



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2021

**Período: 01/01/2021 a 31/12/2021**



## EXPEDIENTE

### **Direção Superior**

- Maximiliano César Pedrosa Quintino de Medeiros

### **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 Departamento Estadual de Trânsito do Ceará- DETRAN-CE desenvolve suas atividades, como autarquia, desde 14 de maio de 1971 conforme a Lei 9.450. O Órgão tem por finalidade a disciplina e a fiscalização dos serviços de trânsito estadual e os de tráfego no âmbito da competência do Estado. Busca cumprir com a nobre missão de oferecer melhoria da qualidade de vida de todo cidadão, no que compete ao direito de ir e vir em sociedade, humanizando o processo de circulação de veículos e pedestres. Defende valores estratégicos como: qualidade, ética, transparência e inovação, potencializando os processos de educação, humanização, segurança e cidadania.

Alinhado à Política de Ouvidoria do Estado do Ceará, por meio da **Lei Estadual nº 12.686/1997**, o DETRAN-CE instituiu o setor de Ouvidoria, visando fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência nos serviços de trânsito prestados pelo Órgão. Assim, para bem exercer sua missão, a Ouvidoria do DETRAN-CE está ancorada nos princípios da horizontalidade e descentralização dos processos, exercendo a função de intermediadora dos cidadãos junto à própria administração da Instituição, viabilizando um canal de comunicação transparente, eficaz, célere e que agregue credibilidade ao próprio Órgão no cumprimento de sua função social.

Por mais de duas décadas, a Ouvidoria no DETRAN-CE vem se firmando em uma trajetória de contribuições decisivas na construção de uma Instituição com credibilidade no atendimento aos anseios da sociedade, no propósito de apoiar a gestão na missão de oferecer serviços do trânsito que estejam em consonância com as políticas públicas, além de atuar como forte instrumento de controle social. Em sua atuação, a Ouvidoria do DETRAN-CE, busca o retorno ao cidadão de forma célere, transparente, com respostas de qualidade às manifestações sociais em articulação com a gestão da instituição para fazer cumprir os propósitos e princípios da própria ouvidoria. Vale ressaltar, que a Ouvidoria Setorial tem sido de forma comprovada, o elo essencial entre o cidadão e um serviço humanizado, democratizado e eficiente prestado pelo DETRAN-CE.

Através deste relatório, a Ouvidoria Setorial do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará - DETRAN-CE objetiva apresentar as ações desenvolvidas no ano de 2021, usando como fonte as informações e dados obtidos através do Sistema de Ouvidoria do Estado - SOU, mantido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. O relatório tornará acessível os indicadores quantitativos e qualitativos referentes às demandas de atendimento da Ouvidoria e assim será um documento oficial para realização de pesquisas, estudos e de análises que possam contribuir para o aperfeiçoamento das ações efetivadas no cumprimento de sua missão pelo próprio DETRAN-CE



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



A estrutura do Relatório está constituída pelas seguintes partes: PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS; OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES); INDICADORES DA OUVIDORIA; MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES; ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES; PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS; 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. No tópico da Ouvidoria em Números constam dados e elementos estatísticos quanto ao Meio de Entrada; Tipo de Manifestação; Assunto e Subassunto; Tipificação/Assunto; Tipo de Serviços; Programa Orçamentário; Manifestações por Unidade e por Município. No tópico dos Indicadores da Ouvidoria constam a Resolubilidade das Manifestações, bem como o indicador de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.

As análises e tratamento dos dados levam em consideração a padronização dos conceitos e a estrutura de relatório indicada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.



## 2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Este tópico cumpre com o objetivo de prestar contas acerca das sugestões de melhoria apontadas pela própria Ouvidoria Setorial, no relatório de 2020, bem como, apresentar as providências adotadas concernentes às recomendações e orientações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, após a análise do relatório do ano anterior. Assim todas as informações aqui apresentadas estão de acordo com o acompanhamento da ferramenta Sistema de Ouvidoria – SOU.

Quanto às propostas de melhoria apresentadas pela Ouvidoria do DETRAN-CE para o ano de 2021, pode-se considerar como bastante satisfatória a ação da Ouvidoria Setorial no que diz respeito à integração entre os novos interlocutores Regionais da Ouvidoria, proporcionando reuniões periódicas, realizadas de forma remota, com o objetivo de manter as informações atualizadas, procurando sugestões para superação dos desafios, assim, como para socializar boas práticas, buscando o fortalecimento de todos que formam a rede da Ouvidoria do DETRAN-CE.

Ainda durante o ano de 2021, a Ouvidoria Setorial tem procurado manter as informações atualizadas, utilizando-se das ferramentas digitais e de todos os espaços institucionais virtuais disponíveis para informes aos colaboradores, como também para o público de uma forma em geral. Vale ressaltar que esta ação gerou uma grande sinergia entre o próprio Órgão, seus colaboradores e o cidadão usuário dos serviços do trânsito.

Ressalte-se ainda, que a Ouvidoria Setorial fortaleceu o atendimento através do ramal 155, envolvendo mais colaboradores e fazendo reuniões acerca da qualidade do mencionado atendimento.

Como o ano de 2021, ainda se apresentou como atípico em decorrência da Pandemia da COVID-19, com muitas instabilidades nas questões sanitárias, sociais, políticas e econômicas, a Ouvidoria do DETRAN /CE entendeu ser mais prudente adiar as ações de escolha dentre os colaboradores dos destaques como “Amigo da Ouvidoria”, assim como a ação da criação do Resolubilitrômetro Digital, pois envolviam muitos setores e muitas ações inovadoras para a concretização das mencionadas propostas.

Em relação às Orientações/Recomendações apontadas no Relatório de Gestão 2020 pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, cabe ressaltar que as três primeiras tratavam da criação de fluxos procedimentais para garantir o cadastro, o correto e célere encaminhamento das manifestações, assim como da criação de procedimentos para o tratamento e apuração das denúncias. Em resposta, temos que, para garantir o cadastro das manifestações de Ouvidoria na Plataforma Ceará Transparente, a Ouvidoria Setorial desenvolveu duas vertentes de ações, uma de inserção da temática sobre o cadastro em todas as pautas de reuniões virtuais e presenciais realizadas com supervisores e interlocutores do DETRAN sede e Regionais e outra vertente que tratou da intensificação de divulgação de materiais explicativos elaborados pela própria Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



No tocante aos encaminhamentos de manifestações aos Órgãos da Rede Ouvir Ceará, a Ouvidoria Setorial imprimiu celeridade, utilizando-se até de meios diretos como contatos telefônicos. Quanto à apuração das denúncias, a Ouvidoria do DETRAN-CE adotou procedimentos e protocolos acordados com a Gerência Superior do Órgão, tendo, inclusive, realizado reuniões para tomada de decisões em relação às diversas manifestações, e em especial, a apuração das denúncias.

A quarta recomendação tratava das informações acerca das ações, programas e projetos, o que nos compete comunicar que em 2021 mantivemos as informações atualizadas e com muita celeridade para a Central de Atendimento 155, conforme teor da Recomendação.

Quanto à Recomendação da descentralização do atendimento da Ouvidoria Setorial, registramos já contar com uma Rede Interna de Interlocutores de Ouvidoria no âmbito do DETRAN-CE, criada oficialmente por meio de Resolução do Conselho de Coordenação Administrativa com publicação no Diário Oficial datado de 04 de janeiro de 2021. Ressaltamos a importância desta ação para o fortalecimento e melhoria da atuação da Ouvidoria do DETRAN-CE.

As duas últimas recomendações do Relatório de Gestão 2020 tratam do aspecto da transparência quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria Setorial, cumpre-nos informar que no ano de 2021 mantivemos um calendário de reuniões semanais com o Gabinete do DETRAN-CE como forma de apresentar a síntese das manifestações com suas respectivas respostas ou pendências para resolvê-las em tempo hábil.

Em síntese, torna-se de fundamental importância, fazer o registro de como a Ouvidoria do DETRAN-CE, durante os dois últimos e desafiadores anos, procurou e vem conseguindo superar as adversidades, contando com uma equipe coesa, focada, corajosa e sobretudo, comprometida em prestar serviços de qualidade ao cidadão, e cabe registrar ainda, que nossas vitórias também estão sendo possíveis graças ao imensurável e competente apoio recebido da Gestão Geral do DETRAN-CE e do auxílio técnico, competente e constante da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

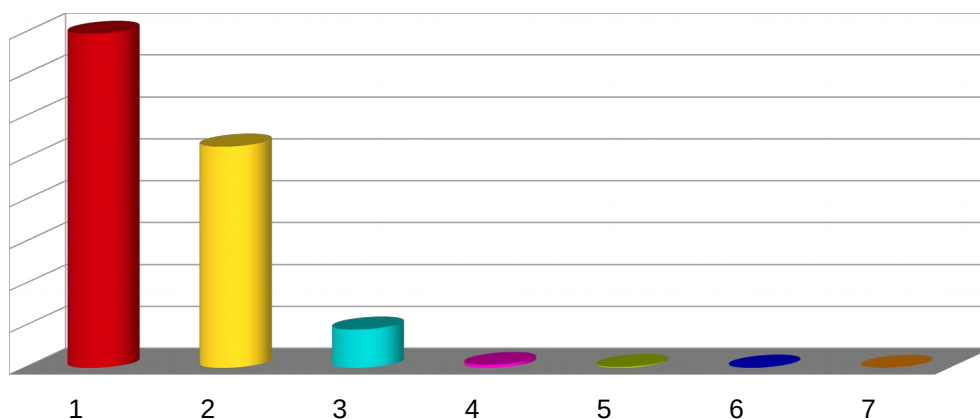








### 3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

#### 3.1. Ouvidoria em Números

Esta parte do relatório busca contemplar as análises das manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN-CE, através das diferentes ferramentas disponibilizadas ao cidadão, como forma de garantir seu direito de avaliação dos serviços prestados pelo mencionado Órgão. Nas análises efetivadas constam dados quantitativos e qualitativos referentes ao ano de 2021. Os dados quantitativos são expressos em forma de gráficos e tabelas, enquanto os dados qualitativos estão apresentados através de pequenos textos descritivos. Neste tópico, consta ainda um gráfico apresentando, de forma sintética, as manifestações recebidas no período de 2017 a 2021, com o objetivo de oferecer dados que permitam uma análise comparativa no contexto de tempo referente aos últimos cinco anos.

#### Meio de Entrada



Cor	Meio de Entrada	Quantidade	%
	Telefone 155	3.988	55,86%
	Internet	2.640	36,98%
	E-mail	458	6,42%
	Ceará App	36	0,50%
	Facebook	11	0,15%
	Instagram	4	0,06%
	Reclame Aqui	1	0,01%
	<b>Total</b>	<b>7.139</b>	<b>100%</b>



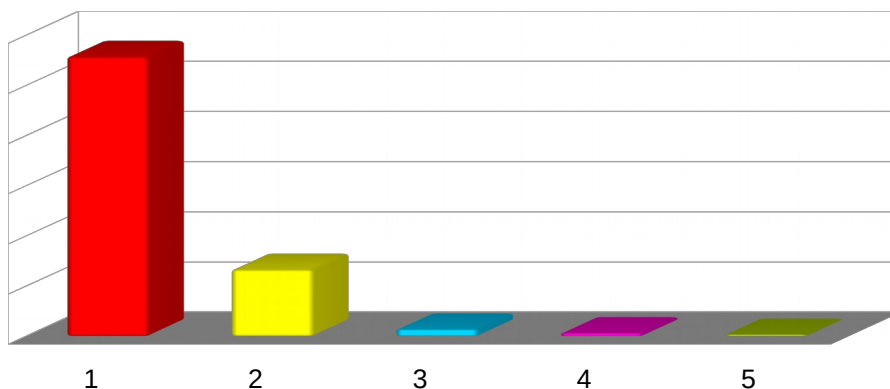
Na tabela acima, percebe-se que, no ano de 2021, contamos com um total de 7.139 manifestações, o que significa um aumento de 2,47% em relação ao quantitativo de manifestações que entraram na Ouvidoria do DETRAN-CE no ano de 2020.

Os dados quantitativos, acima expostos, evidenciam que mais da metade das manifestações tiveram como meio de entrada o telefone ramal 155, com 3.988 acessos, fato que vem ocorrendo, sempre de forma crescente nos últimos anos. Ou seja, a cultura do contato direto, ainda persiste, mesmo em um contexto onde por conta da Pandemia da COVID-19, houve um grande incentivo pelos meios digitais.

Porém, vale reforçar como a internet vem se solidificando como o meio de entrada mais procurado após o telefone 155, com quase 40% de manifestações, o que nos faz concluir que a cultura do acesso digital tende a crescer cada vez mais. Chama também nossa atenção o fato que, se somarmos todas as entradas que constituem as redes digitais, temos um percentual de 43,14% o que se configura como um grande incremento na busca do cidadão pelos meios virtuais.

Podemos considerar como ponto de destaque a participação do cidadão nas diversas formas de acesso à Ouvidoria, pois identifica-se a entrada de usuários em todas as ferramentas disponibilizadas às manifestações da sociedade cearense.

#### ❖ Tipo de Manifestação



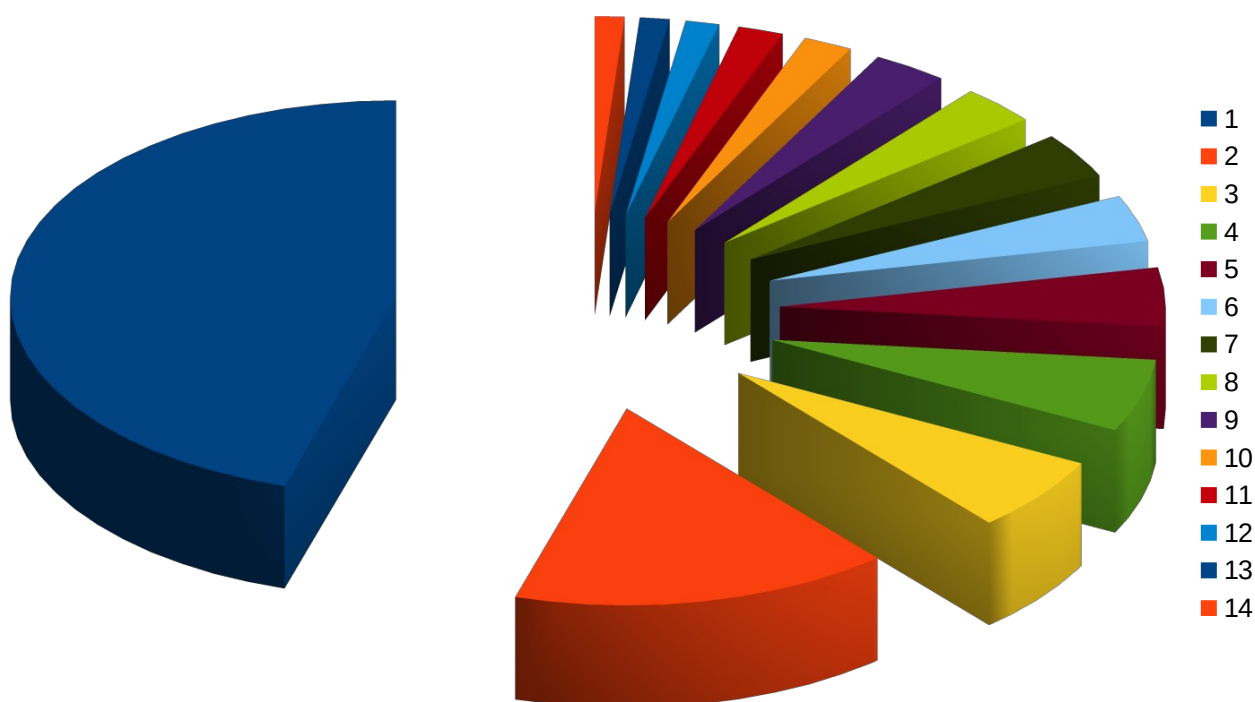
Cor	Meio de Entrada	Quantidade	%
	Reclamação	3.988	55,86%
	Denúncia	2.640	36,98%
	Elogio	458	6,42%
	Sugestão	36	0,50%
	Solicita	11	0,15%
	<b>Total</b>	<b>7.139</b>	<b>100%</b>



Os dados acima evidenciam que mais da metade dos tipos de manifestações está concentrada em “Reclamação”, com um percentual de 55,86%, no entanto, este mesmo tipo de manifestação sofreu uma redução em torno de 20,43%, em relação ao ano anterior. Podemos inferir que após um ano de Pandemia, o nosso usuário, respondendo aos nossos diferentes canais de comunicação, e de orientações, começa a especificar melhor, suas reclamações, migrando para os tipos “Denúncia”, totalizando um percentual de 36,98% e de Elogio, Sugestão e Solicitação” com um total de 7,07%. Vale ressaltar que o item “Elogio” sofreu um crescimento de 5,67%.

Analisamos ainda, que o dado “Denúncia” com um crescimento de 35,18% está muito voltado para a qualidade do atendimento por parte dos colaboradores. Os dados demonstram a vontade do cidadão por melhoria na qualidade dos serviços ofertados e sua credibilidade no uso do canal da Ouvidoria do DETRAN/CE. Verificamos que é uma nova cultura de acesso às informações que se fortalece quando o cidadão apresenta suas demandas de forma qualificada e diretamente ao Órgão responsável.

### Assunto e Subassunto





Cor	Assunto / Sub Assunto	Quantidade	%
■	Carteira Nacional de Habilitação	2.984	41,80%
■	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1048	14,68%
■	Certificado de Registro de Veículos	406	5,69%
■	Carteira de Motorista Popular	393	5,50%
■	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	318	4,45%
■	Atendimento telefônico	251	3,52%
■	Conduta inadequada de servidor / colaborador	245	3,43%
■	Procedimentos para defesa de multa	212	2,97%
■	Auto Escola (Centro de Formação de Condutores)	207	2,90%
■	Procedimentos relativos a veículos	136	1,91%
■	Sinalização / Equipamentos de segurança em rodovias estaduais	125	1,75%
■	Ressarcimento de Taxas	93	1,30%
■	Acordo de cooperação / Parcerias institucionais	82	1,15%
■	Blitz	82	1,15%
	Outros	557	7,8%
	<b>Total</b>	<b>7.139</b>	<b>100%</b>

Confirmando as análises feitas anteriormente, constatamos através da tabela e gráfico acima, o aumento de 9,01% no assunto referente à Carteira Nacional de Habilitação – CNH, tema que continua a liderar a lista de manifestações direcionadas ao DETRAN/CE, confirmando também que o aumento do mencionado assunto foi provocado diretamente pelas incidências de manifestações em decorrência da Carteira de Motorista Popular, uma vez que no ano de 2020 este item contou somente com 88 manifestações, crescendo substancialmente em 2021 para 393 ocorrências.

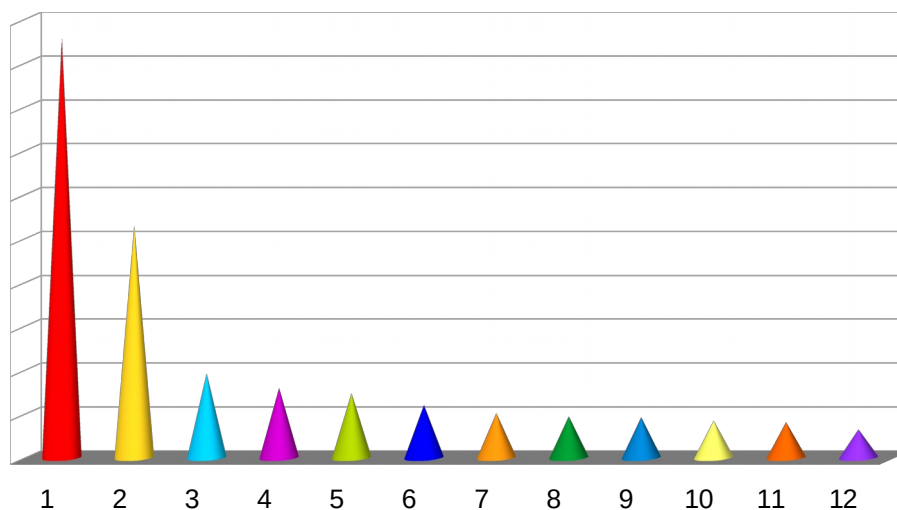
Por outro lado, podemos constatar que os esforços que vem sendo empregados para agilização de respostas ao cidadão no tocante à sua satisfação no processo de habilitação, vem dando ótimos resultados, uma vez que o aumento de manifestações neste tema, teve como causa preponderante um fato novo, como a não viabilização da Carteira Popular, por conta do contexto pandêmico, o que fugiu da Governabilidade do próprio DETRAN/CE.

Podemos ainda considerar como uma grande vitória da ação da Ouvidoria, em sua articulação com os demais setores, a queda de 8,69 pontos percentuais de manifestações do usuário em relação ao **Certificado de Registro de Veículos, pois a tabela acima expressa** um número de 406 manifestações, contrastando com o ano de 2020 que apresentava um número de 1001 manifestações. Assim, confirmamos o sucesso das estratégias digitais no acesso aos serviços disponibilizados pela Instituição

As reclamações decorrentes do atendimento, ainda levando em consideração o contexto desafiador da continuidade da Pandemia em 2021, não sofreram acréscimos, o que mostra o compromisso e dedicação do Órgão em investir e se reinventar para servir cada vez mais e melhor os usuários do trânsito cearense.



❖ Tipificação/Assunto



Cor	Tipificação / Assunto	Quantidade	%
Red	Demora na emissão da CNH	1.911	26,77%
Yellow	Procedimentos relativos a CNH	1.060	14,85%
Cyan	Orientações e procedimentos para participação no programa	384	5,38%
Magenta	Sem subassunto	318	4,45%
Light Green	Procedimentos relativos a CRLV / CRV	294	4,12%
Blue	Desatualização de informações	241	3,38%
Orange	Orientações sobre recurso	203	2,84%
Green	Não cumprimento de aulas práticas	188	2,63%
Light Blue	Desorganização	184	2,58%
Yellow-Green	Demora na entrega do serviço / produto	169	2,37%
Dark Orange	Inoperância no sistema de telefonia	162	2,27%
Purple	Formalidade e burocracias	129	1,81%
	Outros	1.896	26,55%
	<b>Total</b>	<b>7.139</b>	<b>100%</b>



❖ Tipo de Serviços



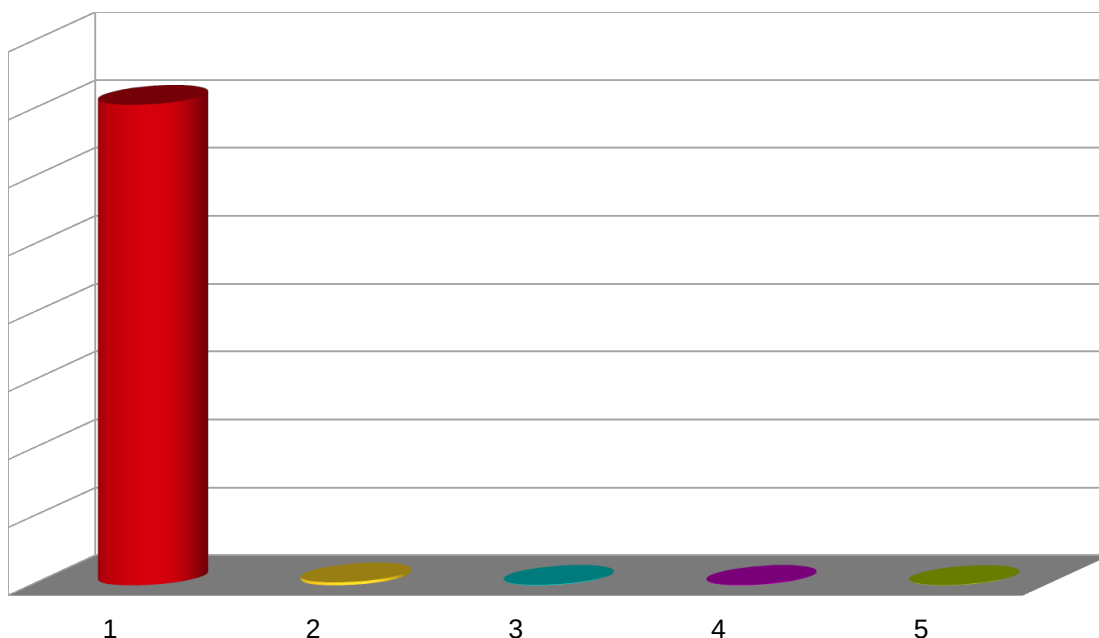
Cor	Tipificação / Serviço	Quantidade	%
Red	Atendimento ao cidadão	5.350	74,94%
Yellow	Não se aplica	1.782	24,96%
Blue	Outros	7	0,10%
<b>Total</b>		<b>7.139</b>	<b>100%</b>

O gráfico e tabela, situados acima, apontam que, o cidadão usuário do Trânsito, numa grande maioria, de quase 75% de manifestações, prioriza o atendimento ao cidadão, fato que se evidencia nestes dois anos tão desafiadores da Pandemia da Covid-19. Podemos entender que uma das maiores lições aprendidas pelo cidadão, após um longo contexto de crise sanitária e de isolamento social, é sobre a importância da qualidade e da humanização do atendimento dos serviços públicos, e aqui, em especial, dos serviços prestados pelo DETRAN/CE.

Assim, para a nossa Instituição fica também a lição de aperfeiçoar cada vez mais o processo de atendimento ao público, a responsabilidade de exercitar mais a escuta ativa e sobretudo, de honrar com a credibilidade da sociedade cearense em nossos serviços. Cada gráfico que analisamos aqui significa a voz do cidadão que aponta para nossos processos e rotinas, como procedimentos relativos à Carteira de habilitação e, sobretudo nos deixa a responsabilidade de investigarmos no quesito “outros” que aparece com um percentual de 26,55%, quais temáticas estão sendo tão demandadas e que ainda precisam fazer parte dos processos organizacionais do nosso DETRAN/CE.



❖ Programa Orçamentário

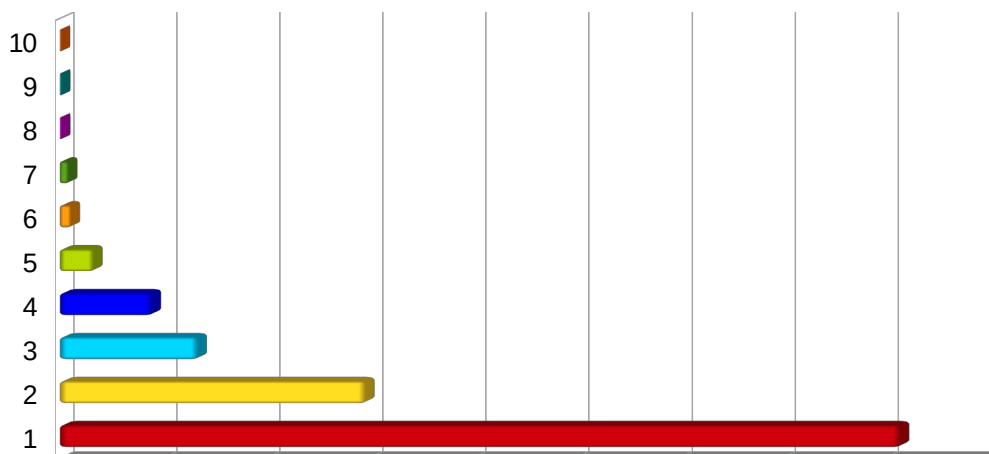


Cor	Programa Orçamentário	Quantidade	%
Red	Mobilidade, trânsito e transporte	7.074	99,09%
Yellow	Encargos Gerais do Estado	43	0,60%
Cyan	Infraestrutura e Logística	09	0,13%
Magenta	Gestão e Disciplinamento do Trânsito	07	0,10%
Green	Gestão Administrativa do Ceará	06	0,08%
	<b>Total</b>	<b>7.139</b>	<b>100%</b>

Os dados expressos na tabela acima indicam a mudança de interesses do cidadão provocada pelo contexto pandêmico, pois antes da Pandemia o foco do cidadão era a área de Gestão como prioridade para o Programa Orçamentário, enquanto no ano de 2020, cresce o interesse pela Área de Mobilidade, trânsito e transporte, fato que continua crescendo em 2021, chegando a atingir o percentual de 99,09%. Ou seja, quase que de forma total, o cidadão compreende que os serviços prestados para seu deslocamento seguro e seus benefícios como condutor qualificado de veículo devem dispensar o olhar prioritário, inclusive para investimento de recursos financeiros por parte do Órgão responsável pelo Trânsito do Ceará.



❖ Manifestações por Unidade



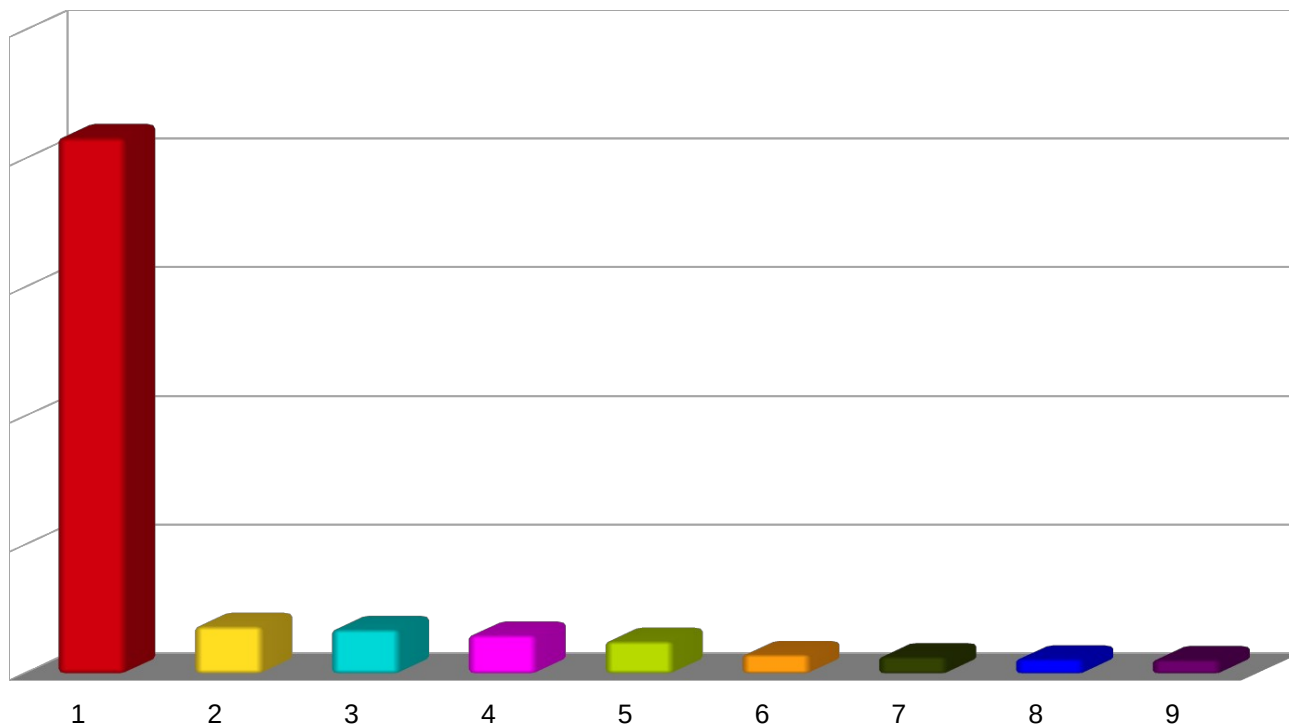
Cor	Manifestação por Unidade	Quantidade	%
Red	Diretoria de Habilitação	4.262	59,7%
Yellow	Diretoria de Veículos	1.483	20,7%
Cyan	Diretoria Administrativa Financeira	669	9,37%
Blue	Diretoria de Trânsito	447	6,26%
Light Green	Diretoria Jurídica	163	2,68%
Orange	Junta Administrativa de Recursos de Infração	54	0,75%
Dark Green	Superintendência	41	0,57%
Purple	Conselho Estadual de Trânsito	07	0,09%
Dark Olive	Ouvidoria	07	0,09%
Brown	Diretoria da Escola de Trânsito	06	0,08%
	<b>Total</b>	<b>7.139</b>	<b>100%</b>

Os dados quantitativos representados, nos últimos gráficos, mantêm muita coerência entre si, uma vez que as Unidades mais demandadas, conseqüentemente são as que se configuraram como prioridades nas manifestações cidadãos como a Diretoria de Habilitação e a de Veículos, totalizando as duas 80,4% de manifestações. A interpretação destes indicadores apontam para as áreas em que o DETRAN/CE deve mobilizar maior atenção e apoio, o que já vem sendo atendido pelo órgão desde o ano de 2020, com a implementação de mais estratégias inovadoras e digitais nas mencionadas Áreas de atendimento.

Cresce assim a responsabilidade do DETRAN/CE em buscar sempre o aperfeiçoamento dos processos que são operacionalizados nas áreas que diretamente estão envolvidas com a Mobilidade do cidadão, ou seja, em todos os processos que garantam qualidade no direito de ir e vir do cidadão, quer ele esteja como motorista ou pedestre.



❖ Município



Cor	Município	Quantidade	%
Red	Fortaleza	2.085	29,20%
Yellow	Maracanaú	185	2,59%
Cyan	Caucaia	173	2,42
Magenta	Juazeiro do Norte	151	2,11
Green	Sobral	127	1,77
Orange	Russas	75	1,05
Dark Green	Pacajus	67	0,93
Blue	Tianguá	58	0,81
Purple	Crato	55	0,77
	Outros	4.163	58,31
	<b>Total</b>	<b>7.139</b>	<b>100%</b>

Em 2021, os dados de manifestações provenientes dos municípios cearenses continuam apresentando o destaque do crescimento das demandas de Fortaleza, como capital, com 29,20%, seguida por dois municípios da região metropolitana, Maracanaú e Caucaia, com respectivamente, 2,59% e 2,42%. Porém o grande diferencial apontado no

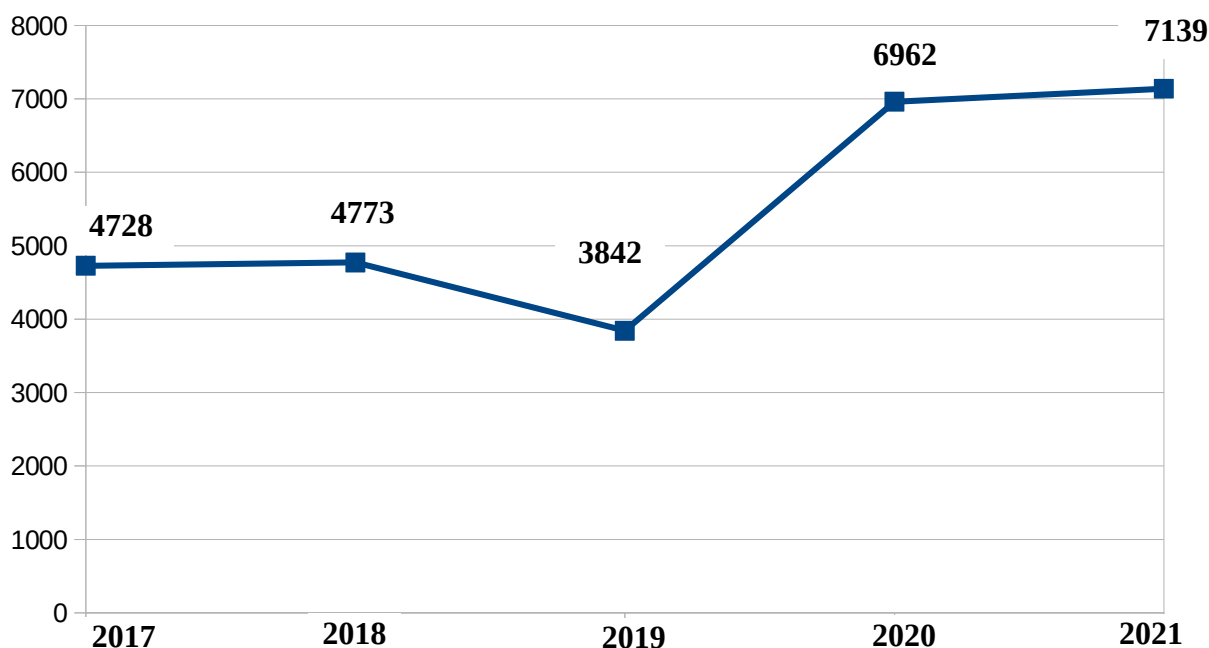


gráfico acima é que a política de descentralização das ações do DETRAN/CE está completamente satisfatória, pois além dos destaques de municípios da região norte como Sobral e da região sul do estado como Juazeiro do Norte, temos a constatação de demandas procedentes de todas as outras regiões perfazendo quase 60% de manifestações. A meta de chegar aos 184 municípios cearenses começa a se configurar como próxima de atendimento.

O processo de descentralização dos serviços, com ênfase para as representações regionais da ouvidoria começa a dar resultados satisfatórios comprovados, sobretudo pelas manifestações dos cidadãos que crescem de norte a sul do estado a cada ano. O direito de ser ouvido do cidadão, aliado ao seu direito de ir e vir, demonstra como o DETRAN/CE vem agregando a igualdade de direitos aos princípios da qualidade e da transparência no cumprimento de sua função social..

### 3.1 - Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2021



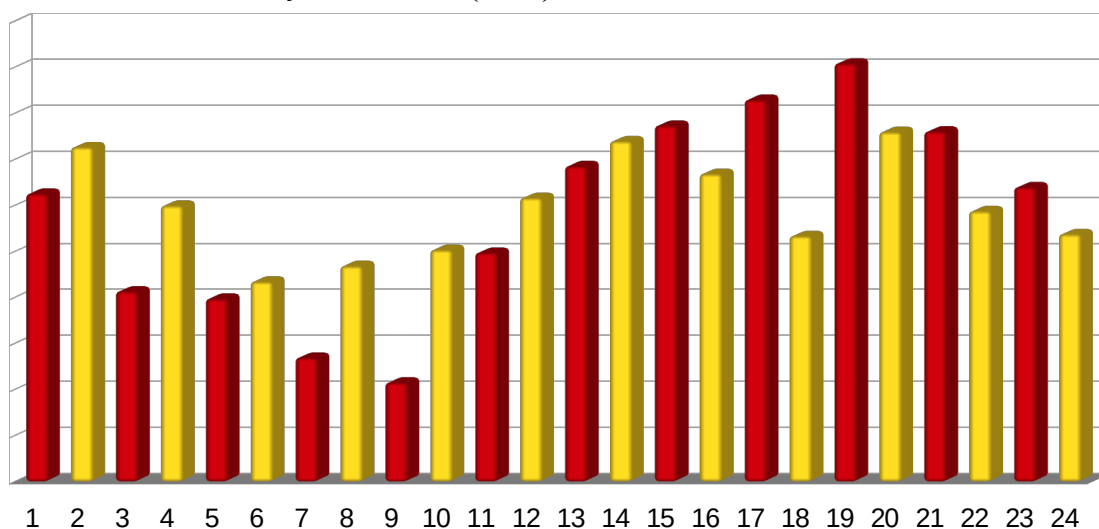
Nos últimos cinco anos, O DETRAN/CE cresceu em 51% o volume de manifestações recebidas através da Ouvidoria Setorial, passando de 4.728, em 2017 para 7139 manifestações em 2021.

Na análise do movimento de crescimento das manifestações, verificamos que a maior incidência ocorreu entre os anos de 2019 para 2020, totalizando um percentual de 81,2% de crescimento, o que define exatamente o período de início da Pandemia da COVID 19. O fenômeno do isolamento social provocado pela Pandemia justifica o grande acréscimo na necessidade de participação do cidadão junto ao Órgão, por outro lado, comprova a velocidade com que o DETRAN/CE conseguiu se adaptar para receber tamanho quantitativo de manifestações.



Os dados de 2021, em relação aos de 2020, com um crescimento de 2,54% mostram que a tendência no acréscimo de manifestações é uma constante, o que pode nos levar a conclusão de que o canal da Ouvidoria vem se mostrando de grande relevância ao cidadão que construiu com o mesmo uma relação de confiança e de credibilidade que só aumenta com o passar dos anos.

### Gráfico de Manifestações Mensais (2021)



2020	Mês	2021	%
625	Janeiro	726	10,16%
413	Fevereiro	599	8,39%
397	Março	434	6,07%
269	Abril	468	6,55%
215	Mai	503	7,04%
497	Junho	616	8,62%
685	Julho	739	10,35%
773	Agosto	668	9,35%
829	Setembro	533	7,46%
908	Outubro	759	10,63%
760	Novembro	587	8,22%
639	Dezembro	537	7,52%
	<b>Total</b>	<b>7.139</b>	<b>100%</b>



Os quantitativos de manifestações mensais apresentados nos dados acima expressam que há uma distribuição regular a cada mês, tendo momentos de pico em janeiro, julho e em 2021, também houve um aumento de demandas no mês de outubro. Na análise efetivada, concluímos que nos meses, tradicionalmente, como dedicados às férias, onde o cidadão, culturalmente conta com mais tempo para realizar seus contatos, o aumento se justifica, e para o mês de outubro, consideramos que por iniciar o último trimestre do ano, no qual sempre as informações com relação aos processos do DETRAN/CE se avolumam, bem como, também a sinalização de continuidade dos protocolos de habilitação pela carteira popular começam a ser veiculados, justificam a maior incidência. Analisamos ainda que a partir de outubro, as manifestações permanecem maiores, porém sem muitas alternâncias com a média apresentada ao longo do ano de 8,36 pontos percentuais.

A análise dos dados acima apontam ainda para o trabalho permanente da Ouvidoria Setorial, no sentido de manter uma comunicação regular e proveitosa com o cidadão. Demonstram, acima de tudo, a capacidade de adaptação da própria Ouvidoria aos novos contextos, compreendendo que as necessidades do cidadão aumentaram e que, manter-se informado acerca dos serviços de trânsito, sem necessariamente poder estar presencialmente nos locais de atendimento, passou a ser mais que uma necessidade, gerando até certa ansiedade por parte do cidadão. Verifica-se que o atendimento de forma agendada, pela internet, vem cumprindo com um grande papel, que complementa, sobremaneira, a comunicação por meios digitais empreendida pelo DETRAN/CE.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

<b>Tabela: Meio de Entrada</b>			
<b>Meios</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Variação</b>
Telefone 155	3.676	3.988	8,48%
Internet	2.869	2.640	-7,98%
Presencial	0	0	0
Ceará App	0	36	360%
Telefone Fixo	304	0	- 3.004%
E-mail	0	458	4.580%
Caixa de Sugestões	35	0	-350%
Facebook	2	11	450%
Reclame Aqui	32	1	-96,8%
Instagram	1	4	300%
Twitter	43	0	-430%
Carta	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6.962</b>	<b>7.139</b>	<b>2,54%</b>



As análises realizadas a partir dos dados quantitativos acima relacionados mostram que o canal do telefone 155 permanece liderando o rol dos meios de entrada das manifestações, com uma alta de 312 incidências, o que repercute em um percentual de 55,8%, apresentando uma taxa de 3,1% acima do ano de 2020. Vale porém atentar que os meios digitais vem crescendo fortemente, contando então com uma elevação de 234 pontos em relação ao ano anterior. Ressaltamos ainda que surge com grande perspectiva de crescimento o Ceará APP, que no ano de 2020 não apresentou a entrada de manifestações, saltando para 36 registros no ano de 2021. Reiterando análises anteriores, cabe observar a importância da diversificação da oferta dos canais para entrada das manifestações, com ênfase nos meios digitais, pois se observa um movimento bastante significativo de migração do cidadão, dos meios físicos para os meios tecnológicos, provocado diretamente pela pandemia. É uma nova cultura que chega para ficar!

As novas tecnologias começam a fazer parte do dia a dia do cidadão, assim, cabe ao DETRAN/CE continuar com a ação que vem empreendendo desde 2020, ou seja, o aperfeiçoamento permanente de suas ferramentas tecnológicas para acompanhar a velocidade da vontade do cidadão de se manter conectado com o Órgão, de forma segura e eficaz.

### 3.3 - Manifestações por Tipo de Manifestação

<b>Tabela: Tipologia de Manifestações</b>			
<b>Tipos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Variação%</b>
<b>Reclamação</b>	<b>5.311</b>	<b>3.988</b>	<b>-24,9%</b>
<b>Solicitação</b>	<b>1.411</b>	<b>11</b>	<b>-99,2%</b>
<b>Denúncia</b>	<b>125</b>	<b>2.640</b>	<b>2.012%</b>
<b>Sugestão</b>	<b>63</b>	<b>36</b>	<b>-42,8%</b>
<b>Elogio</b>	<b>52</b>	<b>458</b>	<b>780,7%</b>
<b>Total</b>	<b>6.962</b>	<b>7.139</b>	<b>2,54%</b>

O ano de 2021 mostrou-se bastante promissor no tocante à tipologia das manifestações, pois na comparação com 2020, constatamos que o tipo “Reclamação” decresceu 20,43%, apesar de continuar no topo da lista. Outro ponto bastante positivo foi o percentual de crescimento das manifestações do tipo “Elogio” com 5,67%. Vale chamar a atenção que o crescimento de elogios em um cenário de Pandemia, demonstra a resposta positiva do cidadão aos esforços da Ouvidoria Setorial em primar pela qualidade da comunicação entre o DETRAN/CE e os usuários de seus serviços.



Atentamos para o desafio apontado no gráfico quanto ao percentual de denúncias que saiu de 1,79% para 36,97%, ao que atribuímos em grande parte, a qualidade nos atendimentos dos serviços prestados de forma direta ao cidadão. Temos consciência de que a caminhada no sentido da qualidade de cada processo ainda é muito longa, mas temos a convicção de que estamos no caminho certo e de que estamos conseguindo acelerar nossos passos a cada ano, mesmo em uma realidade de crise como nos deparamos com os dois últimos anos, por conta da Pandemia.

### 3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
<b>Reclamação</b>	Desatualização das Informações	214
	Desorganização	171
	Formalidades e burocracias	119
<b>Solicitação</b>	Procedimentos relativos a CNH	257
	Orientações sobre prestação	197
	Procedimentos relativos a CRLV	78
<b>Denúncia</b>	Desídia funcional	32
	Propina / Extorsão	11
	Tratamento indevido	08
<b>Sugestão</b>	Procedimentos relativos as taxas	08
	Sinalização Vertical/Horizontal	02
	Atualização de Conteúdos	02
<b>Elogio</b>	Ao servidor e colaboradores	46
	Aos serviços prestados	16
	Emplacamento	02

Ao aprofundarmos nossas análises, apresentando uma amostra dos assuntos pautados em cada tipo de manifestações, verificamos que no tipo “Reclamação” que concentrou um percentual de 55,86%, encontramos como maiores demandas a busca do cidadão por maior organização por parte dos processos internos do órgão, o que nos provoca fazer um estudo a cerca de cada processo em busca de sua melhoria.

O cidadão aponta também em quais áreas o DETRAN/CE pode aperfeiçoar seus procedimentos como a área de Habilitação, Gestão de Pessoas e de Sinalização e aumenta nossa responsabilidade quando direciona elogios ao atendimento recebido pelos colaboradores de determinadas áreas com referência ao setor de emplacamento.



### 3.3.2 – Manifestações por Assunto / Subassunto

Tabela: Assunto / Subassunto			
Tipos		Assuntos	Total
<b>Carteira Nacional de Habilitação</b>		Demora na emissão da CNH	1.911
		Procedimentos relativos a CNH	384
		Orientações e procedimentos	1.060
<b>Certificado de Registro de Veículos Blitz</b>		Demora na entrega do documento	112
		Procedimentos relativos à CRLV	294
		Implantação de blitz	80
<b>Blitz</b>		Implantação de blitz	80
<b>Fiscalização em Transportes Intermunicipais</b>		Operando sem autorização	15
<b>Sinalização</b>		Vertical e Horizontal	80
		Implantação de redutores	31
		Implantação de semáforos	14

Dentre os Subassuntos, conforme análises anteriores, os processos que envolvem a Carteira de Habilitação continuam demandando maiores intervenções por parte da Instituição, principalmente no tocante ao tempo e clareza nas orientações. Também nos coloca em posição de alerta os procedimentos relativos à documentação de veículos, com a voz do usuário solicitando mais celeridade na entrega da referida documentação.

Ficamos satisfeitos ao perceber a consciência do usuário na direção do papel do DETRAN/CE em fiscalizar ações que possam colocar em risco a própria vida, quando o mesmo direciona suas manifestações para solicitar mais operações de fiscalização nas ruas, como blitz e também em Transportes Coletivos intermunicipais. Ficamos satisfeitos também com o pleito cidadão por mais insumos na sinalização. É a consciência crescente do nosso povo, que comprova a eficácia de nossos investimentos na área de conscientização da sociedade para a Educação no Trânsito!



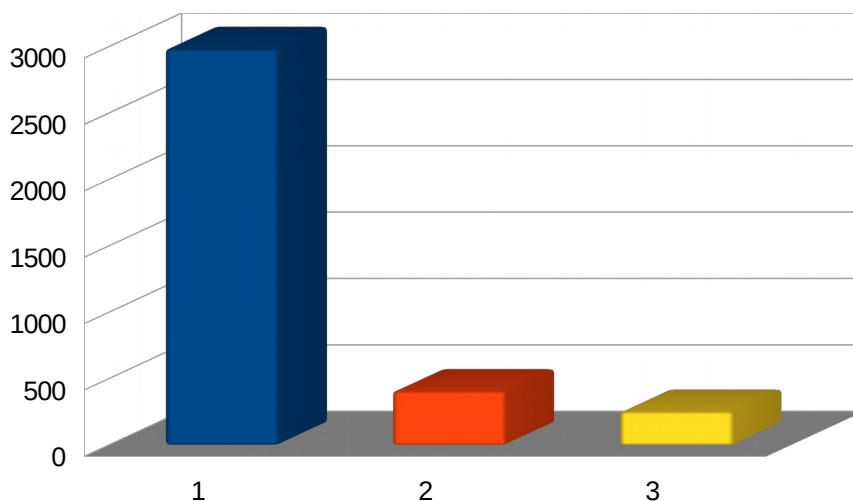
### 3.3.3 – Manifestações por Assunto/Subassunto (COVID-19)

Tabela: Assunto/Subassunto Coronavírus		
Assunto	Subassuntos	Total
<b>CORONAVÍRUS (Covid19)</b>	Ações de prevenção	20
	Descumprimento de medidas	15
	Ações de servidores	01

A tabela acima expressa que no tópico das manifestações, o DETRAN-CE recebeu do usuário o devido entendimento ao aplicar os protocolos sanitários recomendados no combate à COVID-19, como por exemplo, o sistema de agendamento para a execução de todos os seus procedimentos, a fim de evitar processos de aglomerações. Verifica-se ainda, na análise dos dados acima, que o usuário está atento ao descumprimento de qualquer medida que deve ser adotada como prevenção ao contágio da COVID-19, isto nos faz ficar cada vez mais vigilantes em nossa atuação institucional.

### 3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviço	
Tipos	Total
Carteira Nacional de Habilitação	2.984
Certificado de Registro de Veículos	406
Atendimento telefônico	251





O gráfico acima confirma as conclusões já apontadas neste relatório, uma vez que no ano de 2021, de um total de 7.139 manifestações, 2.984 foram direcionadas aos serviços prestados na área da Carteira Nacional de Habilitação/CNH, indicando um aumento de 9,01% no assunto em comparação ao ano anterior.

Nossa constatação aponta que o predomínio no assunto da CNH em nossas manifestações, muito se justifica, em decorrência da Carteira de Motorista Popular, que passou por interrupção, no período da Pandemia. Vale observar que no ano de 2020, este item contou somente com 88 manifestações, crescendo substancialmente em 2021 para 393 ocorrências.

### 3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão Administrativa do Ceará	6
Infraestrutura e Logística	9
Mobilidade, Trânsito e Transporte	7.074
Encargos Gerais do Estado	43
Gestão e Disciplinamento do Trânsito	7
<b>TOTAL</b>	<b>7.139</b>

Os dados quantitativos apresentados acima reforçam todos os comentários anteriormente apontados, pois 99% das manifestações do cidadão cearense estão direcionadas para os serviços relacionados ao Programa Orçamentário de Mobilidade, Trânsito e Transporte, o que demanda das decisões governamentais continuar com maior incentivo financeiro para o mencionado Programa.

### 3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
<b>Diretoria de Habilitação</b>	<b>4.078</b>
<b>Demora na entrega do documento</b>	<b>1.911</b>
<b>Orientações e procedimentos</b>	<b>1.060</b>
<b>Diretoria de Veículos</b>	<b>1.046</b>
<b>Demora na entrega do documento</b>	<b>112</b>
<b>Procedimentos relativos a CRLV</b>	<b>294</b>
<b>Diretoria Administrativa Financeira</b>	<b>262</b>
<b>Atendimento telefônico (3195.2300)</b>	<b>242</b>
<b>Ações de prevenção ao Covid</b>	<b>02</b>
<b>Diretoria de Trânsito e Transporte</b>	<b>120</b>
<b>Fiscalização transportes intermunicipais</b>	<b>15</b>
<b>Sinalização</b>	<b>80</b>



Cada dado estudado em nosso Relatório aponta para uma linha constante, ou seja, o assunto mais demandado é a Carteira de Habilitação, conseqüentemente, a Unidade Operacional mais demandada é a Diretoria de Habilitação do DETRAN/CE, com um percentual de 57,1% em comparação às demais Unidades Internas. Em seguida vem a Diretoria de Veículos com um percentual de 14,65% de manifestações.

As análises com base na tabela anterior apontam que a maior atenção do DETRAN/CE deve continuar concentrada nas áreas de Habilitação e de Veículos, para que a Instituição consiga atingir seus objetivos institucionais.

### 3.7 - Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios		
Municípios	2020	2021
Fortaleza	891	2.085
Maracanaú	64	185
Caucaia	32	173
Juazeiro do Norte	83	151
Sobral	44	127

A tabela de Manifestações por territórios geográficos confirma as análises efetivadas anteriormente. A capital e região metropolitana, com uma população de 4.167.996 habitantes, concentram o maior índice de incidências, apresentando um percentual de 34,22%. As regiões norte e sul do estado do Ceará, representadas pelos municípios de Sobral e de Juazeiro do Norte, respectivamente, apresentam um percentual de cerca de 4% de manifestações. Isto significa que o DETRAN/CE deve continuar atendendo todas as regiões, voltando, porém, suas atenções de forma redobrada para atender as áreas mais demandadas em suas especificidades, fazendo valer o princípio da equidade na distribuição dos serviços de trânsito no território cearense.



#### 4. INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são: **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.**

##### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado através do Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

**Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação**

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	<b>4.970</b>	<b>5.799</b>
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	<b>1.682</b>	<b>1.159</b>
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>	<b>134</b>	<b>111</b>
<b>Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)</b>	<b>166</b>	<b>70</b>
<b>Total</b>	<b>6.952</b>	<b>7.139</b>



Os dados apresentados acima são bastante animadores para a Ouvidoria Setorial, pois confirmam que os esforços empreendidos estão dando resultados significativos. Entre o ano de 2020 e o ano de 2021, aumentamos nosso Índice de Resolubilidade em quase 10 pontos percentuais, passando de 71,49% para 81,23% e diminuimos substancialmente o percentual de manifestações finalizadas fora do prazo, passando de 2,39% para 0,98%.

Trabalhamos muito também no sentido da diminuição do quantitativo de manifestações pendentes, assim em 2021 alcançamos um decréscimo de 23 manifestações, ou seja, de 0,37% nas manifestações que se encontravam no prazo e de 96 manifestações, significando 1,40% nas que se encontravam fora do prazo.

Consideramos traçar as estratégias na direção correta, resta-nos intensificar e aperfeiçoar as ações que vem sendo desenvolvidas como acompanhamento dos colaboradores responsáveis pelas ações demandadas pela Ouvidoria em cada setor; reuniões semanais com a Direção Superior do órgão para celeridade dos Processos e uma forte rede comunicativa entre os setores.

**Tabela: Índice de Resolubilidade**

<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2020</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2021</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	<b>71,49%</b>	<b>81,23%</b>
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	<b>2,39%</b>	<b>0,98%</b>

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

Em 2021, implementamos algumas ações que vem se mostrando de grande eficácia, como: reuniões semanais com a Gerência Superior com a pauta de monitoramento das manifestações, já apresentando ações de intervenções. Outra ação de melhoria tem sido o acompanhamento em serviço dos colaboradores que atuam nas manifestações em cada Unidade Administrativa do DETRAN/CE.

Não podemos deixar de ressaltar a importância dos Articuladores Regionais que, de forma decisiva, vem contribuindo no processo de descentralização das respostas, agilizando e imprimindo qualidade às solicitações do cidadão.



#### 4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2020</b>	<b>12d</b>
<b>Tempo Médio de Resposta 2021</b>	<b>12d</b>

Na análise isolada do Tempo Médio de Resposta, verificamos que não houve redução nem aumento, pois mantivemos o tempo médio de 12 dias. Porém ao refletirmos sobre o número de manifestações que cresceu em 2,47% em relação ao quantitativo de manifestações que entraram na Ouvidoria do DETRAN-CE no ano de 2020, constatamos ter conseguido responder as demandas, sem sofrer acréscimo de tempo, o que leva à conclusão de que conseguimos de fato, imprimir celeridade ao responder 7139 manifestações, utilizando o mesmo número de dias que imprimimos em 2020, ao respondermos 6962 demandas, ressaltando que, com um mesmo quantitativo de colaboradores na Ouvidoria Setorial e ainda, em um contexto desafiador da Pandemia.

Em síntese, concluímos que sem o aumento de manifestações de 2021, teríamos reduzido em 2,47 nosso tempo médio de respostas, atingindo, possivelmente, um tempo de 9 dias e meio.

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria Setorial, sendo instituída a meta de 84%.

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 concorda em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

##### 4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

<b>Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação</b>	
<b>A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento</b>	<b>3,79</b>
<b>B. Com o tempo de retorno da resposta</b>	<b>3,6</b>
<b>C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação</b>	<b>4,11</b>
<b>D. Com a qualidade da resposta apresentada</b>	<b>3,62</b>
<b>Média</b>	<b>3,35</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>3,87</b>



#### 4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

O cenário dos dois últimos anos têm sido bastante desafiador, especialmente pelas graves consequências advindas da Pandemia da COVID-19, e assim tivemos que redobrar nossas energias e modificar totalmente nosso modo de atuação para não perder a credibilidade que construímos ao longo de vários anos, enquanto Ouvidoria do DETRAN/CE.

Ao considerarmos a tabela acima que sintetiza as respostas de 540 usuários dos serviços do Trânsito, nos sentimos fortalecidos com o entendimento demonstrado pelo cidadão. Analisamos que em relação ao ano de 2020, conseguimos praticamente manter o nosso índice de satisfação, tendo uma pequena oscilação de -0,19. E ainda, ao analisarmos nossa caminhada, neste indicador, nos três últimos anos, verificamos que em 2019 apresentávamos um índice de 3,35, crescendo em 2020 para 4,06 e atingindo em 2021 3,87, ou seja, mesmo o cenário pandêmico não conseguiu nos afastar de nossa caminhada, continuamos firmes, mesmo que sofrendo os abalos típicos de uma grande catástrofe mundial.

Consideramos ainda muito significativo o aval que continua sendo dado pelo nosso usuário em relação ao canal da Ouvidoria Setorial, sempre ultrapassando os 4 pontos em sua avaliação, mesmo lembrando que nossa meta é chegarmos ao 5 como nota máxima.

Em suma, caminhamos na direção correta, mas com a certeza de que precisamos acelerar nossos passos sem perder o foco nem a qualidade na caminhada. E para tanto, em 2022, fortaleceremos as ações implementadas em 2021 e lançamos novas estratégias como uma maior integração com o calendário das ações da Diretoria da Educação do Trânsito, ampliarmos as ações formativas com nossos colaboradores e inserir nos informes acerca dos serviços disponibilizados, ações realizadas pela Ouvidoria

#### 4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	540
Total de manifestações finalizadas	5.799
Representação da Amostra	81,23%

#### 4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,35
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,87



O Índice de Expectativa do Cidadão relacionado aos serviços da Ouvidoria em dois anos seguidos vem demonstrando crescimento. Em 2020 crescemos 0,71 e em 2021 crescemos 0,52, fato muito significativo da resposta positiva do cidadão aos nossos serviços, mesmo que, em uma realidade de isolamento social, provocada pela COVID-19.

Os dados quantitativos revelam que antes da utilização dos serviços da Ouvidoria o cidadão sempre tem uma expectativa que se torna superada com a devolutiva alcançada, fato que só aumenta nossa responsabilidade em mantermos a qualidade em nosso atendimento. A nossa responsabilidade deve crescer de forma ainda maior em reação credibilidade que o cidadão vem demonstrando com a nossa atuação.

## 5. MANIFESTAÇÕES / MOTIVOS

### 5.1 - Motivos das Manifestações

#### 1- Demora na entrega do documento de habilitação(CNH)

Identificamos que o processo como um todo que envolve a habilitação, sofreu atrasos em decorrência do contexto pandêmico como diminuição de colaboradores, serviço de agendamento com um quantitativo menor para atendimento etc o que acaba por impactar na entrega da CNH que representa o ponto de chegada do processo.

#### 2- Demora na entrega do documento de registro de veículos (CRLV)

A entrega do documento de veículo envolve também um processo com várias etapas que acabou sendo impactado pelos atrasos ocasionados em decorrência dos protocolos sanitários que tiveram que ser implementados como prevenção à COVID-19.

#### 3- Desatualização das Informações

Como todos os setores da Instituição, a Assessoria de Comunicação do DETRAN/CE também sofreu redução em seu quantitativo de colaboradores, em decorrência da COVID-19, bem como atrasos em serviços que são feitos através de parcerias. Assim, a Assessoria de Comunicação vem procurando alinhar o compasso entre as informações necessárias ao cidadão com o tempo em que elas precisam ser disponibilizadas, contando para tanto com os serviços da Área de Tecnologia da Instituição.



## 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Mapeamos os pontos recorrentes, como demora na entrega da CNH e do CRLV e estamos implementando estratégias que no ano de 2022 irão conseguir sanar estas demandas cidadãos, como ações extras nos finais de semana e aumento no quantitativo de colaboradores em períodos do ano, que historicamente, são considerados como os de maior aumento das demandas pelos mencionados documentos.

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

Conforme elencamos acima, o DETRAN/CE vem implementando estratégias que agilizem os processos que são mais demandados pela sociedade como: a implementação do RESOLUBILITRÔMETRO que aponta em tempo real como as demandas estão sendo respondidas e permite a tomada de decisões com maior celeridade; as reuniões semanais com o Gabinete para tomadas de decisões de forma direta e célere; As ações extras em finais de semana, em setores contingenciados e o planejamento para aumentar o quantitativo de colaboradores de forma temporária em setores e meses estratégicos como o da Habilitação e da Diretoria de Veículos.

## 6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

No ano de 2021, podemos enumerar como Benefício não-financeiro os impactos positivos ocasionados pela potencialização das novas tecnologias nos processos do DETRAN/CE, gerando desburocratização e agilidade.

Como exemplo temos o serviço de agendamento on line que permite ao usuário comodidade na sua marcação e garantia no atendimento no horário marcado, o que repercute em melhor gestão do tempo tanto por parte do cidadão como do próprio Órgão.

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

Em 2021, continuamos investindo em nossa participação em todos os eventos e reuniões promovidos pela CGE, que muito nos agregam e nos fortalecem no desenvolvimento de competências e habilidades enquanto membros da Rede de Ouvidores do Ceará.

Contamos como uma boa prática a visita virtual feita de forma anual pela CGE, que tanto nos motiva e apoia na caminhada da Ouvidoria Setorial. E acima de tudo, vale ressaltar a socialização de experiências que fazemos através de nossos amigos ouvidores de outras Pastas Governamentais, fato que se torna possível pelo grande investimento realizado pela própria CGE quando trabalha com o Grupo no sentido de Missão e Objetivos comuns para todo o Serviço Público prestado ao Cidadão Cearense, quer seja na área do Trânsito ou nas demais áreas públicas.



## 8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

No ano de 2021, implementamos algumas ações que vem atingindo bons resultados, porém, precisam investir na sustentabilidade dessas ações para que possamos classificá-las como boas práticas de Ouvidoria.

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta seção queremos expressar nosso sentimento de GRATIDÃO, primeiro a Deus, nosso Criador, que com sua generosidade permitiu concluir mais um ano de trabalho, vencendo os desafios e superando nossas expectativas.

Agradecemos à Gerência Superior do DETRAN/CE pelo apoio e valorização de cada ação da nossa Ouvidoria. Agradecemos de uma forma muito especial a cada Coordenador e Colaborador da nossa Instituição que vem dando o seu melhor para que tenhamos conseguido, mesmo em um contexto bastante adverso, provocado pela Pandemia, crescer em nosso índice de Resolubilidade para 81,23%, o que mostra a força de um GRANDE TIME.

Nossa gratidão especial a todos que fazem a CGE pelos ensinamentos, apoio, zelo com nossas ações e sobretudo pelos estímulos que nos oferecem para que estejamos motivados na busca de nossa própria superação.

E nossa gratidão, de forma carinhosa e muito especial, ao nosso usuário. Ao cidadão, motivo de nossa existência, somos gratos pela credibilidade em nossos serviços e pelo apoio como parceiro em nossas ações, apontando nossos desafios, sugerindo novos caminhos.

Enfim, o sentimento que nos fortalece é o do DEVER CUMPRIDO, e ao mesmo tempo como alerta de que há ainda muito por se fazer e que ao recomeço de cada ano, novos caminhos se abrem para que consigamos ser cada vez melhores no serviço que prestamos à Sociedade.

Nos inspirando no grande romancista Victor Hugo, dizemos que “fomos como os pássaros, que ao pousarmos sobre ramos que pareciam ceder, continuamos cantando, pois entendemos possuir asas que jamais nos deixariam cair”.



## 10. SUGESTÕES DE MELHORIAS

Como propostas de melhoria para nossas ações em 2022, podemos enumerar:

- 1- Momentos de socialização de boas práticas entre os colaboradores do Órgão;
- 2- Momentos de boas práticas entre os ouvidores, promovidos pela CGE;
- 3- Planejamento de ações integradas com o Departamento de Educação do Trânsito;
- 4- Implementar o RESOLUBILITRÔMETRO de forma digital;
- 5- Oferecer um Programa de capacitação em Serviço para os Interlocutores Regionais da Ouvidoria.

---

**OUVIDOR SETORIAL**



## 11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO / ENTIDADE

Em 2021, o Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran-CE) passou, mais uma vez, por grandes desafios, tendo em vista os problemas ocasionados pela pandemia do Coronavírus. Mesmo assim, a ouvidoria do órgão conseguiu uma marca expressiva por parte da consulta e retorno à população, no tocante ao setor de Ouvidoria do órgão estadual, o qual é detentor de uma demanda considerável em todos os meses do ano.

Durante o período, o Detran-CE registrou 7.139 manifestações, o que significa um aumento de 2,47% em relação ao quantitativo de 2020, sendo que a metade delas foi registrada através do telefone (ramal 155), com 3.988 acessos diretos, considerando, ainda, os acessos por meios digitais, por conta do contexto da Covid-19, com quase 40% de manifestações pelo canal de comunicação da Internet (e-mail).

Mais do que necessário, o retorno aos cidadãos (respostas) é uma prioridade deste serviço, sendo que a agilidade é essencial. Desta forma, em 2021, a Ouvidoria, junto aos outros setores, conseguiu mais uma marca considerável, registrando uma queda de 8,6% em manifestações do usuário, em relação ao Certificado de Registro de Veículos, se comparadas as 406 ações neste sentido, em 2021, com as 1001 manifestações de 2020, neste quesito.

Mais uma vez o agendamento de serviços presenciais tem sido um diferencial nos trabalhos do órgão, como renovação de CNH e vistoria veicular, que têm uma grande demanda diária em todas as unidades, reduzindo, assim, o número de reclamações na Ouvidoria. No entanto, nossa missão é aperfeiçoar, cada vez mais, o processo de atendimento ao público, seja ele presencial ou virtual, no tocante de conquistar sempre o respeito, admiração e credibilidade junto à sociedade cearense, sempre com transparência, por meio da publicação das ações, relatórios e detalhamento dos serviços, sempre divulgados através do site oficial do Detran-CE ([www.detran.ce.gov.br](http://www.detran.ce.gov.br)).



E que, em 2022, com muita força de vontade, compromisso e dedicação, iremos nos empenhar, ainda mais, no sentido de superar nossas conquistas, através de muito trabalho, no sentido de aperfeiçoar cada vez mais os serviços oferecidos pelo Detran-CE ao povo cearense, visto que nossa missão é, acima de tudo, preservar vidas e garantir o melhor atendimento possível aos cidadãos.

Fortaleza, 08 de Fevereiro de 2022



---

**Maximiliano César Pedrosa Quintino de Medeiros**

Superintendente do Detran-CE



---

**José Ribamar Diniz Bacelar**

Ouvidor Detran-CE