entorno de moradia, confirma o sentimento que invadiu o cidadão no cumprimento do processo de isolamento social imposto pelo contexto pandêmico de 2020, o que, por outro lado, exigiu do DETRAN/CE maior capacidade de flexibilidade na tomada de rumos e agilidade no redirecionamento de ações com o



• **Manifestações por Unidade**



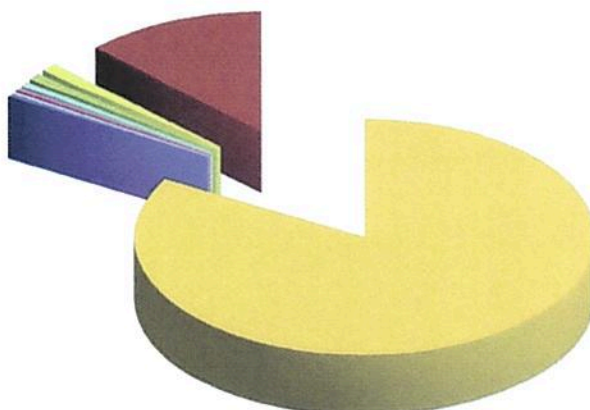
Cor	Manifestação por Unidade	Quantidade	%
■	Diretoria de Habilitação	3.121	44,82%
■	Diretoria de Veículos	2.512	36,08%
■	Diretoria Administrativa Financeira	617	8,86%
■	Diretoria de Trânsito	342	4,91%
■	Superintendência	179	2,57%
■	Diretoria de Transporte	137	1,96%
■	Ouvidoria	27	0,38%
■	Procuradoria Jurídica	23	0,33%
■	Assessoria de Imprensa	4	0,05%
Total		6.962	100%

Os dados expostos acima confirmam diretamente o que foi apresentado no gráfico de tipificação das manifestações, pois apresenta como unidades mais demandadas aquelas que são responsáveis pelos serviços que sofreram mais reclamações. Assim, a Diretoria de Habilitação, responsável pelos processos pertinentes à CNH aparece com 44,82% das demandas e a Diretoria de Veículos responsável pela entrega do DUT/CRLV desponta com 36,08%. Ambas lideram o ranking dentre os setores que exigem maior atenção institucional em virtude dos serviços serem os mais contingenciados ao longo dos anos, bem como dos que mais requerem melhorias no atendimento por parte da sociedade cearense.

Os dados confirmam que o direcionamento dos esforços pelo aperfeiçoamento dos serviços nas áreas mais demandadas precisam ter continuidade e celeridade.



- Município



Cor	Município	Quantidade	%
Red	Fortaleza	891	12,80%
Yellow	Juazeiro do Norte	83	1,19%
Green	Maracanaú	64	0,92%
Cyan	Crato	42	0,60%
Purple	Caucaia	32	0,46%
Blue	Iguatu	24	0,34%
Dark Blue	Quixadá	22	0,32%
Orange	Outros Municípios	5.804	83,36
	Total	6.962	100%

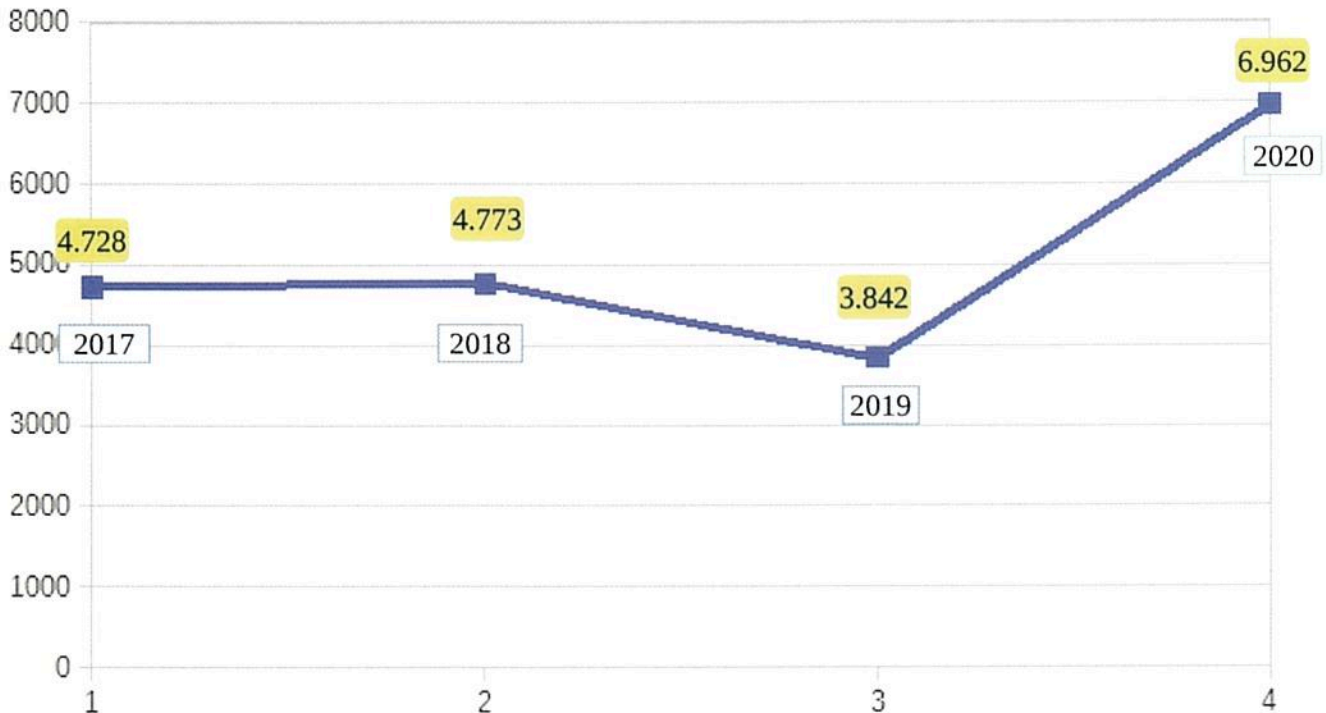
O DETRAN/CE concentra maior número de manifestações advindas de sete municípios cearenses, dentre os quais se destacam Fortaleza com 12,80%, Juazeiro do Norte e Maracanaú ambos em torno de 1%. O que se torna relevante nos dados acima é que houve um crescimento substancial de 39,66% no número de manifestações de outros municípios, o que confirma que a descentralização dos serviços de ouvidoria por regionais administrativas está sendo uma boa estratégia que já começa a apresentar resultados. Nossa meta é viabilizar o atendimento com qualidade e que isto se expresse em processos comunicativos advindos de 100% dos municípios cearenses.

A descentralização dos serviços do trânsito, incluindo, sobretudo os serviços de ouvidoria, com representantes em cada Regional de Trânsito, fortalece a transparência e a rede colaborativa em prol de uma comunicação mais ágil e eficiente entre o cidadão cearense e o DETRAN/CE, independente em qual dos cento e oitenta e quatro municípios este cidadão se encontre.



3.1 - Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2020



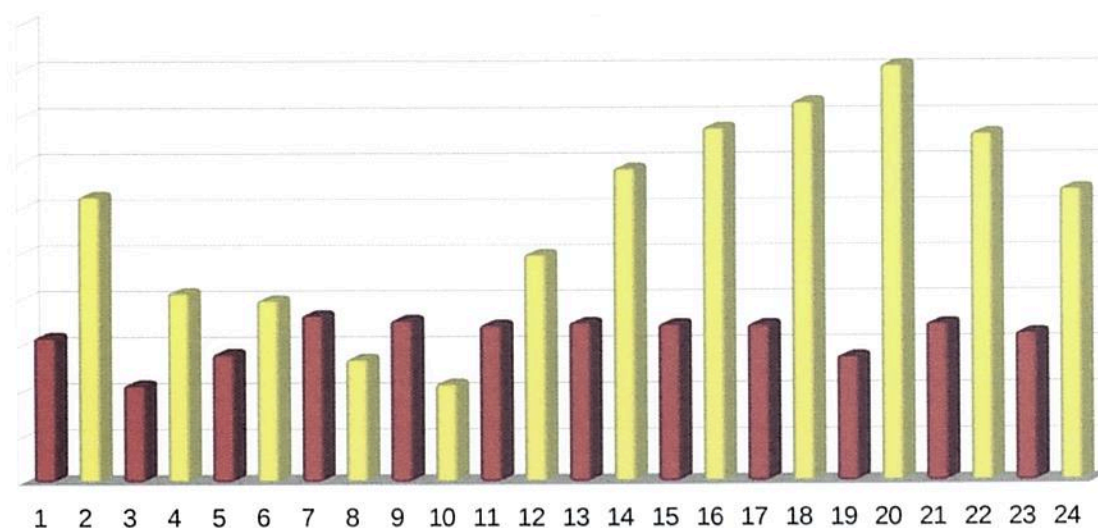
O gráfico contendo as Manifestações do período de 2017 a 2020 mostra claramente o efeito positivo das ações implementadas no sentido da melhoria da comunicação e do atendimento entre o DETRAN/CE e o cidadão usuário de seus serviços, apontando que após três anos de um trabalho intenso, contínuo e competente, ocorre um acentuado movimento decrescente da curva representativa das manifestações recebidas.

No entanto, o ano de 2020, torna-se um ano atípico, pois pelo efeito da pandemia da COVID-19, a curva aponta para um sintomático e vertiginoso crescimento consequente de um contexto onde as pessoas precisam se comunicar, mantendo as regras de um forte isolamento social.

A grande mensagem advinda deste gráfico aponta para a necessidade de uma retomada urgente nas estratégias que vinham sendo aplicadas com êxito até o ano de 2019, cabendo, ainda, a implementação de novas estratégias que possam minimizar ou eliminar os danosos efeitos da pandemia constatados no ano 2020.



• **Gráfico de Manifestações Mensais (2019) - Parte 1**



• **Gráfico de Manifestações Mensais (2019) - Parte 2**

2019	Mês	2020	%
317	Janeiro	625	8,97%
213	Fevereiro	413	5,93%
281	Março	397	5,70%
364	Abril	269	3,86%
353	Mai	215	3,08%
342	Junho	497	7,13%
347	Julho	685	9,83%
343	Agosto	773	11,10%
342	Setembro	829	11,88%
273	Outubro	908	13,04%
344	Novembro	760	10,91%
323	Dezembro	639	9,17%
3.842	Total	6.962	100%



O gráfico acima que apresenta os dados das manifestações por mês de incidência, possibilita que no ano de 2020, tenhamos a confirmação da análise dos impactos da pandemia na comunicação do cidadão com o DETRAN/CE, visto que a pandemia foi deflagrada a partir de março, alcançando picos de agravamento entre os meses de maio e setembro. No gráfico, constatamos que diferentemente dos anos anteriores que apresentava uma certa estabilidade no decorrer dos meses com uma tendência a decréscimo até o final do ano, em 2020, houve um movimento inverso, apresentando crescimento mês a mês, e ainda se mantendo em crescente estado até o final do ano, alcançando maiores incidências nos meses de agravamento da pandemia.

Constata-se ainda a visibilidade de um grande trabalho realizado e capitaneado pela ouvidoria setorial no sentido de conter os efeitos da pandemia, ao se constatar na apresentação da tabela acima, um decréscimo nas manifestações em meses alternados e principalmente por se conseguir chegar ao final do ano com um percentual de 9,17% após cinco meses seguidos de uma taxa média de 11,33%.

3.2 - Manifestações por Meio de Entrada

Meios	2019	2020	Varição
Telefone 155	2.407	3.676	52,7%
Internet	1.375	2.869	108,6%
Presencial	4	0	-100%
Telefone Fixo	0	0	0
E-mail	38	304	700%
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	14	35	150%
Reclame Aqui	3	2	-33,3%
Instagram	1	32	3.100%
Twitter	0	1	100%
Ceará App	0	43	4.300%
Carta	0	0	0
Total	3.842	6.962	81,20%

Nas análises efetivadas após a leitura dos dados constantes na tabela acima, traçando um paralelo avaliativo entre os anos de 2019 e 2020, constata-se que o acesso pelo telefone 155 sofreu um grande impacto de 52,7%, mantendo a predominância em relação aos demais canais. Como mencionado em análises anteriores, os meios digitais foram oferecidos de forma mais diversificada, e qualificada, obtendo juntos, em 2020, a grande incidência no montante percentual de 46,53% frente ao total de 6.962.



Também como já foi citado anteriormente, os efeitos da pandemia em gerar a necessidade social de buscar novas formas de comunicação, acabou impactando no aumento do uso de tecnologias digitais por parte do cidadão, o que fica claramente apresentado na tabela acima. Pode-se interpretar que este movimento não tem volta, pois o cidadão precisou quebrar paradigmas e se reinventar no jeito de se comunicar, e assim, adentraram com força total os aplicativos, Instagram, Twitter, além da potencialização de meios já utilizados como o facebook e grupos de Whatsapp.

As novas tecnologias que começavam gradativamente a ser realidade no dia a dia do usuário do trânsito, em 2020, pelo efeito do isolamento social forçado pela pandemia da COVID-19, passaram de forma veloz a um estágio acelerado de uso e o DETRAN/CE conseguiu, conforme mostra o gráfico apresentar de forma célere novas ferramentas de acesso para atender este momento crucial, demandado pelo cidadão.

3.3 - Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipos	2019	2020	Variação
Reclamação	3.232	5.311	64,32%
Solicitação	507	1.411	178,3%
Denúncia	27	125	362,96%
Sugestão	34	63	85,24%
Elogio	42	52	23,80%
Total	3.842	6.962	81,20%

No comparativo entre os anos de 2019 e 2020, exibido na tabela acima, verifica-se um movimento positivo referente ao percentual de variação do bloco de reclamações que foi de 64,32% sendo menor que a variação entre o montante de manifestações recebidas que foi de 81,20%, isto apesar do bloco em tela, no ano de 2020, continuar ocupando a liderança no ranking de manifestações.

Outro fato que se pode considerar como positivo é a variação da soma das manifestações com sugestões e elogios que juntas cresceram 109%, no comparativo entre os dois anos retratados na tabela acima, levando-se ainda em consideração os grandes desafios do contexto da COVID-19, no ano de 2020.

Como um dos maiores desafios, vislumbrado no gráfico acima é a constatação de que o ano de 2020 deixa o legado de um cenário com uma variante de mais de 300% em relação às denúncias apresentadas pelos usuários, isto significa que há muito trabalho a ser feito no período pós-pandêmico para se retomar a caminhada de sucesso que vinha sendo feita até 2019, no sentido de fortalecer a credibilidade nos serviços oferecidos pelo DETRAN/CE.



3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Demora na emissão da CNH	1.079
	Demora na entrega do documento	547
	Formalidades e burocracias	231
Solicitação	Sinalização Vertical e Horizontal	81
	Implantação de blitz	108
	Orientações sobre a prestação dos serviços	278
Denúncia	Desídia funcional (negligência, outros)	78
	Propina / Extorsão	24
	Tratamento indevido / Desrespeitoso com o público	74
Sugestão	Formalidades e burocracias	231
	Convocação de aprovados	16
	Melhorias no layout e nas funcionalidades	02
Elogio	Elogio ao servidor público	34
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	08
	Elogio as atividades da Ouvidoria	01

A tabela acima, bem como as duas tabelas abaixo(3.3.2 e 3.4), procuram oferecer subsídios detalhados em relação aos focos das manifestações, facilitando as análises de quais pontos devem ser combatidos de forma prioritária, como atraso na entrega da CNH e dos Documentos de Regularização dos Veículos, fortalecer as operações de fiscalização, melhoria nos processos de sinalizações bem como em agilizar a apuração das denúncias efetivadas.

Como mencionado anteriormente, chama a atenção positivamente, o número crescente de sugestões e de elogios, principalmente por denotar o comportamento protagonista e qualificado do usuário que cobra seus direitos, mas que tem atitude propositiva e que reconhece com elogios o trabalho dos colaboradores, dos serviços e de forma particular, aponta como de qualidade as atividades oferecidas pela ouvidoria do DETRAN/CE.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



3.3.2 - Manifestações por Assunto / Sub-Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Carteira Nacional de Habilitação	Demora na Emissão da CNH	1.079
	Procedimentos relativos à CRLV / CRV	454
	Demora no início dos procedimentos dos exames	24
Certificado de Registro de Veículo	Demora na entrega do documento	547
	Procedimentos relativos à CRLV / CRV	454
Blitz	Implantação de blitz	108
Fiscalização em Transportes Intermunicipais	Infraestrutura e situação do veículo	30
Sinalização	Implantação de redutores de velocidade	34
	Sinalização vertical e horizontal	81
	Implantação / Aferição de Semáforos	10

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tipos	Total
2ª Via CNH (Carteira Nacional de Habilitação)	72
2ª Via do CRV ou CRLV	1
Atendimento ao Cidadão	550

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Programas	Total
Gestão e Disciplinamento do Trânsito	631
Gestão e Manutenção	1
Infraestrutura e Logística	30
Mobilidade, Trânsito e Transporte	6.049
Gestão Administrativa do Ceará	229
Encargos Gerais do Estado	11

Conforme retratado anteriormente, neste ano atípico de 2020, o cidadão solicita, diferentemente do ano anterior mais investimentos na área de Mobilidade, Trânsito e Transporte, demonstrando expressamente sua urgência em sanar situações mais próximas do seu cotidiano como placas de sinalização e passe livre.



3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Unidades	Total
Diretoria de Habilitação	3.121
Diretoria de Veículos	2.512
Diretoria Administrativa Financeira	617
Diretoria de Trânsito	342
Diretoria de Transporte	137

A análise da tabela, já apontada anteriormente indica as Diretorias de Habilitação e de Veículos como as mais demandadas pelas manifestações dos usuários, o que vai exigir em 2021 uma atenção especial e uma renovação de estratégias na busca de solucionar as problemáticas enfrentadas pelas referidas Diretorias.

3.7 – Manifestações por Município

Municípios	2019	2020
Fortaleza	1.508	891
Tianguá	101	20
Sobral	71	44
Iguatu	142	24
Maracanaú	135	64
Icó	70	03
Juazeiro do Norte	124	83
Caucaia	79	32
São Benedito	66	10

A tabela acima procura apresentar o comparativo de demandas de 09(nove)municípios cearenses, em 2019 e 2020. Constata-se que em 2019, esses municípios totalizaram 2.296 manifestações e que em 2020 o número caiu para 1.171 de 6.962 manifestações, o que pode ser analisado positivamente em virtude de outros municípios começarem a apresentar manifestações, o que significa um forte resultado do processo de descentralização dos serviços do trânsito em regionais que englobam todos os municípios cearenses.



4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Relatório de Resolubilidade		
Total de Manifestações no prazo	4970	71,49%
Total de Manifestação finalizada fora do prazo	1682	24,19%
Total de Manifestações pendentes no prazo	134	1,93%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	166	2,39%
Total	6.952	72,90%
Resolubilidade 72,90%		

O indicador de resolubilidade das manifestações, conforme dados da tabela 4.1 e do detalhamento apresentado na tabela abaixo, aponta que, apesar dos enormes desafios do ano de 2020 acarretados pela pandemia, e pela sobrecarga de demandas a ouvidoria setorial conseguiu responder no prazo um percentual de 71,49%, tendo um pequeno decréscimo de -8,26%. Valendo reforçar que de um total de 6.952 manifestações, 6.652 foram finalizadas e respondidas ao cidadão.

Assim, o índice de Resolubilidade sofreu uma oscilação de 80,65% em 2019 para 72,90% em 2020, cabendo a reflexão de que o ano de 2021 representa a oportunidade de com as lições aprendidas, buscar superar o indicador que tinha sido obtido em 2019.

Tabela com Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	3.064	4.970
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	672	1.682
Manifestações pendentes no prazo	43	144
Manifestações pendentes fora prazo	63	166
Total	3.842	6.962



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**



4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Como alternativas para em 2021 termos uma retomada ao índice de Resolubilidade alcançado em 2019 com perspectiva de crescimento, propondo então uma meta que atinja no mínimo 85%, contando com intervenções fortes no monitoramento das manifestações adaptando a idéia do RESOLUBILITRÔMETRO para o meio digital, na formação dos colaboradores de forma remota, tratando das temáticas e dos prazos das demandas da ouvidoria e ainda estimular cada vez mais o uso das novas tecnologias digitais por parte dos usuários e consequentemente dos colaboradores.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2019	12d
Tempo Médio de Resposta 2020	12d

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

Embora no ano de 2020, não tenhamos conseguido reduzir o tempo médio de respostas, saímos vitoriosos em mantê-lo em 12 dias, apesar do cenário pandêmico tão avassalador.

Para 2021, a meta é atingir 10 dias no tempo médio de resposta, o que vai demandar mais esforços e monitoramento por parte de todos os colaboradores do Órgão.

Saliente-se que a redução no tempo médio de respostas deve ser acompanhada do zelo em manter a qualidade, pois somente assim poderemos ter um processo de atendimento ao usuário realmente eficaz e eficiente.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

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. E após cada execução do serviço, o cidadão recebe por e-mail a pesquisa com um prazo de quinze dias para responde-la, e esta pesquisa respondida é tabulada e gera relatórios que subsidiam novos estudos e tomadas de decisões.



Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,06
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,73
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,27
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,81
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,35
Agora você avalia que o serviço pela Ouvidoria foi:	4,06
Total de pesquisa respondidas	773

Os dados apresentados acima, colocam em evidência o trabalho de 2020, com todos os desafios advindos da pandemia e, sobretudo, que eles foram enfrentados com muita determinação e competência. A média geral revela que o usuário atribuiu a nota de 4,06 para sua satisfação, com os serviços de Ouvidoria, na comparação com o ano de 2019, este dado sofreu uma oscilação de -0,5. Isto significa que o esforço em manter a qualidade no atendimento foi captado pelo usuário. Com certeza, aumenta nossa responsabilidade em oferecer cada vez mais serviços humanizados, democratizados, céleres e de muita qualidade.

Em meio a uma realidade complexa e desafiadora que assolou o mundo em 2020, o dado apontado de superação das expectativas em relação ao atendimento da ouvidoria setorial, passando de 3,35 pontos para 4,06, com um crescimento de 0,71 pontos é bastante animador e revelador. Este indicador revela que a credibilidade da ouvidoria está fortalecida e com amplas possibilidades de retomada no período pós pandêmico, ao crescimento que estava se mostrando acelerado até 2019.

O cidadão usuário do trânsito, em meio a uma realidade por demais desafiadora da pandemia, confiou em nossos serviços e, através dos dados acima, confirma que saiu satisfeito com nosso atendimento, demonstra que todo um trabalho construído ao longo dos anos serviram como uma rede de proteção que conseguiu resguardar a relação de confiança entre a instituição DETRAN/CE e a sociedade cearense, 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.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

As manifestações no ano de 2020 apontaram para a demora na entrega da CNH, com um percentual de 32,79% do total das 6.962, seguida da reclamação contra o atraso na entrega do certificado de registro do carro com 14,38%, o que acabou também apresentando uma insatisfação com os serviços prestados em torno de 14,42%.

Ao apontar as principais causas, elencamos atrasos com os processos de impressão de documentos, lentidão nos serviços de entrega dos correios, funcionamento parcial das atividades por conta do isolamento social deflagrado e tempo necessário para ajustes aos programas operacionais em decorrência da necessidade de adaptabilidade as novas rotinas provocadas pelo contexto da pandemia da COVID-19.

As estratégias para superação dos desafios apontados pelo cidadão estão sendo planejadas, a fim de que em 2021, possamos retomar ações que precisam ser aperfeiçoadas e inovar com a implementação de atividades que possam levar à sociedade serviços que garantam segurança, agilidade e conforto em seu direito de ir e vir por todo território cearense, com extensão no território nacional.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Continua sendo recorrente o atraso no processo de entrega da CNH, e do Certificado de Registro de Veículo, porém em 2020, com a aceleração do uso social de novas ferramentas digitais, reforçamos o uso dos mencionados documentos na forma eletrônica e com isto, consideramos ter dado passos determinantes para superação destes desafios, motivos de tantas reclamações por parte dos que recebem os serviços do trânsito no estado do Ceará.

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

Com relação ao atraso na entrega da CNH e do Certificado de Registro de Veículo, como mencionado acima, passamos a potencializar os meios digitais para agilidade nos processos, realizamos reuniões específicas com os setores responsáveis, organizamos forças tarefas para imprimir maior celeridade, no entanto o contexto da pandemia provocou muitas rupturas, principalmente na redução em torno de 40% no número de colaboradores, o que naturalmente atingiu a continuidade das rotinas de trabalho.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

O ano de 2020 trouxe grandes desafios e grandes aprendizados. Um dos maiores aprendizados consistiu na valorização permanente do trabalho de equipe e na capacidade de inovação de cada colaborador do DETRAN/CE. O ano foi de profundas mudanças em nosso “modus operandi”, o que exigiu de cada um a disponibilidade de se abrir para novas formas de trabalho e de atendimento ao cidadão. Consideramos, neste cenário complexo que a ouvidoria contribuiu com os seguintes benefícios:

1. Realização de reuniões híbridas com os colaboradores avaliativas e formativas representantes dos diferentes setores do DETRAN/CE;

2. Potencialização do processo de escuta ativa do cidadão, através da pesquisa de satisfação.

3. Mobilização para criação da Rede Interna de Interlocutores de Ouvidoria, criando a figura do interlocutor da ouvidoria em cada Regional do DETRAN/CE. Ação oficializada através do Diário Oficial do dia 04 de janeiro de 2021.

4. Viabilização de espaços e formatos para troca de experiências entre os colaboradores do DETRAN/CE.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2020, a Ouvidoria do DETRAN/CE participou de várias reuniões remotas, promovidas pela Ouvidoria Geral, o que serviu como fortalecimento, estímulo e experiência para realização das atividades da ouvidoria em pleno período pandêmico.

Vale mencionar que a própria adaptação das ações da ouvidoria Geral, como a realização de visita virtual, abriu possibilidades para as adaptações necessárias nas atividades internas da ouvidoria setorial

A Ouvidoria Setorial procurou fortalecer seus vínculos com os demais setores, não permitindo rupturas na comunicação interna, assegurando assim o processo de integração tão necessário para a boa qualidade dos serviços prestados.

Em suma, a ouvidoria setorial investiu sobretudo no aspecto da motivação, tanto de colaboradores, como de usuários, entendendo seu papel como mediadora na interlocução profícua entre o cidadão e a instituição. A saúde mental das pessoas em um período de pandemia passa a ser naturalmente afetada e assim, enquanto ouvidoria, procuramos trabalhar este aspecto, levando sempre mensagens de esperança, de fé e de confiança na superação de todos os desafios.

A Ouvidoria contou com o apoio e confiança por parte da Gestão do DETRAN/CE, e procurou honrar, assumindo seu papel com qualificação, humildade, mas sobretudo com a certeza de estar contribuindo de forma relevante para a construção de um DETRAN/CE cada vez mais democrático e competente na oferta de seus serviços e mais reconhecido e valorizado pela sociedade cearense no cumprimento de sua função social.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



8 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

No ano de 2020, vale destacar como prática inovadora, os encontros com outros Órgãos de forma remota, que serviram de inspiração para as reuniões internas e ainda o fortalecimento dos canais digitais como Instagram, App, e grupos de whatsapp nos processos comunicativos internos e externos.

Para 2021, almejamos intensificar a articulação da Ouvidoria com o Setor de Educação no Trânsito e o Serviço Social, oferecer um curso remoto para os novos integrantes da Rede Interna de Interlocutores da Ouvidoria e ainda, investir na criação do RESOLUBILITÔMETRO DIGITAL e ao final do ano, entregar a “Medalha de Amigo da Ouvidoria” para os colaboradores do DETRAN/CE.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2020 representou para todos nós um ano de superação e de resiliência. Alcançamos o maior de todos os objetivos, de nos mantermos combatentes, confiantes e unidos na prestação de nossos serviços de trânsito ao cidadão cearense.

Recebemos muito e especial apoio da equipe da CGE, dos gestores, dos colaboradores, e sobretudo dos usuários do Órgão. Procuramos defender o que tínhamos construído e nos abrir para novos aprendizados, e assim saímos todos fortalecidos e confiantes em nosso potencial de trabalho.

Conseguimos em 2020, não cair em nosso tempo médio de respostas de 12 dias e atingir um indicador de resolubilidade de 72,90% o que por si só transmite a nossa força de superação dos desafios enfrentados e a nossa determinação no cumprimento com qualidade de nossa função social..

Sentimos que o espírito de coletividade cresceu, que a vontade de aprender aumentou, mas sobretudo entendemos que DETRAN/CE é uma organização que aprende, e comungamos com o que Peter Senge “O futuro das organizações e nações dependerá cada vez mais de sua capacidade de aprender coletivamente.”

Vale destacar o apoio da Presidência e das diferentes diretorias do DETRAN/CE, mobilizando, estimulando, acreditando, monitorando e retomando rumos e, acima de tudo, na corresponsabilização pela escrita de uma nova história de Ouvidoria e consequentemente na construção de um novo tempo de sucessos e vitórias para os que fazem o DETRAN/CE.

Os desafios para 2021 são muitos, mas as expectativas de sucesso são ainda maiores. Retomaremos nossas atividades com mais experiências inovadoras, com mais vontade de aprender e sobretudo com mais clareza de nossos pontos de partida e de nossos pontos de chegada.

Para continuarmos na busca da excelência, ressaltamos o pensamento:

“O êxito da vida não se mede pelo caminho que você conquistou, mas sim pelas dificuldades que superou no caminho,”

(ABRAHAM LINCOLN)



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



10 – SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Para o aprimoramento das ações da Ouvidoria Setorial em 2021, apresentamos as seguintes sugestões e recomendações:

- Proporcionar curso de formação, de forma remota em parceria com o Setor de Educação do Trânsito e Serviço Social para os colaboradores sobre atendimento de excelência no serviço público;
- Intensificar o processo de integração entre os novos interlocutores Regionais da Ouvidoria;
- Promover intercâmbio de experiências, realizando encontros e seminários de forma virtual;
- Criar informes on-line acerca das ações da Ouvidoria do DETRAN/CE.
- Contemplar os colaboradores que se destacarem com a medalha de “Amigo da Ouvidoria”...
- Criar o RESOLUBILITÔMETRO DIGITAL como ferramenta de monitoramento da celeridade no processo de respostas às manifestações cidadãs.

Fortaleza, 01 de fevereiro de 2020

José Ribamar Diniz Bacelar

Ouvidor Detran-CE



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO / ENTIDADE

Em meio a um ano marcado por tantos desafios, em decorrência da pandemia do Coronavírus, o Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran-CE) alcançou uma marca considerável de manifestações, por parte da consulta da população à ouvidoria do órgão estadual, com base nos dados disponibilizados pelo Sistema de Ouvidoria Único do Estado (SOU).

Diante das mudanças pelas quais todos os órgãos tiveram que passar com o fechamento de suas unidades por alguns meses e adequação do atendimento presencial para os protocolos sanitários, respeitando as regras de distanciamento social conforme as atividades foram sendo retomadas, era natural que a população buscasse informação. Foram 6.962 registros, dentre os mais variados assuntos como denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações, que tiveram um aumento significativo de 178% em relação ao ano de 2019, envolvendo pedidos de sinalização vertical e horizontal, implantação de blitz e orientações sobre a prestação dos serviços.

Os tipos de comunicações mais utilizados entre usuários e órgão são feitos pela Internet com 2.869 manifestações, representando 41,21%, e pelo telefone 155, que registrou 3.676 atendimentos, alcançando a marca de 52,80% de manifestações.

Apesar da pandemia, 2020 também foi um ano de êxito com implantação de novos serviços digitais como a solicitação da segunda via da CNH e CNH Definitiva pela Internet, além do lançamento do CRLV Digital, permitindo que o proprietário do veículo pudesse imprimir seu documento em casa. A comunicação com o cidadão se fez presente através de práticas inovadoras e canais digitais como site, aplicativo e redes sociais como Instagram, Facebook e grupos de whatsapp.

Assim como em 2019, um dos temas que geraram mais reclamações dos usuários foi o tempo de entrega da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), com percentual de 32,79%, e o Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos (CRLV), com 14,38%, resultando um índice de insatisfação de apenas 14,42%, levando em consideração, ainda, a necessidade de adaptação às novas rotinas de trabalho provocadas pelo contexto da pandemia da Covid-19 e a greve dos Correios que também foi outra instituição bastante demandada na pandemia.

O investimento feito nos últimos anos no processo de descentralização dos serviços é uma marca positiva para o órgão, proporcionando maior celeridade nos procedimentos de habilitação e documentação de veículos.

Agendamentos realizados para vistorias, renovação da CNH, além de transferência veicular são outros pontos que aumentaram bastante a procura dos usuários por informações sobre os serviços dos órgãos, visto que o período da pandemia impõe as devidas restrições.

Praticamos, também, a partir de setembro de 2020, o envio de e-mail para o cidadão usuário, assim como a pesquisa de satisfação após cada serviço realizado, sendo que as respostas são contempladas em relatórios distribuídos em cada setor, com a devida análise dos pontos fortes e daqueles que precisam de maiores aperfeiçoamentos.

E com certeza, em 2021, vamos trabalhar em dobro para traçar novas estratégias e superar os desafios apontados pelos cidadãos, com o aperfeiçoamento das atividades e serviços que serão ainda mais úteis à sociedade, garantindo o melhor para os usuários.

Fortaleza, 01 de fevereiro de 2020

Igor Vasconcelos Ponte

Superintendente Detran-CE

José Ribamar Diniz Bacelar

Ouvidor Detran-CE