

Relatório de Gestão 2022

Ouvidoria

Florianópolis, 08 de fevereiro de 2023.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO – DETRAN
OUVIDORIA DO DETRAN/SC**

**DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE SANTA CATARINA
DETRAN/SC
www.detrان.sc.gov.br**

**PRESIDENTE DA AUTARQUIA
FELIPE MAIA CABRAL**

**OUVIDOR
NÃO HÁ OUVIDOR NOMEADO NO MOMENTO**

**EQUIPE DA OUVIDORIA
KÁTIA BERNARDI
MÁRCIA DE MENEZES ZUCCHI**

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	4
2.1 COMPETÊNCIAS	4
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria).....	5
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO	6
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	6
4 ANÁLISE QUANTITATIVA	7
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	7
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS	8
5 PRAZO DE ATENDIMENTO	12
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA	13
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA	17
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	17
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA	23
10 CONCLUSÃO	25

1 APRESENTAÇÃO

O Departamento Estadual de Trânsito de Santa Catarina (DETRAN/SC) é uma autarquia que tem como atribuições gerenciar, fiscalizar, controlar e executar as atividades de trânsito em todo o território de Santa Catarina, nos termos do Código de Trânsito Brasileiro (CTB).

O DETRAN/SC, após ser transformado em autarquia, possui uma ouvidoria seccional, vinculada tecnicamente à Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, a qual é responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria direcionadas ao Departamento Estadual de Trânsito.

Importante mencionar, que a ouvidoria pública é um importante mecanismo de controle e participação social, que possibilita a aproximação do cidadão com a administração, o aprimoramento da gestão pública, o exercício da cidadania e a melhoria dos serviços oferecidos aos seus destinatários.

O presente Relatório Anual de Ouvidoria é elaborado nos termos do art. 35, do Decreto Estadual nº 1.933/2022, e visa possibilitar à sociedade civil o devido acompanhamento dos atendimentos prestados pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2022.

2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

2.1 COMPETÊNCIAS

Nos termos do art. 3º, do Decreto Estadual nº 1.933/2022 a Ouvidoria:

[...] tem como missão aproximar o cidadão da Administração Pública Estadual, zelando pelos direitos individuais e coletivos, garantindo e fomentando o controle social e o exercício da cidadania, com vistas ao contínuo aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual.

O art. 34, do Decreto Estadual acima indicado, prevê ainda que compete às ouvidorias seccionais:

Art. 34. São competências das ouvidorias setoriais e seccionais, sob a coordenação, orientação, supervisão e o controle técnico da Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado:

I – executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei federal nº 13.460, de 2017;

II – prestar informações à Ouvidoria-Geral do Estado, bem como à autoridade máxima do órgão ou da entidade a que estejam vinculadas;

III – buscar soluções administrativas, com vistas ao pronto atendimento das manifestações;

IV – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;

V – estimular o cidadão a apresentar sugestões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;

VI – dar publicidade às atividades de ouvidoria;

VII – manter articulação com o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;

VIII – planejar, controlar e executar, no âmbito do órgão ou da entidade, as atividades de ouvidoria;

IX – desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria; e

X – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

A Ouvidoria do DETRAN/SC está regulamentada pela Portaria nº 160/DETRAN/ASJUR/2021, de 14/04/2021, a qual determina que é de sua competência o recebimento, encaminhamento aos setores competentes, acompanhamento e envio de respostas aos cidadãos das manifestações de ouvidoria direcionadas à autarquia e registradas a título de solicitações, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e pedidos de acesso à informação.

2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)

No momento, a Ouvidoria do DETRAN/SC não possui Ouvidor nomeado para o cargo, sendo sua estrutura composta por duas servidoras: Kátia Bernardi (Policia Civil e Ouvidora do DETRAN/SC até 31/12/2022), a qual encontra-se em licença maternidade, e Márcia de Menezes Zucchi (Técnica em Atividades Administrativas), atualmente responsável pela ouvidoria seccional.

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria do DETRAN/SC possui sala própria para atendimento ao público e está localizada na Avenida Almirante Tamandaré, nº 480, 6º Andar, Sala 605, Coqueiros, Florianópolis/SC.

Mencionada autarquia também possui sítio eletrônico, qual seja: www.detran.sc.gov.br, no qual é possível se obter diversas informações acerca dos serviços prestados pelo DETRAN/SC.

Os canais de contato com a Ouvidoria do DETRAN/SC são pela página www.ouvidoria.sc.gov.br, onde o cidadão pode registrar, de forma eletrônica/online, seu atendimento, bem como através do e-mail ouvidoria@detran.sc.gov.br, ou pelo telefone (48) 3664-1814.

O horário de atendimento ao público da Ouvidoria do DETRAN/SC é das 13h00min às 19h00min.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

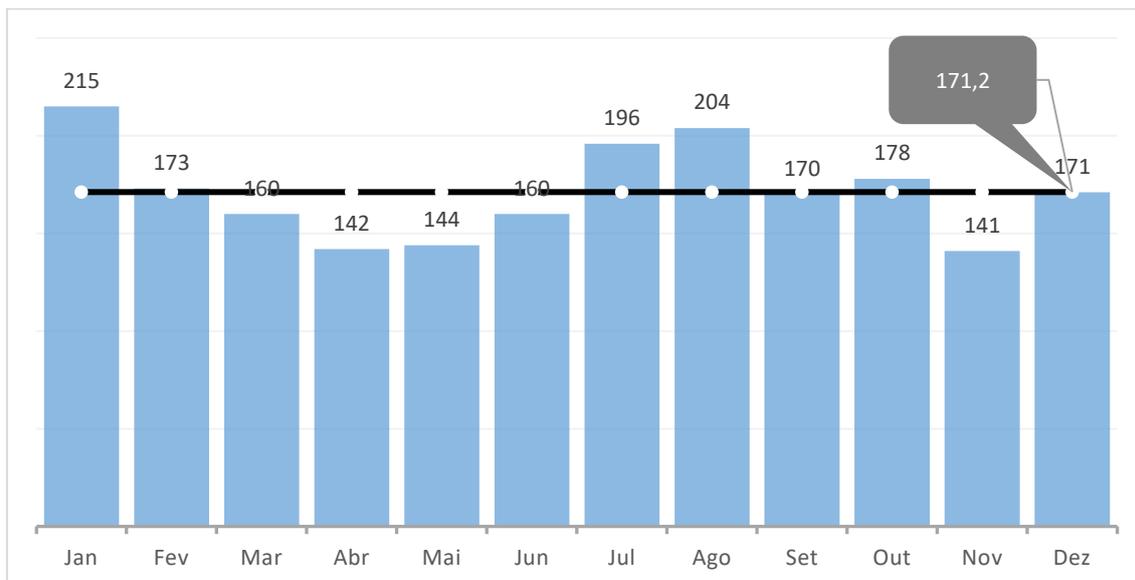
No ano de 2022 a Ouvidoria do DETRAN/SC recebeu 2.054 manifestações de ouvidoria, distribuídas entre solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

No primeiro semestre de 2022 foram recebidas: 215 manifestações em janeiro, 173 em fevereiro, 160 em março, 142 em abril, 144 em maio e 160 manifestações em junho.

Já no segundo semestre de 2022 foram recepcionadas: 196 manifestações de ouvidoria em julho, 204 em agosto, 170 em setembro, 178 em outubro, 141 em novembro e 171 em dezembro.

Mencionados dados estão expostos no gráfico abaixo:

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações de Ouvidoria (ano de 2022)



Assim, verifica-se que no mês de janeiro foram remetidas ao DETRAN/SC o maior número mensal de manifestações de ouvidoria do ano de 2022 (215 manifestações), seguido dos meses de agosto (204 manifestações) e julho (196 manifestações). Já os meses com os menores números de manifestações de ouvidoria direcionados ao DETRAN/SC no ano citado foram novembro (141 manifestações), abril (142 manifestações) e maio (144 manifestações).

Por fim, constata-se que a média mensal de manifestações de ouvidoria remetidas ao DETRAN/SC no ano de 2022 foi de 171,2 demandas.

4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC pertence ao tipo solicitação, com 1.012 registros no ano de 2022, o que corresponde a 49,3% de todas as manifestações de ouvidoria recebidas pela autarquia no citado ano.

As manifestações de ouvidoria do tipo reclamação alcançam percentual menor, tendo sido recepcionadas 945 demandas dessa espécie no ano de 2022,

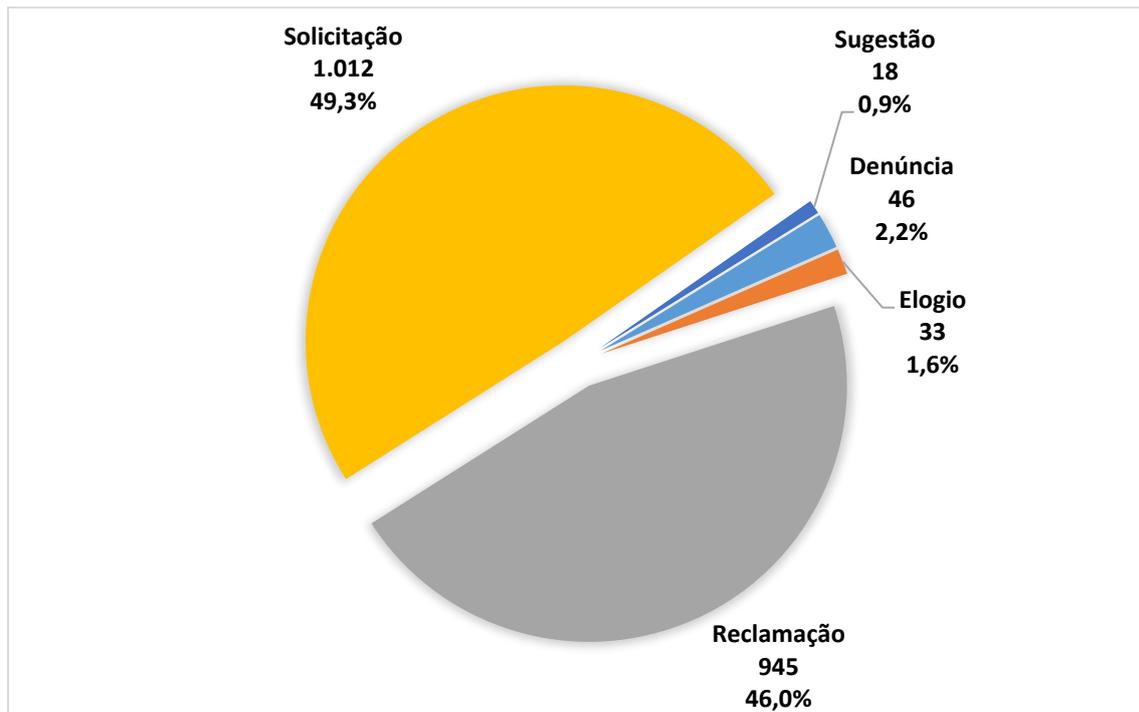
o que equivale a 46% de todas as manifestações de ouvidoria direcionadas ao DETRAN/SC no mencionado ano.

Em relação às denúncias, a Ouvidoria do DETRAN/SC recebeu 46 manifestações desse tipo no ano de 2022, o que corresponde a 2,2% de todas as manifestações de ouvidoria enviadas ao DETRAN/SC em 2022.

Por fim, também foram recebidos 33 elogios (o que equivale a 1,6% das manifestações de ouvidoria recepcionadas no ano de 2022) e 18 sugestões (0,9% das manifestações de ouvidoria recebidas no último ano).

Segue adiante gráfico contendo os dados acima descritos:

Gráfico 02: Tipo de Manifestações de Ouvidoria (ano de 2022)



4.2 ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES INTERNAS

A Ouvidoria do DETRAN/SC, desde o ano de 2022, possui unidades internas de ouvidoria, às quais são realizados encaminhamentos/distribuição de manifestações.

As unidades internas de ouvidoria das Ciretran's da Capital foram criadas em dezembro de 2021 (Setor de Veículos da Ciretran da Capital (Coqueiros),

Setor de Habilitação de Condutores da Ciretran da Capital (Coqueiros), Ciretran Santa Mônica e Ciretran do Sul da Ilha e em fevereiro de 2022 (Ciretran do Norte da Ilha). As unidades internas das demais Ciretran's/Citran's do Estado de Santa Catarina foram criadas em julho de 2022.

Após a criação das unidades internas de ouvidoria do DETRAN/SC, as manifestações de ouvidoria a elas direcionadas passaram a ser distribuídas/encaminhadas via sistema informatizado de ouvidoria, o que garante maior segurança das informações transmitidas, bem como auxilia na preservação do sigilo das demandas de ouvidoria e dos dados pessoais a elas relacionados.

Veja-se abaixo os dados das manifestações de ouvidoria encaminhadas para o DETRAN sede no ano de 2022, bem como para suas unidades internas de ouvidoria:

- Ao DETRAN sede, localizado em Florianópolis/SC, foram encaminhadas/distribuídas 44 denúncias, 33 elogios, 836 reclamações, 968 solicitações e 17 sugestões no ano de 2022, totalizando 1.898 manifestações de ouvidoria;

- Ao Setor de Habilitação de Condutores da Ciretran da Capital (Coqueiros – Florianópolis/SC) foram encaminhadas/distribuídas 22 reclamações, 11 solicitações e 1 sugestão, totalizando 34 manifestações de ouvidoria;

- A Ciretran de Joinville teve 15 reclamações e 2 solicitações a ela encaminhadas/distribuídas, totalizando 17 manifestações de ouvidoria;

- À Ciretran de Itajaí foram encaminhadas/distribuídas 4 reclamações e 5 solicitações, totalizando 9 manifestações de ouvidoria;

- A Ciretran Santa Mônica (Shopping Villa Romana – Florianópolis/SC) também teve 4 reclamações e 5 solicitações a ela encaminhadas/distribuídas, totalizando 9 manifestações de ouvidoria;

- À Ciretran de Balneário Camboriú foram encaminhadas/distribuídas 6 reclamações e 2 solicitações, totalizando 8 manifestações de ouvidoria;

- Na sequência, temos a Ciretran de Araranguá, com 7 reclamações encaminhadas/distribuídas à sua unidade;

- A Ciretran de Criciúma, Içara, Orleans e Urussanga teve 1 denúncia, 5 reclamações e 1 solicitação encaminhadas/distribuídas à sua unidade, totalizando 7 manifestações de ouvidoria;
- O Setor de Veículos da Ciretran da Capital (Coqueiros – Florianópolis/SC) teve 4 reclamações e 3 solicitações encaminhadas/distribuídas à sua unidade, totalizando 7 manifestações de ouvidoria;
- Em seguida, temos a Ciretran de São José, para a qual foram encaminhadas/distribuídas 5 reclamações;
- À Ciretran de Blumenau foram encaminhadas/distribuídas 3 reclamações e 1 solicitação, totalizando 4 manifestações de ouvidoria;
- Já a Ciretran de São Bento do Sul teve 3 reclamações e 1 solicitação encaminhadas/distribuídas à sua unidade, totalizando 4 manifestações de ouvidoria;
- A Ciretran do Norte da Ilha (Canasvieiras – Florianópolis/SC), por sua vez, teve 2 reclamações e 2 solicitações encaminhadas/distribuídas à sua unidade, totalizando 4 manifestações de ouvidoria;
- A Ciretran de Palhoça e Santo Amaro da Imperatriz teve 3 reclamações e 1 solicitação encaminhadas/distribuídas à sua unidade, totalizando 4 manifestações de ouvidoria;
- O mesmo número de manifestações foram encaminhadas/distribuídas à Ciretran de Jaraguá do Sul, com 3 reclamações e 1 solicitação, totalizando 4 manifestações de ouvidoria;
- Em seguida, vem a Ciretran de Tubarão, Braço do Norte e Jaguaruna, que teve 3 reclamações encaminhadas/distribuídas à sua unidades;
- À Ciretran de Lages foram encaminhadas/distribuídas 1 denúncia, 1 reclamação e 1 solicitação, totalizando 3 manifestações de ouvidoria;
- A Ciretran de Chapecó teve 2 reclamações e 1 solicitação encaminhadas/distribuídas à sua unidade, totalizando 3 manifestações de ouvidoria;
- Seguindo, temos a Ciretran do Sul da Ilha (Aeroporto de Florianópolis/SC), à qual foram encaminhadas/distribuídas 3 reclamações;
- A Ciretran de Rio do Sul e Taió também tiveram 3 reclamações

encaminhadas/distribuídas à sua unidade;

- A Ciretran de Laguna e Imbituba teve 2 reclamações e 1 solicitação encaminhadas/distribuídas à sua unidade, totalizando 3 demandas.

- A Ciretran de Mafra teve 2 reclamações encaminhadas/distribuídas à sua unidade, o mesmo ocorrendo com a Ciretran de Ituporanga.

- A Ciretran de Brusque teve 2 solicitações encaminhadas/distribuídas à sua unidade;

- A Ciretran de Campos Novos teve 1 reclamação encaminhada/distribuída à sua unidade;

- À Ciretran de Porto União foi encaminhada/distribuída 1 solicitação.

- Já a Ciretran de São Miguel do Oeste e a Ciretran de Videira tiveram 1 reclamação encaminhada/distribuída à cada uma de suas unidades.

As Ciretran's de São Joaquim e Xanxerê tiveram 1 solicitação encaminhada/distribuída à cada uma de suas unidades.

A Ciretran de São Lourenço do Oeste teve 1 reclamação e a Ciretran de Canoinhas 1 solicitação encaminhada/distribuída às suas unidades.

Por fim, a Ciretran de Concórdia teve 1 reclamação encaminhada/distribuída à sua unidade.

Veja-se gráfico contendo a distribuição de manifestações recebidas por cada unidade interna da ouvidoria do DETRAN/SC via sistema informatizado de ouvidoria, classificadas por tipo:

Tabela 01 - Manifestações de Ouvidoria Recebidas por Tipo e por Unidade Interna de Ouvidoria (ano de 2022)

<i>Unidade</i>	<i>Denúncia</i>	<i>Elogio</i>	<i>Reclamação</i>	<i>Solicitação</i>	<i>Sugestão</i>	<i>Total</i>
<i>DETRAN SEDE</i>	44	33	836	968	17	1.898
<i>CIRETRAN/CAP/HAB</i>			22	11	1	34
<i>CIRETRAN/JVE</i>			15	2		17
<i>CIRETRAN/ITJ</i>			4	5		9
<i>CIRETRAN/SMA</i>			4	5		9
<i>CIRETRAN/BCU</i>			6	2		8
<i>CIRETRAN/ARU</i>			7			7
<i>CIRETRAN/CUA/IAR/OLS/UGA</i>	1		5	1		7
<i>CIRETRAN/CAP/VEIC</i>			4	3		7
<i>CIRETRAN/SJE</i>			5			5

CIRETRAN/BLU			3	1		4
CIRETRAN/SBS			3	1		4
CIRETRAN/CAN			2	2		4
CIRETRAN/PLH/SAI			3	1		4
CIRETRAN/JDS			3	1		4
CIRETRAN/TRO/BNO/JGA			3			3
CIRETRAN/LGS	1		1	1		3
CIRETRAN/XAP			2	1		3
CIRETRAN/AIR			3			3
CIRETRAN/RSL/TAO			3			3
CIRETRAN/LGA/IBB			2	1		3
CIRETRAN/MFA			2			2
CIRETRAN/IUP			2			2
CIRETRAN/BQE				2		2
CIRETRAN/CNO			1			1
CIRETRAN/PTU				1		1
CIRETRAN/SMO			1			1
CIRETRAN/VDA			1			1
CIRETRAN/SJQ				1		1
CIRETRAN/XXE				1		1
CIRETRAN/SLO			1			1
CIRETRAN/CNI				1		1
CIRETRAN/CCD			1			1
Total	46	33	945	1.012	18	2.054

5 PRAZO DE ATENDIMENTO

No ano de 2022, das 2.054 manifestações de ouvidoria recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC, 2.050 foram concluídas no referido ano, restando 4 em andamento.

Em relação às 2.050 manifestações de ouvidoria concluídas em 2022, 98,6% foram concluídas no prazo e 1,4% concluídas fora do prazo.

Ja no que tange às 4 manifestações em andamento ao final do ano de 2022, 100% delas foram concluídas no prazo legal.

Abaixo, segue demonstrativo com referidas informações:

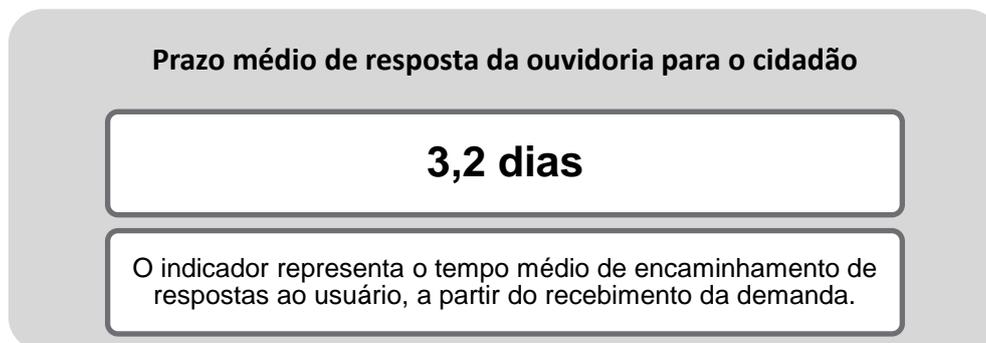
Demonstrativo 01 – Indicador de Atendimento com o número de manifestações concluídas e em andamento no ano de 2022, com o respectivo percentual de atendimento dentro e fora do prazo

2.054			
Manifestações			
2.050		4	
Concluídas		Em andamento	
No Prazo	Fora do Prazo	No Prazo	Fora do Prazo
98,6%	1,4%	100,0%	0,0%

O prazo médio de encaminhamento de respostas aos usuários, em relação às 2.054 manifestações de ouvidoria recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2022, a contar do recebimento da demanda, foi de 3,2 dias, conforme demonstrativo que adiante segue:

Demonstrativo 02 – Indicador do Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria para o Cidadão (ano de 2022)

Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)



Assim, verifica-se que o DETRAN/SC teve ótimos índices de desempenho no atendimento das manifestações de ouvidoria no ano em comento (2022).

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Os principais assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2022, do tipo **solicitação**, foram: multas de trânsito (181

demandas – 8,8% do total de solicitações recebidas); serviços prestados pelo DETRAN (174 demandas – 8,5% do total de solicitações recebidas); habilitação (153 demandas – 7,4% do total de solicitações recebidas); licenciamento veicular (82 demandas – 4% do total de solicitações recebidas); transferência veicular (59 demandas – 2,9% do total de solicitações recebidas); informações/documentos (41 demandas – 2,0% do total de solicitações recebidas); registro de veículos (38 demandas – 1,9% do total de solicitações recebidas); baixa de títulos pagos (36 demandas – 1,8% do total de solicitações recebidas); réplica de resposta (30 demandas – 1,5% do total de solicitações recebidas), leilão (18 demandas – 0,9% do total de solicitações recebidas); e outros assuntos de solicitação (200 demandas – 9,7% do total de solicitações recebidas).

Em relação às manifestações do tipo **reclamação**, os principais temas das manifestações recebidas foram: serviços prestados pelo DETRAN (340 demandas – 16,6% do total de reclamações recebidas); habilitação (92 demandas – 4,5% do total de reclamações recebidas); exames médicos (76 demandas – 3,7% do total de reclamações recebidas); multas de trânsito (41 demandas – 2,0% do total de reclamações recebidas); mau atendimento (35 demandas – 1,7% do total de reclamações recebidas); transferência veicular (34 demandas – 1,7% do total de reclamações recebidas); comportamento do servidor (32 demandas – 1,6% do total de reclamações recebidas); autoescola (24 demandas – 1,2% do total de reclamações recebidas); falta de profissional para atendimento (23 demandas – 1,1% do total de reclamações recebidas); réplica de resposta (22 demandas – 1,1% do total de reclamações recebidas); e outros assuntos de reclamação (226 demandas – 11% do total de reclamações recebidas).

Os temas de maior incidência nas manifestações do tipo **denúncia** foram: comportamento do servidor (10 demandas – 0,5% do total de denúncias recebidas); irregularidades administrativas (7 demandas – 0,3% do total de denúncias recebidas); serviços prestados pelo DETRAN (6 demandas – 0,3% do total de denúncias recebidas); autoescola (3 demandas – 0,1% do total de denúncias recebidas); habilitação (3 demandas – 0,1% do total de denúncias

recebidas); exames médicos (2 demandas – 0,1% do total de denúncias recebidas); vistoria de veículos (2 demandas – 0,1% do total de denúncias recebidas); transferência veicular (2 demandas – 0,1% do total de denúncias recebidas); eleições (2 demandas – 0,1% do total de denúncias recebidas); assédio moral ou sexual (2 demandas – 0,1% do total de denúncias recebidas); e outros assuntos de denúncia (7 demandas – 0,3% do total de denúncias recebidas).

No que tange às manifestações do tipo **elogio**, os assuntos mais abordados foram: serviços prestados pelo DETRAN (14 demandas – 0,7% do total de elogios recebidos); bom atendimento (9 demandas – 0,4% do total de elogios recebidos); comportamento do servidor (9 demandas – 0,4% do total de elogios recebidos); e habilitação (1 demanda – 0,0% do total de elogios recebidos).

Por fim, em relação às manifestações do tipo **sugestões**, os assuntos de maior incidência foram: serviços prestados pelo DETRAN (6 demandas – 0,3% do total de sugestões recebidos); sugestões ao Governo (4 demandas – 0,2% do total de sugestões recebidas); multas de trânsito (3 demandas – 0,1% do total de sugestões recebidas); informação no site não disponível (2 demandas – 0,1% do total de sugestões recebidas); taxas (1 demanda – 0,0% do total de sugestões recebidas); falta de informação siite (1 demandas – 0,0% do total de sugestões recebidas); habilitação (1 demanda – 0,0% do total de sugestões recebidas);

Expõe-se a seguir, gráfico acerca dos dados supramencionados:

Gráfico 03 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações recebidas (ano de 2022)

Natureza / Assuntos	Número	%
Solicitação	1.012	49,3%
Multas de trânsito	181	8,8%
Serviços Prestados pelo Detran	174	8,5%
Habilitação	153	7,4%
Licenciamento Veicular	82	4,0%
Transferência veicular	59	2,9%
Informações/documentos	41	2,0%
Registro de veículos	38	1,9%
Baixa de Títulos Pagos	36	1,8%
Réplica de resposta	30	1,5%
Leilão	18	0,9%
Outros assuntos de solicitação	200	9,7%
Reclamação	945	46,0%
Serviços Prestados pelo Detran	340	16,6%
Habilitação	92	4,5%
Exames Médicos	76	3,7%
Multas de trânsito	41	2,0%
Mau atendimento	35	1,7%
Transferência veicular	34	1,7%
Comportamento do servidor	32	1,6%
Auto Escola	24	1,2%
Falta de profissional para atendimento	23	1,1%
Réplica de resposta	22	1,1%
Outros assuntos de reclamação	226	11,0%
Denúncia	46	2,2%
Comportamento do servidor	10	0,5%
Irregularidades administrativas	7	0,3%
Serviços Prestados pelo Detran	6	0,3%
Auto Escola	3	0,1%
Habilitação	3	0,1%
Exames Médicos	2	0,1%
Vistoria de Veículos	2	0,1%
Transferência veicular	2	0,1%
Eleições	2	0,1%
Assédio moral ou sexual	2	0,1%
Outros assuntos de denúncia	7	0,3%
Elogio	33	1,6%
Serviços Prestados pelo Detran	14	0,7%
Bom Atendimento	9	0,4%
Comportamento do servidor	9	0,4%
Habilitação	1	0,0%
Sugestão	18	0,9%
Serviços Prestados pelo Detran	6	0,3%
Sugestões ao governo	4	0,2%
Multas de trânsito	3	0,1%
Informação no site não disponível	2	0,1%
Taxas	1	0,0%
Falta de informações site	1	0,0%
Habilitação	1	0,0%
Total	2.054	100,0%

7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

O perfil dos usuários das 2.054 manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC são: 1.402 demandas foram registradas por pessoas físicas, 94 por pessoas jurídicas e 558 por não informado. Quanto ao gênero dos manifestantes, verifica-se que 631 demandas foram registradas por pessoas do sexo feminino, 1.032 manifestações registradas por pessoas do sexo masculino e, em 391 manifestações registradas, o requerente não informou o sexo.

Segue abaixo tabela atinente aos dados citados:

Tabela 03 – Perfil do Usuário

USUÁRIO	
Física	1.402
Jurídica	94
Não informado	558
GÊNERO	
Feminino	631
Masculino	1.032
Não informado	391

8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

No presente item serão apresentados os pontos recorrentes e as providências adotadas e/ou as melhorias implementadas por tipo de manifestação de ouvidoria no ano de 2022:

a) Reclamações e Solicitações:

a.1) Foram recebidas várias manifestações relatando demora na conclusão de processos de CNH (1ª habilitação e renovação de exames) na Ciretran de Blumenau. Encaminhadas as demandas ao Setor de Habilitação de Condutores da referida unidade de trânsito, esta informou que foi iniciado mutirão para conclusão dos processos, com previsão de colocação destes em dia no prazo de 15 dias;

a.2) Houve grande número de manifestações solicitando a atualização do CRLV-e para o exercício 2021 ou 2022, pois o sistema não teria realizado a atualização automática do mesmo em até 3 dias após a quitação dos débitos. Referidas demandas foram encaminhadas à Diretoria de Veículos do DETRAN/SC, para atualização manual. Solicitou-se ainda à referida Diretoria que verificasse tal situação junto ao CIASC, objetivando identificar eventual problema sistêmico, a qual informou ter comunicado referido Centro de Informática e Automação acerca do ocorrido, para providências;

a.3) Foram recebidas várias manifestações solicitando a alteração do local de realização das provas práticas de direção em Florianópolis/SC, o qual não teria a infraestrutura necessária aos candidatos (banheiros, área coberta, etc.). Em contato com a Diretoria de Habilitação do DETRAN/SC, esta informou, à época, que já existia projeto em andamento no DETRAN/SC para efetivação de referida mudança de local, o qual já foi concluído, ou seja, a mudança foi efetivada;

a.4) Também restaram registradas manifestações reclamando de falta de informação no site do DETRAN/SC acerca da necessidade de pagamento integral de IPVA e dos acréscimos legais correspondentes ao exercício em curso e aos anteriores de veículos registrados em Santa Catarina na data da ocorrência do fato gerador para efetivação de transferência de propriedade dos mesmos. Diante disso, a Ouvidoria do DETRAN/SC elaborou e encaminhou à Diretoria de Veículos orientação para inserção da mencionada informação na página do Departamento Estadual de Trânsito, a qual foi acolhida e cumprida;

a.5) Demandas recorrentes reclamando acerca da impossibilidade de escolha da clínica médica para realização do exame de aptidão física e mental (exame médico) em processos de habilitação (CNH) em algumas cidades do Estado de Santa Catarina foram registradas. Contudo, a impossibilidade de escolha da clínica por parte do cidadão para realização do exame nos referidos locais decorre de decisão judicial, a qual determinou sua distribuição de forma impessoal e aleatória entre os médicos peritos examinadores de trânsito pelo

sistema informatizado utilizado pelo órgão, considerando o número de profissionais aptos à sua realização, decisão esta que deve ser cumprida pelo Departamento Estadual de Trânsito;

a.6) Grande parte das manifestações do tipo reclamação/solicitação registradas pelos cidadãos são atinentes a procedimentos internos das Ciretran's/Citrans e decorrem da falta de conhecimento dos atendentes (responsáveis pelo atendimento ao público) ou desconhecimento do procedimento interno de determinado processo pelos supervisores. Tais casos são resolvidos mediante diálogo de com as Diretorias do DETRAN/SC e orientação respectiva.

b) Denúncias:

As denúncias recebidas via sistema informatizado de ouvidoria são, em regra, de situações pontuais e não recorrentes.

A maior parte das manifestações do tipo denúncia são atinentes a serviços prestados por empresas/profissionais credenciados ao DETRAN/SC.

As denúncias recebidas no âmbito da Ouvidoria do DETRAN/SC são remetidas ao setor competente para a devida apuração (geralmente, a Corregedoria do Departamento Estadual de Trânsito).

Esporadicamente, quando a denúncia noticia a prática de crime, esta é direcionada à Polícia Civil, a qual possui atribuição para sua apuração/investigação.

c) Sugestões:

As principais sugestões direcionadas ao DETRAN/SC no ano de 2022 foram:

- Inserção de informações mais precisas acerca da clínica médica em que o cidadão deverá realizar o exame de aptidão física e mental (processos de habilitação) no portal do Detran Digital. A Diretora de Habilitação informou que encaminhou a sugestão ao setor competente, para adequação do referido portal;

- Inclusão de informações mais detalhadas no portal do Detran Digital acerca de local de realização do exame de direção veicular. A Diretora de Habilitação informou que iria revisar, junto com o setor competente, o portal do Detran Digital;

- Alteração do art. 5º, da Portaria 088/2019 do DETRAN/SC, no que tange aos comprovantes de residência. Remetida a demanda ao Gabinete da Presidência do DETRAN/SC verificou-se a desnecessidade de alteração de referida portaria para seguimento do processo do requerente;

- Adesão do DETRAN/SC ao processo de venda digital do veículo - CRV Digital (assinatura do vendedor e comprador no aplicativo da Carteira Digital). A Diretoria de Veículos do DETRAN/SC informou que o sistema estava em desenvolvimento e, em pouco tempo, estaria disponível aos usuários;

- Criação de uma avaliação adaptada nos processos de habilitação para as pessoas que não sabem ler e escrever. A Diretoria de Habilitação informou a impossibilidade de atendimento da sugestão, uma vez que saber ler e escrever são requisitos essenciais para obtenção da CNH, previstos no art. 140, do CTB. Além disso, asseverou que compete à União legislar privativamente sobre trânsito e transporte, nos termos do art. 22, XI, da Constituição Federal, sendo o DETRAN mero órgão executor;

- Agilização do processo de renovação de CNH na Ciretran de Joinville, informando previamente ao cidadão todas as etapas que deverão ser concluídas pelo interessado para conclusão do processo. O Setor de Habilitação de Condutores da referida Ciretran comunicou que estariam sendo tomadas medidas para tornar referido processo mais eficiente;

- Criação de forma para pagamento automática dos boletos referentes a débitos de veículos, seja por DDA vinculado ao CPF do proprietário, ou direto pelo site do DETRAN/SC. A Diretoria de Veículos comunicou que referidos débitos são gerados com base no número do RENAVAM, pois é sobre o veículo que eles incidem, bem como que o proprietário do bem pode emitir os boletos diretamente no site do DETRAN/SC;

- Isolamento do local de realização da baliza da prova prática de direção com lona, objetivando evitar que outras pessoas que estejam nas proximidades

assistam a avaliação, o que deixaria o candidato à habilitação nervoso. O Setor de Habilitação de Condutores da Ciretran da Capital comunicou que as provas práticas de direção seguem a Resolução 789, do CONTRAN, na qual não há qualquer previsão a respeito da obrigatoriedade de não ter outros candidatos assistindo a avaliação. Também comunicou que no trânsito em via pública quase sempre vai existir alguém observando a condução do veículo e, mesmo assim, o condutor precisará manter o foco na direção, sem prejudicar a sua habilidade como motorista;

- Implantação, no site do DETRAN e na documentação veicular, de informação acerca de sua aquisição por seguradora ou leilão. A Diretoria de Veículos informou a sugestão é válida, contudo, para tanto, faz-se necessário desenvolver um sistema para possibilitar a inserção destes dados no dossiê do veículo. Comunicou ainda, que todos os veículos que são adquiridos em leilão e/ou seguradoras e tiverem registro de sinistro possuem, no campo de observações do documento, o número do laudo CSV e a informação de que é recuperado de sinistro, sendo que esses dados ficam disponíveis no site do DETRAN;

- Criação de uma forma de consulta ao interessado, via CPF, com o objetivo de poder verificar se existe em seu desfavor algum processo em andamento no DETRAN/SC, nos casos em que não recebeu a notificação. A Diretoria de Multa e Convênios de Trânsito informou que a sugestão apresentada pelo usuário já havia sido repassada para a Diretoria de Habilitação, a fim de disponibilizar aos condutores referida informação no portal do Detran Digital, e que deve estar na fila de tarefas da migração das informações para a referida plataforma;

- Realização de exame médico para fins de habilitação junto ou perto da Ciretran de Joinville e cobrança de taxa para entrega da CNH Impressa na residência do condutor, pelos Correios. Informou-se a impossibilidade de atendimento da sugestão, pois os peritos médicos examinadores de trânsito são profissionais credenciados ao DETRAN/SC, ou seja, não são servidores públicos, com vinculação hierárquica com o órgão de trânsito, de maneira que o DE-

TRAN/SC não pode interferir no local onde se estabelecem. Além disso, o DETRAN/SC, no momento e por segurança, não realiza a entrega de CNH e documentos veiculares pelos Correios;

- Criação de acesso corporativo ou campo onde se possa colocar um e-mail corporativo de pessoa jurídica, objetivando que a pessoa responsável pelos veículos consiga acessar as infrações de trânsito sem ter que utilizar o acesso GOV.BR do proprietário da empresa e receba comunicação eletrônica das notificações de infrações/multa. A Diretoria de Multa e Convênios de Trânsito do DETRAN/SC comunicou que no portal do Detran Digital é possível adicionar outro administrador no CNPJ cadastrado, sendo que essas pessoas irão receber os e-mail's de notificações referentes aos veículos cadastrados, conforme as configurações desejadas e realizadas no referido portal.

d) Elogios:

Os elogios recebidos via Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2022 foram destinados aos seguintes setores/serviços:

- DETRAN/SC (informatização do sistema, tornando os procesos mais ágeis e eficientes; site do DETRAN/SC; e processo de renovação digital de CNH)

– 3 elogios;

- Ciretran de Chapecó - 1 elogio;

- Setor de Habilitação e Setor de Veículos da Ciretran de Palhoça – 1 elogio;

- Diretoria de Veículos e Ouvidoria do DETRAN/SC - 1 elogio;

- Examinador de Trânsito da Ciretran da Capital – 1 elogio;

- Call Center do DETRAN/SC - 3 elogios;

- Examinadora de Trânsito da Ciretran de Chapecó – 1 elogio;

- Ciretran da Capital (Santa Mônica) – 1 elogio;

- Examinador de Trânsito da Citran de Urubici - 3 elogios;

- Citran de Santo Amaro da Imperatriz – 1 elogio;

- Ciretran de São José – 1 elogio;

- Sistema de Notificação Eletrônico acerca do vencimento de CNH – 1 elogio;
- Ciretran de Joinville (Joinville Sul – Hipermercado Condor) - 2 elogios;
- Ciretran da Capital (Coqueiros) - 1 elogio -, e Setor de CNH da Ciretran da Capital (Coqueiros) – 1 elogio;
- Setor de Habilitação de Condutores da Ciretran da Capital (Norte da Ilha) – 1 elogio;
- Registro Nacional de Infrações de Trânsito – Renainf/SC - 2 elogios;
- Ciretran da Capital (Sul da Ilha) - 1 elogio;
- Ciretran de Blumenau - 1 elogio -, e Setor de CNH da Ciretran de Blumenau - 1 elogio;
- Servidor da Diretoria de Tecnologia e Inovação do DETRAN/SC - 1 elogio;
- Ciretran de Araranguá (Setor de Defesa de Autuação) – 1 elogio;
- Ciretran de Itajaí - 1 elogio -, e Setor de CNH da Ciretran de Itajaí - 1 elogio;
- Ciretran de Balneário Camboriú - 1 elogio.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do DETRAN/SC, no ano de 2022, acompanhou o desenvolvimento do projeto do novo site do Departamento Estadual de Trânsito de Santa Catarina, realizando sugestões de melhoria em referida página. Mencionada Ouvidoria também participou do evento de lançamento do novo site da autarquia, realizado no auditório do Colegiado Superior de Segurança Pública.

Além disso, a Ouvidoria do DETRAN/SC, no ano de 2022, concluiu o projeto de criação de suas unidades internas de ouvidoria em todas as Ciretran's e algumas Citran's do Estado de Santa Catarina.

Também foram expedidas, via e-mail e comunicação direta com os setores competentes, orientações de melhoria no atendimento ao público e nos serviços prestados pela autarquia, dentre elas:

- Inserção de informações faltantes no site do Departamento (dados estatísticos de exames médicos e avaliações psicológicas; procedimento para realização de defesa de autuação, recurso de multa e indicação de condutor, bem como sobre notificação de autuação e penalidades; documentos necessários para transferência de veículo; atualização do número de Decreto Estadual referente às taxas do DETRAN/SC;

- Alteração de informação no portal do DETRAN Digital (retificação de informação sobre alteração de dados de CNH);

- Mudança do local de prova prática de direção em Florianópolis/SC para outro com melhor infraestrutura.

- Melhoria nas respostas enviadas pelo Call Center do DETRAN/SC;

Realizou-se orientações às Ciretran's, quando necessário, sobre melhoria no atendimento ao público e procedimentos referentes a processos internos de CNH, veículos e suspensão/cassação do direito de dirigir, como:

- Emissão de 2ª via de CNH sem custo ao cidadão quando o erro em dado de referido documento partiu da administração;

- Procedimento para correção de data incorreta de aquisição de veículo leilado no sistema DetranNet;

- Fornecimento de acesso a processos digitais de suspensão/cassação de CNH aos interessados, etc.

A Ouvidoria do DETRAN/SC intermediou o contato do cidadão com os setores competentes da autarquia, bem como com serviços credenciados e terceirizados, objetivando a busca de solução para as manifestações de ouvidoria registradas e encaminhadas ao Departamento Estadual de Trânsito.

Remeteu-se à Assessoria de Imprensa da autarquia, e-mail contendo sugestão de temas para elaboração de material informativo aos cidadãos, de acordo com as demandas de ouvidoria mais recorrentes, a ser publicado nas redes sociais do DETRAN/SC, bem como no site do Departamento.

Reforçou-se, via e-mail direcionado aos Gestores do DETRAN/SC

(Diretorias/Gerências/Coordenadorias, etc.) a necessidade de atualização periódica da Carta de Serviços do DETRAN/SC no Portal de Serviços do Governo do Estado de Santa Catarina e, pessoalmente nas reuniões acerca do novo site da autarquia, a imperiosa atualização das informações constantes de referida página, com a disponibilização aos cidadãos, do maior número de informação possível acerca dos serviços prestados pelo Departamento.

Destarte, a Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito, através de sua Ouvidora à época, também participou das reuniões da Comissão da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais da autarquia, de forma a contribuir para adequação do Departamento à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

10 CONCLUSÃO

O relatório em tela faz a exposição de dados quantitativos e qualitativos em relação às manifestações de ouvidoria enviadas pela Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina à Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2022, de forma a possibilitar à Presidência do Departamento Estadual de Trânsito de Santa Catarina a gestão das demandas de ouvidoria e o consequente aprimoramento e melhoria dos processos e serviços prestados ao cidadão.

A Ouvidoria do DETRAN/SC também realiza, quadrimestralmente, a confecção de Relatórios internos sobre as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, nos quais são repassados à Presidência da autarquia dados quantitativos acerca das demandas atendidas pela Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito, análise de pontos recorrentes e sugestões de melhoria nos processos e serviços prestados ao usuário final.

Nesta oportunidade, sugere-se à Presidência do DETRAN/SC a revisão frequente e periódica da Carta de Serviços da autarquia junto ao Portal de Serviços do Governo do Estado de Santa Catarina, bem como do site do DETRAN/SC, nos quais devem constar informações completas, claras, precisas e atualizadas acerca dos serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito de Santa Catarina.

Sugestiona-se ainda, a confecção de manuais, no âmbito de cada Diretoria/Gerência/Coordenadoria do DETRAN/SC acerca de seus processos internos, com o consequente compartilhamento dos mesmos com as Ciretran's/Citran's do Estado de Santa Catarina, de forma a padronizar a execução dos serviços prestados pela autarquia em todo Estado e diminuir reclamações acerca de atendimentos realizados pelas Ciretran's/Citran's.

Também é importante analisar com frequência, as informações e os serviços disponibilizados aos cidadãos no portal do Detran Digital, de forma a facilitar e aumentar a sua utilização pelos usuários dos serviços da autarquia.

Por fim, submete-se este relatório à análise da Presidência do DETRAN/SC, para conhecimento, publicação no site da autarquia até 28/02/2022 (art. 35, §2º, do Decreto Estadual 1.933/2022) e providências que entender cabíveis.

Florianópolis, 08 de fevereiro de 2023.

MÁRCIA DE MENEZES ZUCCHI

Responsável pela Ouvidoria do DETRAN/SC



Assinaturas do documento



Código para verificação: **7G6X801B**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



MARCIA ZUCCHI (CPF: 354.XXX.000-XX) em 10/02/2023 às 10:48:26

Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:38:29 e válido até 13/07/2118 - 14:38:29.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/REVUUKFOXzMyOTFfMDAwMTAwNzRfMTAwOTBfMjAyM183RzZYOE8xQg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **DETRAN 00010074/2023** e o código **7G6X801B** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.