

Relatório de Gestão 2023

Ouvidoria

Florianópolis, 10 de fevereiro de 2024.

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

PRESIDENTE DA AUTARQUIA
CLARIKENNEDY NUNES

OUVIDORA
KÁTIA BERNARDI

EQUIPE DA OUVIDORIA EM 2023
KÁTIA BERNARDI
MÁRCIA DE MENEZES ZUCCHI

EQUIPE ATUAL DA OUVIDORIA
KÁTIA BERNARDI

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	4
2.1 COMPETÊNCIAS	4
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)	6
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO ...	6
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	7
4 ANÁLISE QUANTITATIVA	8
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	8
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS	9
5 PRAZO DE ATENDIMENTO	14
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA	16
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA	24
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	25
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA	36
10 CONCLUSÃO	40

1 APRESENTAÇÃO

O Departamento Estadual de Trânsito de Santa Catarina (DETRAN/SC), nos termos do art. 50, II-A, da Lei Complementar nº 741/2019, com redação dada pela Lei Complementar nº 789/2021, é uma autarquia, possuindo as atribuições de gerenciar, fiscalizar, controlar e executar as atividades de trânsito em todo o território de Santa Catarina, nos termos do Código de Trânsito Brasileiro (CTB).

Atualmente, o DETRAN/SC, por pertencer à administração indireta, possui uma ouvidoria seccional, vinculada tecnicamente à Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado.

Compete à Ouvidoria do DETRAN/SC o tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação direcionados ao Departamento Estadual de Trânsito.

A ouvidoria pública é um importante mecanismo de controle e participação social, que permite 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.

A possibilidade de análise dos dados estatísticos da Ouvidoria do DETRAN/SC por parte dos cidadãos, mediante acesso ao presente relatório, a ser publicado no site da autarquia, fomenta a transparência ativa do Departamento, aumenta a confiança da população nos serviços prestados por sua ouvidoria e demonstra dados qualitativos e quantitativos desta, dando publicidade às suas atividades.

O presente Relatório Anual de Gestão 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 2023.

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 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.

O tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação foi regulamentado, no âmbito interno do DETRAN/SC, através da Portaria nº 0160/DETRAN/ASJUR/2021, de 14/04/2021, publicada no DOE nº 21.506, de 23 de Abril de 2021 (páginas 11 e 12), 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.

Na mencionada portaria se estabeleceu, dentre outras disposições, a obrigatoriedade da Ouvidoria do DETRAN/SC elaborar, a cada quadrimestre, relatório de análise das manifestações de ouvidoria, o qual deverá conter tópico com os assuntos de maior incidência no período, objetivando identificar os problemas e as carências da autarquia, de modo a orientar o planejamento, o desenvolvimento da política operacional e a promoção contínua da qualidade dos serviços do Departamento.

Referidos relatórios quadrimestrais de ouvidoria vêm sendo elaborados desde o ano de 2021 e são remetidos ao Gabinete da Presidência do DETRAN/SC via SGP-e, para conhecimento e eventuais providências cabíveis.

2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)

No ano de 2023, a Ouvidoria do DETRAN/SC era composta por duas servidoras: Kátia Bernardi, Policial Civil, nomeada Ouvidora da autarquia (Ato nº 1228/2023, publicado no DOE nº 21988, de 28/03/2023), e Márcia de Menezes Zucchi, Técnica em Atividades Administrativas.

Atualmente, a Ouvidoria do DETRAN/SC é composta apenas por sua Ouvidora, Kátia Bernardi.

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.

O DETRAN/SC também possui sítio eletrônico, qual seja: www.detran.sc.gov.br, no qual é possível se obter diversas informações acerca dos serviços prestados pela autarquia. Tais informações estão disponíveis ainda no Portal de Serviços do Governo do Estado de Santa Catarina, no link: <https://www.sc.gov.br/todos-os-servicos?orgao=241>.

Além disso, a autarquia possibilita a solicitação de diversos serviços por meio digital, através de acesso do cidadão ao Portal do Detran Digital (aplicativo DETRAN/SC ou link: <https://servicos.detran.sc.gov.br/login>).

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; pelo telefone 0800-6448500 da Ouvidoria-Geral do Estado; através do e-mail ouvidoria@detran.sc.gov.br; ou pelo telefone (48) 3664-1814.

O cidadão também pode buscar atendimento presencial na Ouvidoria do DETRAN/SC, sendo que o horário de atendimento é das 11h15min às 18h15min.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

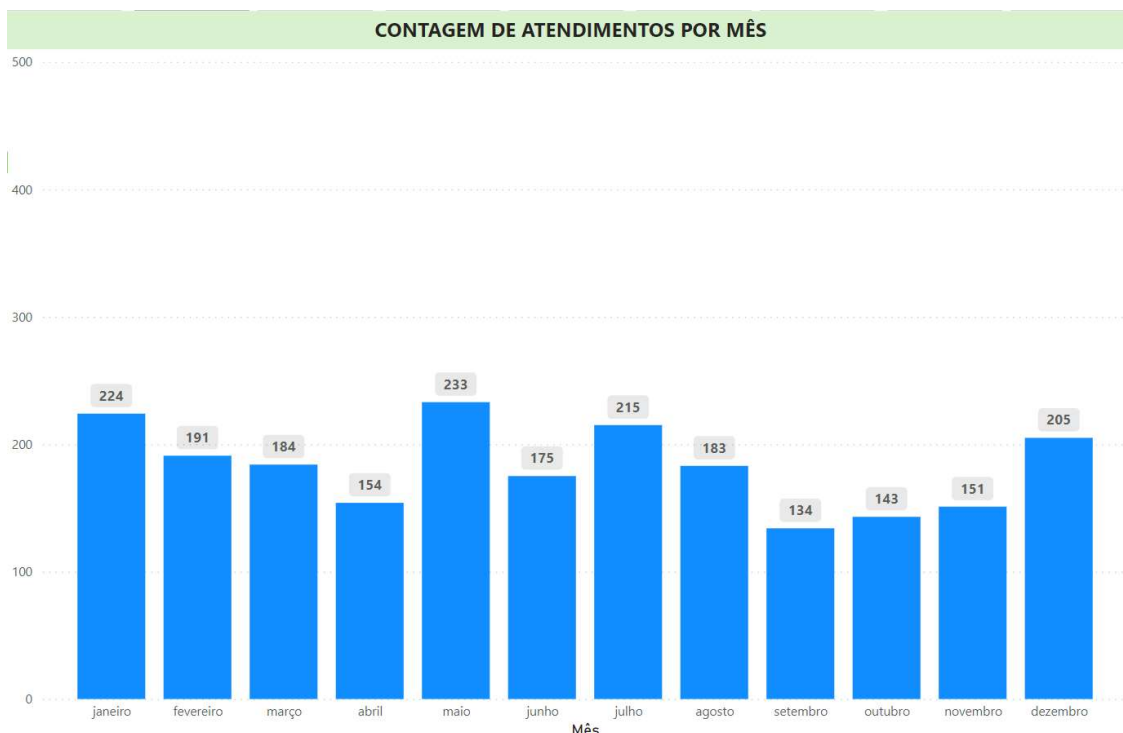
A Ouvidoria do DETRAN/SC, no ano de 2023, recepcionou 2.192 manifestações de ouvidoria, distribuídas entre solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

Em janeiro de 2023 foram recebidas 224 manifestações; em fevereiro: 191; em março: 184; em abril: 154; em maio: 233, e em junho: 175, totalizando 1.161 manifestações no primeiro semestre de 2023.

Já em julho de 2023 foram recepcionadas pela Ouvidoria do DETRAN/SC 215 manifestações, em agosto: 183, em setembro: 134, em outubro: 143, em novembro: 151, e em dezembro: 205, totalizando 1.031 manifestações no segundo semestre de 2023.

Tais dados constam do gráfico que adiante segue:

Gráfico 01: Distribuição Mensal das Manifestações de Ouvidoria (ano de 2023)



Analisando o demonstrativo acima, constata-se que o mês em que mais foram remetidas manifestações de ouvidoria ao DETRAN/SC, no ano de 2023, foi maio, com 233 atendimentos. Na sequência, temos os meses de janeiro (224 manifestações) e julho (215 manifestações).

Os meses de setembro, outubro e novembro de 2023 foram os de menores números de atendimento na Ouvidoria do DETRAN/SC, nos quais foram tratadas, respectivamente, 134, 143 e 151 manifestações.

Por fim, a média mensal de manifestações de ouvidoria remetidas ao DETRAN/SC no ano de 2023 foi de 182,6 demandas.

4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2023, a maior parte das manifestações de ouvidoria direcionadas ao DETRAN/SC foram da tipologia reclamação, com 1.217 atendimentos, o que

equivale a 55,52% de todas as manifestações de ouvidoria direcionadas à autarquia no referido ano.

Na sequência, temos as manifestações do tipo solicitação, com 800 atendimentos no ano de 2023, o que corresponde a 36,50% de todas as manifestações de ouvidoria direcionadas ao DETRAN/SC no mencionado período.

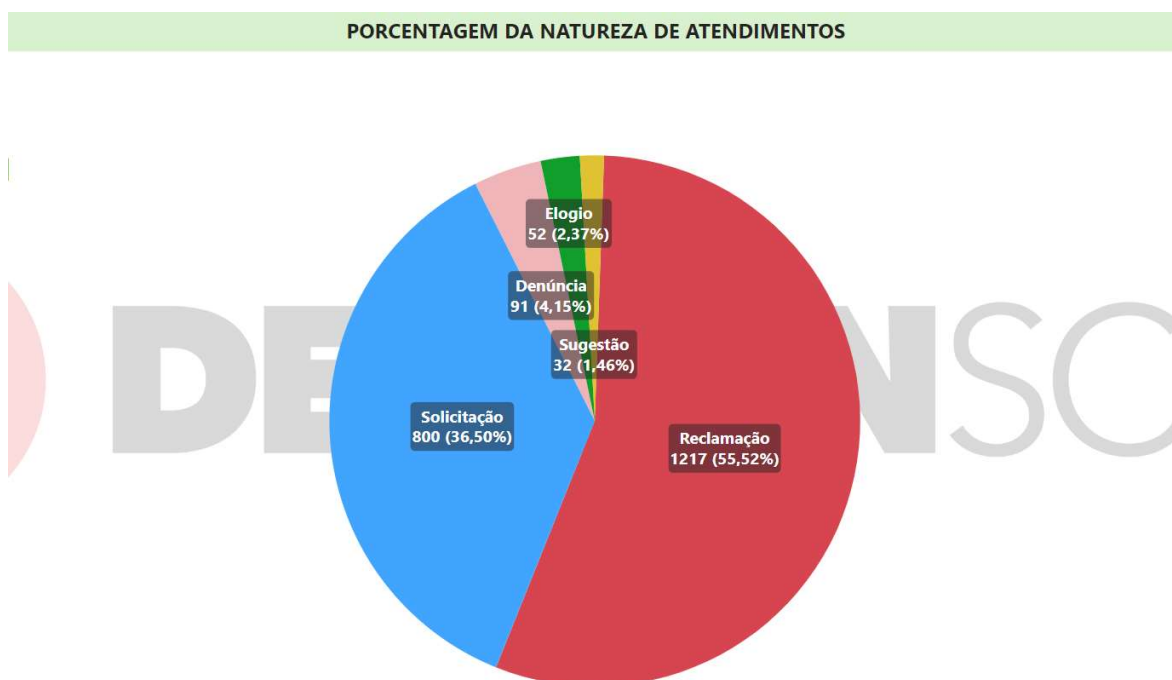
Além disso, o DETRAN/SC também recepcionou 91 manifestações da tipologia denúncia, o que equivale a 4,15% de todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2023.

No que tange aos elogios, a Ouvidoria do DETRAN/SC recebeu 52 manifestações desse tipo no ano de 2023, o que corresponde a 2,37% de todas as manifestações de ouvidoria enviadas ao DETRAN/SC no referido lapso temporal.

Por fim, também foram recepcionados 32 elogios, o que equivale a 1,46% das manifestações de ouvidoria direcionadas ao DETRAN/SC no último ano.

Veja-se gráfico contendo os dados acima descritos:

Gráfico 02: Tipo de Manifestações de Ouvidoria (ano de 2023)



4.2 ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES INTERNAS

A Ouvidoria do DETRAN/SC possui unidades internas de ouvidoria em todas as Circunscrições Regionais de Trânsito do estado de Santa Catarina, para as quais são encaminhadas manifestações que lhes são afetas.

As manifestações direcionadas às unidades internas de ouvidoria são distribuídas, em regra, via sistema informatizado de ouvidoria, o que garante maior segurança das informações transmitidas, bem como auxilia na preservação do sigilo das demandas e dos dados pessoais a elas relacionados. O encaminhamento das manifestações para as Agências do DETRAN/SC (Ciretran's), via e-mail, apenas ocorre excepcionalmente, caso estejam com algum problema de acesso ao sistema OUV.

Abaixo, realizamos a análise das manifestações direcionadas para as unidades internas de ouvidoria, bem como ao DETRAN/SC sede no ano de 2023:

- À Ciretran da Capital (Sul da Ilha – Aeroporto – Florianópolis/SC) – CIRETRAN/AIR foram distribuídas 2 reclamações e 1 solicitação, totalizando 3 manifestações de ouvidoria;
- Para a Ciretran de Araranguá – CIRETRAN/ARU foram distribuídas 9 reclamações, 3 solicitações e 1 sugestão, totalizando 13 manifestações de ouvidoria;
- A Ciretran de Balneário Camboriú – CIRETRAN/BCU teve 25 reclamações e 7 solicitações a ela distribuídas, totalizando 32 manifestações de ouvidoria;
- À Ciretran de Blumenau – CIRETRAN/BLU foram distribuídas 6 reclamações e 1 solicitação, totalizando 7 manifestações de ouvidoria;
- Para a Ciretran de Brusque – CIRETRAN/BQE foram distribuídas 5 reclamações e 1 solicitação, totalizando 6 manifestações de ouvidoria;
- A Ciretran da Capital (Norte da Ilha – Canasvieiras – Florianópolis/SC) – CIRETRAN/CAN teve 4 reclamações e 1 solicitações a ela distribuídas, totalizando 5 manifestações de ouvidoria;
- Ao Setor de Habilitação de Condutores da Ciretran da Capital (Coqueiros – Florianópolis/SC) – CIRETRAN/CAP/HAB foram distribuídas 1 denúncia, 42 reclamações e 8 solicitações, totalizando 51 manifestações de ouvidoria;
- Ao Setor de Veículos da Ciretran da Capital (Coqueiros – Florianópolis/SC)

– CIRETRAN/CAP/VEIC foram distribuídas 1 reclamação e 3 solicitações, totalizando 4 manifestações de ouvidoria;

À Ciretran de Concórdia – CIRETRAN/CCD foram distribuídas 1 denúncia e 2 reclamações, totalizando 3 manifestações de ouvidoria;

- Para a Ciretran de Caçador – CIRETRAN/CDR foram distribuídas 2 reclamações, totalizando 2 manifestações de ouvidoria;

- A Ciretran de Canoinhas – CIRETRAN/CNI teve 1 reclamação a ela distribuída, totalizando 1 manifestação de ouvidoria;

- À Ciretran de Campos Novos - CIRETRAN/CNO foi distribuída 1 reclamação, totalizando 1 manifestação de ouvidoria;

- Para a Ciretran de Curitibanos – CIRETRAN/CRS foram distribuídas 6 reclamações e 1 solicitação, totalizando 7 manifestações de ouvidoria;

- A Ciretran de Criciúma/Içara/Orleans e Urussanga – CIRETRAN/CUA/IAR/OLS/UGA teve 1 denúncia, 18 reclamações e 3 solicitações a ela distribuídas, totalizando 22 manifestações de ouvidoria;

- À Ciretran de Itajaí - CIRETRAN/ITJ foram distribuídas 1 denúncia, 36 reclamações e 4 solicitações, totalizando 41 manifestações de ouvidoria;

- Para a Ciretran de Ituporanga – CIRETRAN/IUP foi distribuída 1 solicitação, totalizando 1 manifestação de ouvidoria;

- A Ciretran de Joaçaba e Capinzal – CIRETRAN/JBA/CPZ teve 1 denúncia e 2 reclamações a ela distribuídas, totalizando 3 manifestações de ouvidoria;

- À Ciretran de Jaraguá do Sul - CIRETRAN/JDS foram distribuídas 7 reclamações, 2 solicitações e 1 sugestão, totalizando 10 manifestações de ouvidoria;

- Para a Ciretran de Joinville – CIRETRAN/JVE foram distribuídas 5 denúncias, 29 reclamações, 3 solicitações e 1 sugestão, totalizando 38 manifestações de ouvidoria;

- A Ciretran de Laguna e Imbituba – CIRETRAN/LGA/IBB teve 3 reclamações a ela distribuídas, totalizando 3 manifestações de ouvidoria;

- À Ciretran de Lages - CIRETRAN/LGS foram distribuídas 1 denúncia e 2 reclamações, totalizando 3 manifestações de ouvidoria;

- Para a Ciretran de Mafra – CIRETRAN/MFA foram distribuídas 4

reclamações e 1 solicitação, totalizando 5 manifestações de ouvidoria;

- A Ciretran de Palhoça e Santo Amaro da Imperatriz – CIRETRAN/PLH/SAI teve 1 denúncia, 5 reclamações e 1 solicitação a ela distribuídas, totalizando 7 manifestações de ouvidoria;

- À Ciretran de Porto União - CIRETRAN/PTU foi distribuída 1 reclamação, totalizando 1 manifestação de ouvidoria;

- Para a Ciretran de Rio do Sul e Taió – CIRETRAN/RSL/TAO foram distribuídas 8 reclamações e 1 solicitação, totalizando 9 manifestações de ouvidoria;

- A Ciretran de São Bento do Sul – CIRETRAN/SBS teve 1 reclamação a ela distribuída, totalizando 1 manifestação de ouvidoria;

- À Ciretran de São José - CIRETRAN/SJE foram distribuídas 18 reclamações e 2 solicitações, totalizando 2 manifestações de ouvidoria;

- Para a Ciretran de São Joaquim – CIRETRAN/SJQ foram distribuídas 2 reclamações, totalizando 2 manifestações de ouvidoria;

- A Ciretran da Capital (Santa Mônica – Shopping Villa Romana – Florianópolis/SC) – CIRETRAN/SMA teve 8 reclamações e 2 solicitações a ela distribuídas, totalizando 10 manifestação de ouvidoria;

- À Ciretran de São Miguel do Oeste - CIRETRAN/SMO foi distribuída 1 reclamação, totalizando 1 manifestação de ouvidoria;

- Para a Ciretran de Tubarão, Braço do Norte e Jaguaruna – CIRETRAN/TRO/BNO/JGA foram distribuídas 27 reclamações e 4 solicitações, totalizando 31 manifestações de ouvidoria;

- A Ciretran de Videira – CIRETRAN/VDA teve 1 reclamação e 3 solicitações a ela distribuídas, totalizando 4 manifestações de ouvidoria;

- À Ciretran de Chapecó - CIRETRAN/XAP foram distribuídas 1 reclamação e 1 solicitação, totalizando 2 manifestações de ouvidoria;

- Para a Ciretran de Xanxerê – CIRETRAN/XXE foram distribuídas 2 reclamações e 2 solicitações, totalizando 4 manifestações de ouvidoria;

- A Citran de Maravilha e a Ciretran de Pinhalzinho – CIRETRAN/MRV/CIRETRAN/PCO tiveram 1 denúncia a elas distribuída, totalizando 1 manifestação de ouvidoria;

- À Citran de Turvo – CITRAN/TVO foi distribuída 1 reclamação, totalizando 1 manifestação de ouvidoria;

- Para o DETRAN sede foram distribuídas 78 denúncias, 52 elogios, 934 reclamações, 744 solicitações e 29 sugestões, totalizando 1.837 manifestações de ouvidoria.

Segue abaixo tabela com a distribuição de manifestações a cada unidade interna da ouvidoria do DETRAN/SC via sistema informatizado de ouvidoria, classificadas pela sua natureza:

Tabela 01 - Manifestações recebidas por unidade interna de ouvidoria e natureza (ano de 2023)

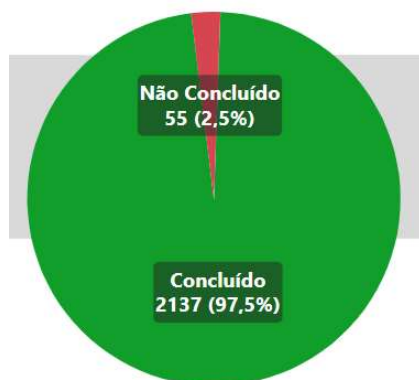
Ano	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
 2023	91	52	1.217	800	32	2.192
CIRETRAN/AIR			2	1		3
CIRETRAN/ARU			9	3	1	13
CIRETRAN/BCU			25	7		32
CIRETRAN/BLU			6	1		7
CIRETRAN/BQE			5	1		6
CIRETRAN/CAN			4	1		5
CIRETRAN/CAP/HAB	1		42	8		51
CIRETRAN/CAP/VEIC			1	3		4
CIRETRAN/CCD	1		2			3
CIRETRAN/CDR			2			2
CIRETRAN/CNI			1			1
CIRETRAN/CNO			1			1
CIRETRAN/CRS			6	1		7
CIRETRAN/CUA/IAR/OLS/UGA	1		18	3		22
CIRETRAN/ITJ	1		36	4		41
CIRETRAN/IUP				1		1
CIRETRAN/JBA/CPZ	1		2			3
CIRETRAN/JDS			7	2	1	10
CIRETRAN/JVE	5		29	3	1	38
CIRETRAN/LGA/IBB			3			3
CIRETRAN/LGS	1		2			3
CIRETRAN/MFA			4	1		5
CIRETRAN/PLH/SAI	1		5	1		7
CIRETRAN/PTU			1			1
CIRETRAN/RSL/TAO			8	1		9
CIRETRAN/SBS			1			1
CIRETRAN/SJE			18	2		20

CIRETRAN/SJQ			2			2
CIRETRAN/SMA			8	2		10
CIRETRAN/SMO			1			1
CIRETRAN/TRO/BNO/JGA			27	4		31
CIRETRAN/VDA			1	3		4
CIRETRAN/XAP			1	1		2
CIRETRAN/XXE			2	2		4
CITRAN/MRV/CIRETRAN/PZO	1					1
CITRAN/TVO			1			1
DETRAN	78	52	934	744	29	1.837
Total	91	52	1.217	800	32	2.192

5 PRAZO DE ATENDIMENTO

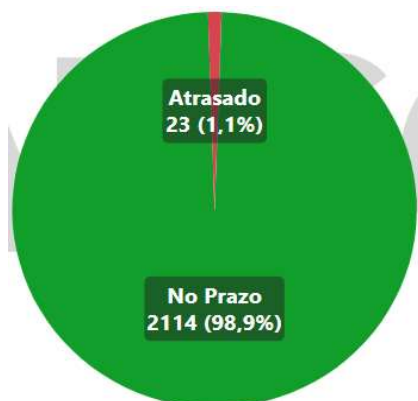
Em 2023, das 2.192 manifestações de ouvidoria recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC, 2.137 foram concluídas no referido ano, o que equivale a 97,5% das manifestações atendidas no período. No final do ano de 2023 restaram 55 manifestações em andamento (2,5%), as quais foram concluídas no ano de 2024. Veja-se gráfico contendo referidas informações:

Gráfico 03 – Indicador de atendimento com o número de manifestações concluídas e não concluídas no ano de 2023



Além disso, das 2.137 manifestações de ouvidoria concluídas no ano mencionado, 2.114 (98,9%) foram concluídas dentro do prazo legal de até trinta dias e 23 (1,1%) foram concluídas fora do prazo, conforme demonstrativo abaixo:

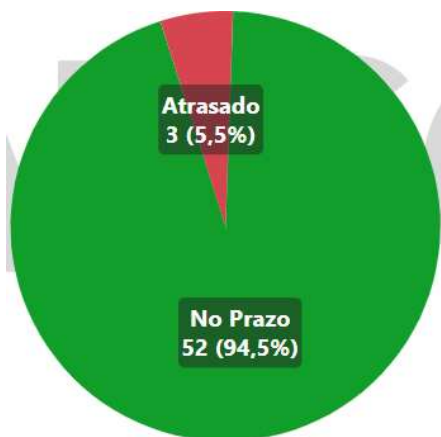
Gráfico 04 – Indicador de atendimento com o número de manifestações concluídas dentro e fora do prazo no ano de 2023



Quanto às manifestações em andamento no ano de 2023 e concluídas no ano de 2024, no total de 55, verifica-se que 52 (94,5%) foram concluídas dentro do prazo legal de até trinta dias e 3 (5,5%) fora do prazo.

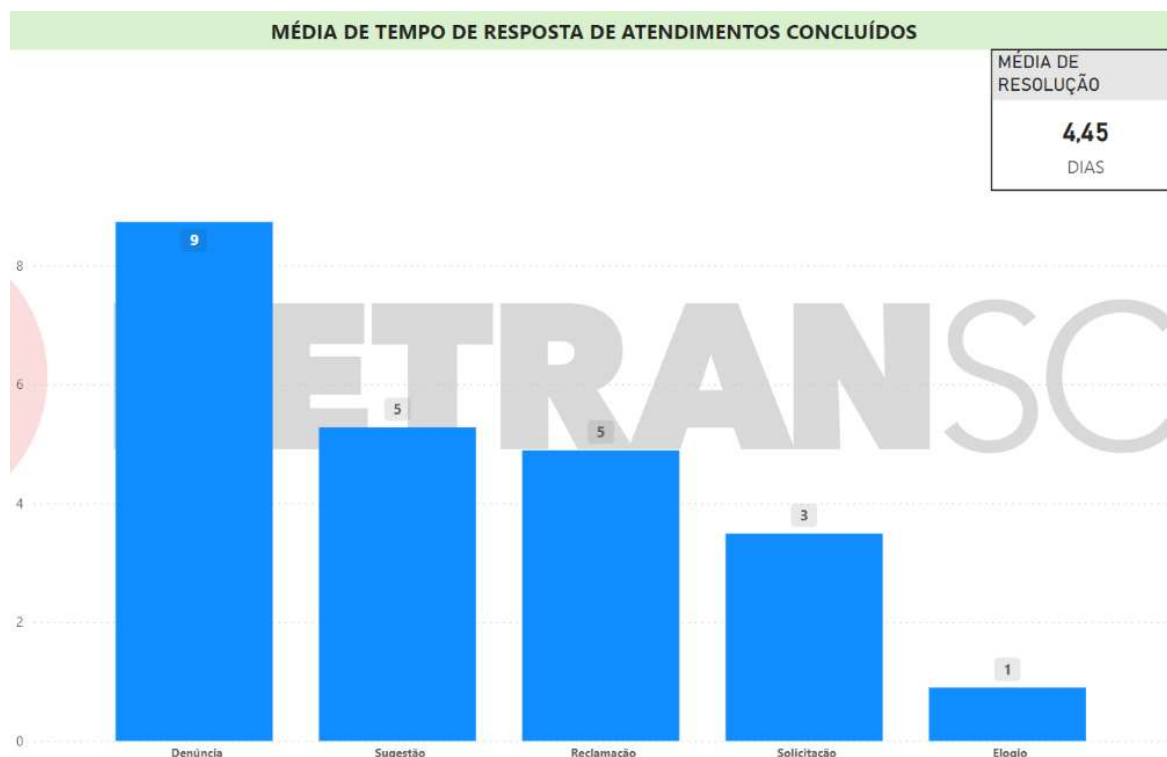
O gráfico que adiante segue evidencia tais dados:

Gráfico 05 – Indicador de atendimento com o número de manifestações em andamento em 2023 e concluídas dentro e fora do prazo no ano de 2024



O prazo médio de encaminhamento de respostas aos usuários, em relação às manifestações recebidas e concluídas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2023, a contar do recebimento da demanda, foi de 4,45 dias. Além disso, verifica-se que o prazo médio de resposta de manifestações do tipo denúncia foi de 9 dias; sugestão: 5 dias; reclamação: 5 dias; solicitação: 3 dias; e elogio: 1 dia.

Gráfico 06 – Indicador do tempo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão (manifestações recebidas e concluídas no ano de 2023)



Analisando os dados acima, verifica-se que o DETRAN/SC teve ótimos índices de desempenho no atendimento das manifestações de ouvidoria no ano de 2023, lembrando que sua Ouvidoria possuía à época apenas duas servidoras em exercício no setor.

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Os temas de maior incidência nas manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2023, do tipo **denúncia**, e que tiveram recorrência, foram: comportamento do servidor (14 demandas – 0,64% do total de denúncias recebidas); serviços prestados pelo DETRAN (10 demandas – 0,46% do total de denúncias recebidas); descumprimento da legislação (8 demandas – 0,36% do total de denúncias recebidas); vistoria de veículos (8 demandas – 0,36% do total de denúncias recebidas); autoescola (6 demandas – 0,27% do total de denúncias recebidas); irregularidades administrativas (5 demandas – 0,23% do total de denúncias recebidas); serviços de despachante (5 demandas – 0,23% do total de

denúncias recebidas); carga horária (4 demandas – 0,18% do total de denúncias recebidas); registro de veículos (3 demandas – 0,14% do total de denúncias recebidas); comércio irregular (2 demandas – 0,09% das denúncias recebidas); abuso de autoridade (2 demandas – 0,09% das denúncias recebidas). Os demais assuntos para as manifestações do tipo denúncia tiveram apenas 1 atendimento registrado no sistema.

No que tange às manifestações do tipo **elogio**, os assuntos mais abordados e recorrentes foram: bom atendimento (36 demandas – 1,64% do total de elogios recebidos); serviços prestados pelo DETRAN (7 demandas – 0,32% das elogios recebidos) ; Direção Geral (4 demandas – 0,18% das elogios recebidos); comportamento do servidor (3 demandas – 0,14% do total de elogios recebidos). Os demais assuntos para as manifestações do tipo elogio tiveram apenas 1 atendimento registrado no sistema.

Quanto às manifestações do tipo **reclamação**, os principais temas das manifestações recebidas e com recorrência foram: serviços prestados pelo DETRAN (212 demandas – 9,67% do total de reclamações recebidas); habilitação (160 demandas – 7,30 % do total de reclamações recebidas); multas de trânsito (86 demandas – 3,92% do total de reclamações recebidas); autoescola (78 demandas – 3,56% do total de reclamações recebidas); mau atendimento (77 demandas – 3,51% do total de reclamações recebidas); exames médicos (65 demandas – 2,97% do total de reclamações recebidas); agendamento exames do DETRAN (38 demandas – 1,73% do total de reclamações recebidas); agendamento de atendimento (34 demandas – 1,55% do total de reclamações recebidas), demora no atendimento (33 demandas – 1,51% do total de reclamações recebidas); réplica de resposta (29 demandas – 1,32% do total de reclamações recebidas); transferência veicular (29 demandas – 1,32% do total de reclamações recebidas); problemas no site - home page (28 demandas – 1,28% das reclamações recebidas); comportamento do servidor (27 demandas – 1,23% do total de reclamações recebidas); registro de veículos (25 demandas – 1,14% do total de reclamações recebidas); horário de funcionamento/atendimento (24 demandas – 1,09% do total de reclamações recebidas); não atendimento telefônico (23 demandas – 1,05% do total de reclamações recebidas); licenciamento veicular (22

demandas – 1% do total de reclamações recebidas); demora de processo (19 demandas – 0,87% do total de reclamações recebidas); agendamento prova DETRAN (19 demandas – 0,87% do total de reclamações recebidas); baixa de títulos pagos (18 demandas – 0,82% do total de reclamações recebidas); falta de profissional para atendimento (15 demandas – 0,68% do total de reclamações recebidas); Detran Digital (14 demandas 0,64% do total de reclamações recebidas); falta de informações site (13 demandas – 0,59% do total de reclamações recebidas); recurso multas de trânsito (13 demandas – 0,59% do total de reclamações recebidas); falta de dados DETRAN (12 demandas – 0,55% das reclamações recebidas); instalações imobiliárias, equipamentos e materiais (11 demandas – 0,50% do total de reclamações recebidas); logomarcas e símbolos do Governo (8 demandas – 0,36% do total de reclamações recebidas); informação no site não disponível (6 demandas – 0,27% do total de reclamações recebidas); erros em notícias divulgadas no site (5 demandas – 0,23% do total de reclamações recebidas); esclarecimentos legislação (5 demandas – 0,23% do total de reclamações recebidas); vistoria de veículos (5 demandas – 0,23% do total de reclamações recebidas); cobrança de resposta (4 demandas – 0,18% do total de reclamações recebidas); habilitação – CNH Digital (4 demandas – 0,18% do total de reclamações recebidas); reembolso de valores pagos (4 demandas – 0,18% do total de reclamações recebidas); sistema DetranNet (4 demandas – 0,18% do total de reclamações recebidas); taxas (4 demandas – 0,18% do total de manifestações recebidas); avaliação de aluno (3 demandas – 0,14% do total de reclamações recebidas); complementação de demanda (3 demandas – 0,14% do total de reclamações recebidas); descumprimento de legislação (3 demandas – 0,14% do total de reclamações recebidas); acesso processo SGP-e (2 demandas – 0,09% do total de reclamações recebidas); atualização de dados (2 demandas – 0,09% do total de reclamações recebidas); cópia documentos (2 demandas – 0,09% do total de reclamações recebidas); impostos/IPVA (2 demandas – 0,09% do total de reclamações recebidas); informações home page (2 demandas – 0,09% do total de reclamações recebidas); serviços de despachante (2 demandas – 0,09% do total de reclamações recebidas); veículo – não atualização automática do CRLV-e (2 demandas – 0,09% do total de reclamações recebidas). Os demais assuntos para

as manifestações do tipo reclamação tiveram apenas 1 atendimento registrado no sistema.

Em relação às manifestações do tipo **solicitação**, os temas de maior incidência nas manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2023, e que tiveram recorrência, foram: habilitação (147 demandas – 6,71% do total de solicitações recebidas); multas de trânsito (124 demandas – 5,66% do total de solicitações recebidas); serviços prestados pelo DETRAN (103 demandas – 4,70% do total de solicitações recebidas); transferência veicular (56 demandas – 2,55% do total de solicitações recebidas); registro de veículos (55 demandas – 2,51% do total de solicitações recebidas); autoescola (41 demandas – 1,87% do total de solicitações recebidas); esclarecimentos legislação (31 demandas – 1,41% do total de solicitações recebidas); licenciamento veicular (28 demandas – 1,28% do total de solicitações recebidas); leilão (14 demandas – 0,64% do total de solicitações recebidas); exames médicos (13 demandas – 0,59% do total de solicitações recebidas); vistoria de veículos (12 demandas – 0,55% do total de solicitações recebidas); recurso multas de trânsito (11 demandas – 0,50% do total de solicitações recebidas); agendamento exames do DETRAN (10 demandas – 0,46% do total de solicitações recebidas); réplica de resposta (10 demandas – 0,46% do total de solicitações recebidas); agendamento prova DETRAN (8 demandas – 0,36% do total de solicitações recebidas); baixa de títulos pagos (8 demandas – 0,36% do total de solicitações recebidas); DETRAN Digital (7 demandas – 0,32% do total de solicitações recebidas); problemas no site – home page (7 demandas – 0,32% do total de solicitações recebidas); reembolso de valores pagos (7 demandas – 0,32% do total de solicitações recebidas); emplacamento veicular (6 demandas – 0,27% do total de solicitações recebidas); falta de dados DETRAN (6 demandas – 0,27% do total de solicitações recebidas); atualização de dados (5 demandas – 0,23% do total de solicitações recebidas); cancelamento de processo (5 demandas – 0,23% do total de solicitações recebidas); complementação de demanda (5 demandas – 0,23% do total de solicitações recebidas); ressarcimento (5 demandas – 0,23% do total de solicitações recebidas); agendamento de atendimento (4 demandas – 0,18% do total de solicitações recebidas); erros em notícias divulgadas no site (4 demandas – 0,18% do total de solicitações recebidas);

horário de funcionamento/atendimento (4 demandas – 0,18% do total de solicitações recebidas); impostos/IPVA (4 demandas – 0,18% do total de solicitações recebidas); logomarcas e símbolos do Governo (4 demandas – 0,18% do total de solicitações recebidas); manutenção de veículos (4 demandas – 0,18% do total de solicitações recebidas); alteração cadastral e contratuais (3 demandas – 0,14% do total de solicitações recebidas); consulta de processo (3 demandas – 0,14% do total de solicitações recebidas); acesso processo SGP-e (2 demandas – 0,09% do total de solicitações recebidas); autos de infração (2 demandas – 0,09% do total de solicitações recebidas); CNH Emprego na Pista (2 demandas – 0,09% do total de solicitações recebidas); contratos (2 demandas – 0,09% do total de solicitações recebidas); cursos de capacitação (2 demandas – 0,09% do total de solicitações recebidas); descumprimento da legislação (2 demandas – 0,09% do total de solicitações recebidas); financiamento habitacional (2 demandas – 0,09% do total de solicitações recebidas); informação no site não disponível (2 demandas – 0,09% do total de solicitações recebidas); não foi possível compreender (2 demandas – 0,09% do total de solicitações recebidas); serviços de despachante (2 demandas – 0,09% do total de solicitações recebidas); taxas (2 demandas – 0,09% do total de solicitações recebidas). Os demais assuntos para as manifestações do tipo solicitação tiveram apenas 1 atendimento registrado no sistema.

Por fim, em relação às manifestações do tipo **sugestões**, os assuntos de maior incidência e recorrentes foram: sugestões ao governo (10 demandas – 0,46 do total de sugestões recebidas); exames médicos (4 demandas – 0,18 do total de sugestões recebidas); serviços prestados pelo DETRAN (4 demandas – 0,18% do total de sugestões recebidas); agendamento de atendimento (2 demandas – 0,09% do total de sugestões recebidas); habilitação (2 demandas – 0,09% do total de sugestões recebidas). Os demais assuntos para as manifestações do tipo sugestão tiveram apenas 1 atendimento registrado no sistema.

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

Tabela 02 - Principais assuntos segundo a natureza das manifestações recebidas (ano de 2023)

NATUREZA E ASSUNTO DOS ATENDIMENTOS		
Ano	Contagem de atendimento	%CT Contagem de atendimento
2023	2.192	100,00%
Denúncia	91	4,15%
Abuso de autoridade	2	0,09%
Auto Escola	6	0,27%
Autorização de uso de espaço público	1	0,05%
Carga Horária	4	0,18%
Carteira de Identidade	1	0,05%
Certificado/Diploma	1	0,05%
Comércio irregular	2	0,09%
Comportamento do servidor	14	0,64%
Credenciamento Autoescola DETRAN	1	0,05%
Cursos de capacitação	1	0,05%
Descumprimento da Legislação	8	0,36%
Descumprimento de Normas Administrativas	1	0,05%
Descumprimento de Normas Técnicas	1	0,05%
Desvio de atividade/função	1	0,05%
Desvio de verbas	1	0,05%
Estelionato	1	0,05%
Gasto Governamentais	1	0,05%
Impostos/IPVA	1	0,05%
Injúria Racial	1	0,05%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	0,05%
Irregularidades administrativas	5	0,23%
Licenciamento Veicular	2	0,09%
Mau atendimento	1	0,05%
Nomeações	1	0,05%
Perícia Médica	1	0,05%
Recurso Multas de Trânsito	1	0,05%
Registro de veículos	3	0,14%
Segurança da Informação	1	0,05%
Serviços de Despachante	5	0,23%
Serviços Prestados pelo Detran	10	0,46%
Sistema DetranNet	1	0,05%
Transferência veicular	1	0,05%
Vazamento Dados Pessoais	1	0,05%
Vistoria de Veículos	8	0,36%
Elogio	52	2,37%
Agendamento Exames do DETRAN	1	0,05%
Atendimento - Canais digitais (whatsapp, e-mail, redes sociais)	1	0,05%
Bom Atendimento	36	1,64%
Comportamento do servidor	3	0,14%
Direção geral	4	0,18%
Serviços Prestados pelo Detran	7	0,32%
Reclamação	1.217	55,52%
Acesso Processo SGP-e	2	0,09%
Agendamento de Atendimento	34	1,55%
Agendamento Exames do DETRAN	38	1,73%
Agendamento Prova Detran	19	0,87%
Atendimento - Canais digitais (whatsapp, e-mail, redes sociais)	1	0,05%
Atualização de Dados	2	0,09%
Auto Escola	78	3,56%
Autos de infração	1	0,05%
Avaliação de Aluno	3	0,14%
Baixa de Títulos Pagos	18	0,82%
Cobrança de resposta	4	0,18%
Complementação De Demanda	3	0,14%
Comportamento do servidor	27	1,23%
Consulta de processo	1	0,05%
Cópia Documentos	2	0,09%
Credenciados - Aulas teóricas prestadas por CFC	1	0,05%
Credenciamento Clínica DETRAN	1	0,05%
Cursos de capacitação	1	0,05%
Demora de processo	19	0,87%

Demora no atendimento	33	1,51%
Descumprimento da Legislação	3	0,14%
Detran Digital	14	0,64%
Emplacamento Veicular	1	0,05%
Erros em notícias divulgadas no site	5	0,23%
Esclarecimentos Legislação	5	0,23%
Exames Médicos	65	2,97%
Falta de Dados Detran	12	0,55%
Falta de informações site	13	0,59%
Falta de profissional para atendimento	15	0,68%
Folha de pagamento	1	0,05%
Habilitação	160	7,30%
Habilitação - CNH Digital	4	0,18%
Habilitação - Renovação de exames (CNH)	1	0,05%
Horário de Funcionamento/Atendimento	24	1,09%
Impostos/IPVA	2	0,09%
Informação no site não disponível	6	0,27%
Informações Home Page	2	0,09%
Infrações - Autuação indevida	1	0,05%
Infrações - Boleto não registrado (multa)	1	0,05%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	11	0,50%
Licenciamento Veicular	22	1,00%
Logomarcas e Símbolos do Governo SC	8	0,36%
Manifestação Incompleta (Falta Dados)	1	0,05%
Manutenção de Veículos	1	0,05%
Mau atendimento	77	3,51%
Multas de trânsito	86	3,92%
Não Atendimento Telefônico	23	1,05%
Pagamento/credores	1	0,05%
Perícia Médica	1	0,05%
Problemas no site (home page)	28	1,28%
Recurso Multas de Trânsito	13	0,59%
Reembolso de valores pagos	4	0,18%
Reembolso de valores pagos/ Pagamento em duplicidade	1	0,05%
Registro de Documentos	1	0,05%
Registro de veículos	25	1,14%
Réplica de resposta	29	1,32%
Resposta Insatisfatória/incompleta	1	0,05%
Revisão de valores	1	0,05%
Serviços de Despachante	2	0,09%
Serviços Prestados pelo Detran	212	9,67%
Sistema condições de trânsito	1	0,05%
Sistema de Protocolo Digital	1	0,05%
Sistema DetranNet	4	0,18%
Taxas	4	0,18%
Transferência veicular	29	1,32%
Veículo - Não atualização automática do CRLV-e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo EI	2	0,09%
Vistoria de Veículos	5	0,23%
Solicitação	800	36,50%
Acesso Dados Pessoais	1	0,05%
Acesso Processo SGP-e	2	0,09%
Agendamento de Atendimento	4	0,18%
Agendamento Exames do DETRAN	10	0,46%
Agendamento Prova Detran	8	0,36%
Alteração cadastral e contratuais	3	0,14%
Atualização de Dados	5	0,23%
Auto Escola	41	1,87%
Autos de infração	2	0,09%
Avaliação de Aluno	1	0,05%
Baixa de Títulos Pagos	8	0,36%
Cadastro de contribuintes	1	0,05%
Cadastro On Line	1	0,05%
Campanhas Educacionais	1	0,05%
Cancelamento de processo	5	0,23%
CNH - Emprego na Pista	2	0,09%
Comércio irregular	1	0,05%
Complementação De Demanda	5	0,23%
Comportamento do servidor	1	0,05%
Consulta de processo	3	0,14%

Contratos	2	0,09%
Cursos de capacitação	2	0,09%
Descumprimento da Legislação	2	0,09%
Detran Digital	7	0,32%
Emplacamento Veicular	6	0,27%
Erros em notícias divulgadas no site	4	0,18%
Esclarecimentos Legislação	31	1,41%
Estelionato	1	0,05%
Exames Médicos	13	0,59%
Falta de Dados Detran	6	0,27%
Falta de informações site	1	0,05%
Financiamento habitacional	2	0,09%
Habilitação	147	6,71%
Habilitação - Adição de categoria na CNH	1	0,05%
Habilitação - Alteração de dados da CNH	1	0,05%
Horário de Funcionamento/Atendimento	4	0,18%
Impostos/IPVA	4	0,18%
Informação no site não disponível	2	0,09%
Infrações - Defesa de autuação	1	0,05%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	0,05%
Leilão	14	0,64%
Licenciamento de eventos	1	0,05%
Licenciamento Veicular	28	1,28%
Logomarcas e Símbolos do Governo SC	4	0,18%
Manifestação Incompleta (Falta Dados)	1	0,05%
Manutenção de Veículos	4	0,18%
Marcação de consultas médicas	1	0,05%
Multas de trânsito	124	5,66%
Não Atendimento Telefônico	1	0,05%
Não Foi Possível Compreender	2	0,09%
Problemas no site (home page)	7	0,32%
Recurso Multas de Trânsito	11	0,50%
Reembolso de valores pagos	7	0,32%
Registro de Documentos	1	0,05%
Registro de veículos	55	2,51%
Réplica de resposta	10	0,46%
Ressarcimento	5	0,23%
Serviços de Despachante	2	0,09%
Serviços Prestados pelo Detran	103	4,70%
Sistema DetranNet	1	0,05%
Sugestões ao governo	1	0,05%
Taxas	2	0,09%
Telefones	1	0,05%
Transferência veicular	56	2,55%
Veículo - Colocação/recolocação de placas de identificação	1	0,05%
Veículo - Licenciamento anual e CRLV-e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo Eletrônico	1	0,05%
Veículo - Registro inicial (Primeiro emplacamento de veículo)	1	0,05%
Vistoria de Veículos	12	0,55%
Sugestão	32	1,46%
Agendamento de Atendimento	2	0,09%
Agendamento Prova Detran	1	0,05%
Auto Escola	1	0,05%
Exames Médicos	4	0,18%
Habilitação	2	0,09%
Horário de Funcionamento/Atendimento	1	0,05%
Impostos/IPVA	1	0,05%
Informação no site não disponível	1	0,05%
Multas de trânsito	1	0,05%
Registro de veículos	1	0,05%
Serviços Prestados pelo Detran	4	0,18%
Sistema condições de trânsito	1	0,05%
Site	1	0,05%
Sugestões ao governo	10	0,46%
Unidade de Atendimento	1	0,05%
Total	2.192	100,00%

7 PERFIL DOS USUÁRIOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

O perfil dos usuários das 2.192 manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2023 são: 1.561 demandas foram registradas por pessoas físicas, 88 por pessoas jurídicas e 543 por não informado. Quanto ao gênero dos manifestantes, verifica-se que 704 demandas foram registradas por pessoas do sexo feminino, 1.047 manifestações registradas por pessoas do sexo masculino e, em 441 manifestações registradas, o requerente não informou o sexo. No que tange à identificação ou não do solicitante, constata-se que 334 manifestações foram registradas de forma anônima, em 1.738 manifestações o requerente se identificou e 120 manifestações foram registradas com solicitante sigiloso.

Segue abaixo tabela com aos dados acima citados:

Tabela 03 – Perfil do usuário por tipo de pessoa (Pessoa Física ou Jurídica), gênero e identificação das manifestações recebidas (ano de 2023)

Ano	Qtd	% Qtd
☐ 2023	2.192	100,00%
Física	1.561	71,21%
Jurídica	88	4,01%
Não informado	543	24,77%
Total	2.192	100,00%

Ano	Qtd	% Qtd
☐ 2023	2.192	100,00%
Feminino	704	32,12%
Masculino	1.047	47,76%
Não informado	441	20,12%
Total	2.192	100,00%

Ano	Qtd	% Qtd
☐ 2023	2.192	100,00%
Anônimo	334	15,24%
Identificado	1.738	79,29%
Sigiloso	120	5,47%
Total	2.192	100,00%

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 2023:

a) Reclamações e Solicitações:

a.1) Recepcionou-se várias manifestações reclamando da impossibilidade de escolha pelo cidadão/interessado do local de realização do exame de aptidão física e mental (médico), atinentes a processos de habilitação, nas cidades de Florianópolis/SC, Joinville/SC e Balneário Camboriú/SC.

À época, a impossibilidade de escolha do local de realização de mencionado exame nas cidades mencionadas decorreu de decisão judicial, a qual determinou sua distribuição, via sistema, de forma equitativa, impessoal e aleatória entre os médicos peritos examinadores de trânsito, considerando o número de profissionais aptos à sua realização.

Diante do grande número de reclamações nesse sentido, a Ouvidoria do DETRAN/SC sugestionou ao Gabinete da Presidência da autarquia que fosse verificado pela Procuradoria Jurídica do Departamento a possibilidade de alguma medida jurídica aplicável ao caso.

Para solução da questão, a Presidência da autarquia criou o Grupo de Trabalho denominado GT CAC (Portaria nº 0195/DETRAN/PROJUR/2023, de 01/06/2023, publicada no DOE nº 22.031, de 01/06/2023), objetivando a

normatização de novo critério de distribuição dos exames de aptidão física e mental e das avaliações psicológicas em todo o estado de Santa Catarina, cujos trabalhos já foram concluídos, resultando na edição da Portaria nº 355/DETRAN/PROJUR/2023, de 24/08/2023, publicada no DOE nº 22.089, de 24/08/2023.

a.2) Foram registradas manifestações recorrentes reclamando sobre o agendamento de atendimento no âmbito do DETRAN/SC, mais precisamente, acerca da necessidade de agendamento prévio para atendimento, atendimento de pessoas que não agendaram previamente antes de pessoas agendadas, não atendimento de pessoas sem agendamento por parte de Agências e Pontos de Atendimento quando não havia qualquer outra pessoa a ser atendida no órgão de trânsito.

Diante disso, a Ouvidoria do DETRAN/SC sugeriu à Presidência da autarquia a revisão do sistema de agendamento prévio para atendimento no âmbito do DETRAN/SC, de modo a melhor atender à população.

A atual Presidência do DETRAN/SC, logo após assumir suas funções nesta autarquia, determinou que fosse adotado o sistema híbrido de atendimento ao público, ou seja, com ou sem agendamento prévio por parte do cidadão.

Atualmente, a maior parte das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC continuam realizando atendimento ao público no sistema híbrido, sendo que, excepcionalmente, a Presidência do DETRAN/SC autorizou a realização do atendimento apenas sem agendamento em algumas unidades.

a.3) A Ouvidoria do DETRAN/SC também recebeu diversas reclamações sobre a não atualização automática do CRLV-e em até 3 dias após a quitação dos débitos em relação a alguns veículos.

A Diretoria de Veículos do DETRAN/SC já foi comunicada por esta Ouvidoria acerca de mencionado problema, tendo sugerido que fosse verificado com o CIASC (Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina) se está ocorrendo eventual problema sistêmico. Contudo, até o momento, a inconsistência não foi corrigida.

a.4) Foram direcionadas à esta Ouvidoria, no ano de 2023, várias solicitações de disponibilização da CNH Social no âmbito do DETRAN/SC, sendo que a Ouvidoria do Departamento, ante referidas manifestações, sugeriu à Presidência da autarquia a análise de sua possível implantação em Santa Catarina.

No dia 12/12/2023 foi lançado pelo DETRAN/SC, no CIC – Centro Integrado de Cultura, em Florianópolis/SC, o Programa de Governo CNH Emprego na Pista (CNH Social), fazendo-se necessário, na sequência, a aprovação de lei acerca do tema na Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina, para início de sua implementação.

a.5) Recepcionou-se várias manifestações reclamando do atendimento por parte de credenciados, principalmente médicos, psicólogos e autoescolas.

Quando cabível, as demandas de mau atendimento por parte de credenciados foram remetidas à Corregedoria do DETRAN/SC para verificação da prática de eventual infração administrativa, sendo que tal setor solicita, caso necessário, esclarecimentos acerca dos fatos por parte da entidade credenciada.

Contudo, ressaltou-se nos relatórios quadrimestrais de ouvidoria, que eventuais fiscalizações realizadas pelo setor competente do DETRAN/SC, *in loco*, poderiam auxiliar na redução de referidas demandas.

Além disso, quando a manifestação se referia a questão contratual com autoescolas, no caso de eventual descumprimento de contrato, o reclamante foi orientado a procurar auxílio do Procon.

Por fim, importante mencionar que foram criados, no âmbito do DETRAN/SC os Grupos de Trabalho GT CAC (Portaria nº 0195/DETRAN/PROJUR/2023, de 01/06/2023, publicada no DOE nº 22.031, de 01/06/2023), cujas tarefas já foram concluídas, resultando na Portaria nº 355/DETRAN/PROJUR/2023, de 24/08/2023, publicada no DOE nº 22.089, de 24/08/2023, que dispôs sobre o exame de aptidão física e mental, a avaliação psicológica e o credenciamento das entidades públicas e privadas junto ao DETRAN/SC, e estabeleceu outras providências, e GT CFC (Portaria nº 0280/DETRAN/PROJUR/2023, de 17/07/2023, publicado no DOE nº 22.062, de 18/07/2023), o qual ainda está em andamento, e pretende normatizar, dentre outros temas, situações que geram reclamações/denúncias recorrentes

junto à Ouvidoria do DETRAN/SC.

a.6) Várias manifestações, do tipo reclamação, foram registradas sobre demora de resposta por parte do Call Center do DETRAN/SC aos cidadãos (via e-mail e WhatsApp) e de dificuldade no atendimento telefônico.

Nesse sentido, a Ouvidoria do DETRAN/SC sugestionou à Presidência da autarquia, em relatório quadrimestral, a verificação do número de colaboradores em exercício no local e se este é suficiente para atendimento da grande demanda de trabalho.

Ao longo do ano de 2023, a Presidência do DETRAN/SC informou que aumentou o número de atendentes do Call Center, estando em andamento na Diretoria de Tecnologia e Inovação da autarquia, projeto de criação de um sistema de chatbot, para otimizar o atendimento ao cidadão.

a.7) Foram direcionadas à esta Ouvidoria, no ano de 2023, várias reclamações acerca da falta de estrutura no local de prova prática de direção em Florianópolis/SC.

A Ouvidoria do DETRAN/SC, em relatório quadrimestral, informou a Presidência da autarquia que a busca por um novo local para realização da prova prática de direção em Florianópolis/SC, com mais estrutura (onde o cidadão possa abrigar-se em dias de chuva, frio e calor, com banheiros e bancos de espera) é medida importante a ser tomada visando a melhoria do atendimento ao usuário que busca pelos serviços do DETRAN/SC.

No momento, o DETRAN/SC está tomando providências visando solucionar a presente queixa.

a.8) Recepcionou-se reclamações recorrentes de demora no agendamento da prova prática de direção em Florianópolis/SC e Araranguá/SC.

Objetivando solucionar o impasse, foram realizados pelo DETRAN/SC mutirões de provas práticas de direção em ambas as cidades.

a.9) Reclamações de demora no agendamento da prova de reciclagem

na Agência Regional (Ciretran) de Balneário Camboriú.

Sobre mencionadas manifestações, a Delegacia Regional de Polícia de mencionada cidade, através de seu Delegado Regional à época, comunicou que com a criação do Ponto de Atendimento de Itapema a fila de espera para realização da citada prova irá diminuir. Além disso, foi realizada reunião, mediante videoconferência, com o Delegado Regional de Balneário Camboriú, Diretoria de Habilitação, Diretoria de Multas e Convênio de Trânsito, Diretoria Tecnologia e Inovação, Assessoria de Gabinete da Presidência e Ouvidoria do DETRAN/SC objetivando a solução da questão.

a.10) Solicitação de disponibilização de prova teórica para fins de 1ª habilitação adaptada para disléxicos.

O pedido foi analisado pela Presidência do DETRAN/SC, sendo implantado um aplicativo (software leitor) que lê o que está na tela do computador, visando atender mencionado público.

a.11) Reclamação acerca da falta de padronização nos processos internos das Agências e Pontos de Atendimento (Ciretran's/Citran's) do DETRAN no estado de Santa Catarina, com a exigência de documentação diversa para abertura do mesmo processo em unidades de trânsito diferentes.

Foi criado no âmbito do DETRAN/SC o Núcleo de Gestão de Processos – NuProc (Portaria nº 0301/DETRAN/PROJUR/2023, de 21/07/2023), para exercer as atribuições definidas no item 4.9 do Modelo de Governança por Processos, documento anexo à IN 2, de 15 de março de 2018.

Em 07/02/2024 foi realizado evento, no Auditório da Secretaria de Segurança Pública, em Florianópolis/SC, onde o DETRAN/SC realizou o lançamento dos Manuais de Procedimentos da autarquia, os quais abarcam os processos de multas e penalidades, habilitação, veículos e exame de direção veicular. Assim, todas as Agências e Pontos de Atendimento (Ciretran's e Citran's) do DETRAN/SC deverão seguir o procedimento estabelecido em referidos manuais nos seus processos (padronização).

a.12) Reclamações de demora no agendamento da prova prática de direção e conclusão de processos de primeira habilitação por parte de autoescolas credenciadas ao DETRAN/SC em várias cidades do estado.

Nas referidas manifestações, os cidadãos foram orientados de que quem encaminha a lista com os nomes dos candidatos às Agências (Ciretran's) do DETRAN/SC em cada data disponibilizada para realização de prova prática de direção é o CFC, e que caso este não esteja cumprindo alguma cláusula contratual (a Portaria nº 667/DETRAN/ASJUR/2015, em seu artigo 33, XXIII, estabelece que compete aos CFC's: "celebrar contrato de prestação de serviços com o candidato, contendo as especificações do curso quanto a período, horário, condições, frequência exigida, prazo de validade do processo, valores e forma de pagamento"), o interessado pode acionar o Procon. Contudo, recomenda-se à Presidência do DETRAN/SC, a criação de ferramenta, no portal do Detran Digital, que possibilite ao candidato à 1ª habilitação acompanhar todas as etapas de seu processo (cursos realizados, provas teóricas e práticas, taxas pagas, etc.), o que permitirá que o cidadão acompanhe em tempo real a situação de seu processo, as etapas cumpridas pelo CFC contratado, e diminuirá consideravelmente as demandas de ouvidoria envolvendo as autoescolas.

a.13) Reclamação acerca da falta de estrutura no local da prova prática de direção em Palhoça/SC.

A busca por um novo local para realização da prova prática de direção em Palhoça/SC, com mais estrutura, já está sendo tratada no processo SGP-e PCSC 00088956/2023.

a.14) Reclamações de problemas na consulta do dossiê de veículos no site do DETRAN/SC;

Quanto às reclamações de problemas na consulta do dossiê de veículos no site do DETRAN/SC, quando esta Ouvidoria realizou o tratamento das manifestações, efetuou teste na página deste Departamento, sendo que as consultas foram concluídas com sucesso.

a.15) Reclamações por parte de credenciados ao DETRAN/SC acerca da Portaria nº 0406/DETRAN/PROJUR/2023, de 28/09/2023, que é atinente à mudança da logomarca da autarquia.

A mudança da logomarca da autarquia gerou reclamações por parte de alguns credenciados, os quais alegaram que teriam despesas para alterar a logomarca do DETRAN/SC existente na fachada de seus estabelecimentos, cartões de visita, etc. Conforme informado pelo Gabinete da Presidência do DETRAN/SC, a mudança foi realizada em função da adequação estabelecida pelo Governo estadual, com base na Constituição do Estado de Santa Catarina, notadamente, em seu art. 3º, que trata dos símbolos do Estado como a bandeira, o hino, as armas e o selo, cabendo a cada credenciado se adequar à mesma.

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.

Importante destacar, que no ano de 2023 foram registradas denúncias de vinculação de psicólogos às clínicas credenciadas sem estarem, de fato, laborando no local, objetivando angariar mais exames ao CAC na distribuição sistêmica; e reclamação de vinculação de vários médicos à clínica credenciada, estando apenas um deles atendendo por dia. As denúncias foram remetidas à Corregedoria do DETRAN/SC, para conhecimento e providências cabíveis. Destaca-se, que a Ouvidoria do DETRAN/SC sugeriu à Presidência da autarquia, em relatório quadrimestral, a análise de eventual ferramenta sistêmica visando impedir tal conduta, bem como fiscalizações *in loco* pelo setor competente objetivando evitar

ilegalidades. Visando a solução do impasse, a Presidência do DETRAN/SC criou o Grupo de Trabalho denominado GT CAC (Portaria nº 0195/DETRAN/PROJUR/2023, de 01/06/2023, publicada no DOE nº 22.031, de 01/06/2023) no âmbito do DETRAN/SC, objetivando, dentre outros assuntos, a normatização de novo critério de distribuição dos exames de aptidão física e mental e das avaliações psicológicas em todo o estado de Santa Catarina, o qual resultou na Portaria nº 355/DETRAN/PROJUR/2023, de 24/08/2023, publicada no DOE nº 22.089, de 24/08/2023.

Também recepcionou-se denúncias de irregularidades em face de empresas credenciadas de vistoria – ECV's, as quais foram remetidas à Corregedoria do DETRAN/SC, para conhecimento e providências cabíveis. Também foi criado no âmbito do DETRAN/SC o grupo de trabalho GT ECV (Portaria nº 0208/DETRAN/PROJUR/2023, de 14/11/2023, publicada no DOE nº 22.045, de 23/06/2023, o qual culminou na edição da Portaria nº 465/DETRAN/PROJUR/2023, de 14/11/2023, publicada no DOE nº 22.143, de 14/11/2023, que dispôs sobre o credenciamento de empresas, pelo Departamento Estadual de Trânsito, para a prestação dos serviços de vistoria veicular no âmbito do estado de Santa Catarina, e estabeleceu outras providências, visando coibir a prática de tais atos.

Além disso, várias denúncias de sites falsos ofertando desconto para pagamento do IPVA de veículos e de multas mediante PIX foram recebidas na Ouvidoria do DETRAN/SC, as quais foram repassadas à Diretoria de Tecnologia e Inovação da autarquia, para adoção das devidas providências visando a retirada de mencionadas páginas do ar, através do acionamento dos órgãos competentes. O DETRAN/SC divulgou amplamente em seu site e redes sociais acerca de referida fraude, objetivando impedir sua ocorrência. De qualquer forma, sugestionou-se à Presidência da autarquia, em relatório quadrimestral, que a Assessoria de Comunicação do DETRAN/SC continue publicando periodicamente alertas acerca de referida fraude no site do Departamento, bem como em suas redes sociais, pois novos sites falsos podem ser criados visando a aplicação de mencionado golpe.

c) Sugestões:

As principais sugestões direcionadas ao DETRAN/SC no ano de 2023 foram:

- Disponibilização do código da infração de trânsito e da placa do veículo, referente a cada auto de infração, na consulta de pontos da CNH, no site do DETRAN/SC;
- Possibilidade de impressão das guias das três parcelas do IPVA (1ª, 2ª e 3ª cotas), antes do pagamento da 1ª cota de referido imposto – 2 sugestões;
- Realização de atendimento com e sem agendamento (com senha) na Agência Regional (Ciretran) de São Miguel do Oeste, ou atualização do sistema de agendamento no portal do Detran Digital (abrindo-se vaga para agendamento quando um cidadão não comparece na data e horário agendados), de forma a melhor atender o cidadão;
- Possibilidade de entregar os documentos atinentes ao processo de habilitação, após a realização do exame de aptidão física e mental, em qualquer Agência (Ciretran) do DETRAN no estado de Santa Catarina e não apenas na em que o processo foi aberto;
- Realização de campanha educativa por mais gentileza no trânsito, especialmente no respeito à faixa de pedestres;
- Obrigatoriedade de cadastro do número de telefone do condutor ou proprietário do bem nos processos de primeira habilitação, renovação de exames ou transferência veicular, e possibilidade de alteração dos dados cadastrais registrados no DETRAN/SC, de forma digital, para os usuários com acesso ao GOV.BR.
- Realização de campanha educativa para orientar motociclistas sobre as normas de condução de motocicletas, visando melhorar as condições de segurança no trânsito;
- Padronização do horário de atendimento nas Agências e Pontos de Atendimento (Ciretran's/Citran's) do estado;
- Verificação da estrutura que antes abrigava a IOESC, localizada no bairro Saco dos Limões, fundos do Colégio Estadual Getúlio Vargas, em Florianópolis/SC, para instalação da sede do DETRAN/SC;

- Instalação de CAV de coleta de foto/biometria para processos de habilitação na cidade de Porto Belo/SC;
- Alteração/melhoria do critério de distribuição do exame de aptidão física e mental, de forma que o cidadão possa escolher o local mais próximo de sua residência para realizá-lo – 3 sugestões;
- Definição do critério de distribuição do exame de aptidão física e mental na forma de livre escolha pelo cidadão, de forma que ele possa escolher a clínica em que deseja realizar o exame - 2 sugestões;
- Possibilidade de transmissão do certificado de conclusão do curso de reciclagem de forma digital à Agência Regional (Ciretran) de Joinville/SC, sem a necessidade de impressão do mesmo, o que gera custos adicionais ao condutor;
- Definição de que os atendimentos ao público sejam realizados todos com agendamento prévio, ou sem agendamento (ordem de chegada), objetivando melhor organização do atendimento nas Agências e Pontos de Atendimento (Ciretran's/Citran's) do DETRAN/SC;
- Inserção de alerta acerca de golpes no pagamento do IPVA e multas de trânsito em banner na página inicial do DETRAN/SC;
- Implantação de sistema que possibilite a atualização do endereço do condutor de forma digital no DETRAN/SC;
- Seja disponibilizado aos Despachantes a realização de processo de alteração de dados;
- Definição de horários específicos para determinado número de candidatos realizarem a prova prática de direção em Florianópolis/SC, de forma que o serviço seja prestado de forma mais ágil ao cidadão, sem longas esperas;
- Criação de mecanismo que permita a consulta de infrações de trânsito pelo CPF ou CNPJ do proprietário do veículo (atualmente a pesquisa no site do DETRAN/SC é realizada pela placa + renavam do veículo);
- Envio da CNH Impressa pelos Correios ao condutor;
- Instalação de um Ponto de Atendimento do DETRAN/SC no Centro de Florianópolis/SC.

As sugestões recebidas na Ouvidoria do DETRAN/SC foram encaminhadas aos setores competentes, para conhecimento e análise da

possibilidade de sua implantação.

A sugestão de padronização do horário de atendimento nas Agências e Pontos de Atendimento (Ciretran's e Citran's) do DETRAN/SC no estado de Santa Catarina foi levada ao conhecimento da Presidência da autarquia, e já aplicada parcialmente, com a determinação de padronização do horário de atendimento das unidades que atendiam em horário estendido para das 10h às 16h.

d) Elogios:

Os elogios recebidos via Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2023 foram destinados aos seguintes setores/serviços/servidores/credenciados:

- Assessora Técnica da Procuradoria Jurídica do DETRAN/SC (Coordenadora do NUPROC – Núcleo de Gestão de Processos) – 3 elogios;
- Call Center do DETRAN/SC - 2 elogios;
- Ciretran da Capital (Coqueiros) – 2 elogios;
- Ciretran da Capital (Norte da Ilha) – 1 elogio;
- Ciretran da Capital (Santa Mônica) – 4 elogios;
- Ciretran da Capital (Sul da Ilha) – 1 elogio;
- Ciretran de Blumenau (Setor de Veículos) – 1 elogio;
- Ciretran de Chapecó – 1 elogio;
- Ciretran de Concórdia – 2 elogios;
- Ciretran de Criciúma – 1 elogio;
- Ciretran de Imbituba – 1 elogio;
- Ciretran de Itajaí – 6 elogios;
- Ciretran de Laguna – 3 elogios;
- Ciretran de Pinhalzinho - 1 elogio;
- Ciretran de São José (Mundo Car) – 2 elogios;
- Ciretran de São Miguel do Oeste – 1 elogio;
- Citran de Biguaçu – 1 elogio;
- Clínica Psicológica Credenciada Psicotran de Palhoça – 1 elogio;
- Coordenadora-Geral das Ciretran's/Citran's – 1 elogio;

- Coordenadoria de Credenciamento do DETRAN/SC – 7 elogios;
- DETRAN/SC - possibilidade de escolha pelo cidadão do local do exame de aptidão física e mental em Itajaí/SC; agilidade do processo de renovação de CNH de forma digital e possibilidade de escolha pelo cidadão do local do exame de aptidão física e mental em Itajaí/SC; possibilidade de escolha pelo cidadão do local do exame de aptidão física e mental em Itajaí/SC; possibilidade de escolha pelo cidadão do local do exame de aptidão física e mental em Itajaí/SC; agilidade do processo de renovação de CNH de forma digital; possibilidade de escolha pelo cidadão do local do exame de aptidão física e mental em Itajaí/SC – 6 elogios;
- Diretora de Veículos do DETRAN/SC – 1 elogio;
- Diretoria de Tecnologia e Inovação do DETRAN/SC – 4 elogios;
- Examinadores de Trânsito da Ciretran de Lages/SC – 1 elogio;
- Presidente do DETRAN/SC – 4 elogios.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do DETRAN/SC, através de sua Ouvidora, participou dos seguintes cursos/eventos no ano de 2023:

- 04, 05 e 06/06/2023 – 1º Seminário de Segurança no Trânsito, realizado pelo CETRAN/SC, no Tetro Pedro Ivo, em Florianópolis/SC;
- 10/05/2023 - Roda de Ouvidoria (Ouvidoria como ferramenta de gestão), realizado pela Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina e Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina;
- 29/06/2023 - Live: Guia Lilás na Prática: Papel das ouvidorias e corregedorias nas denúncias de assédio sexual, promovida pela Ouvidoria-Geral da União, objetivando capacitar Ouvidores e Corregedores acerca da temática;
- 01/08/2023 - Treinamento para os Novos Pontos Focais do Programa de Integridade e Compliance, realizado no Auditório da SEA/SC, em Florianópolis/SC, eis que é Ponto Focal do Programa no DETRAN/SC, juntamente com a Controladora Interna da autarquia;
- 03/08/2023 - Transmissão online do lançamento do Programa de

Prevenção ao Assédio Sexual no Ambiente de Trabalho, coordenado pela Diretoria de Integridade e Compliance da CGE/SC;

- 08/08/2023 a 08/09/2023 – Curso de Capacitação em Ouvidoria e Acesso à Informação, disponibilizado pela Ouvidoria-Geral do Estado através da ENA (<http://enavirtual.sc.gov.br/>);

- 03/10/2023 - Segundo Seminário do Programa de Formação de Servidores Públicos em Integridade e Compliance, realizado na Univali (Florianópolis/SC);

- 04/10/2023 - Café com Ouvidoria, promovido pela Ouvidoria-Geral do Estado, onde foram compartilhadas as ações que a Ouvidoria do DETRAN/SC vem adotando no tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação que são dirigidas à autarquia;

- 05/10/2023 - 1º Seminário de Gestão Documental, Acesso à Informação e Proteção de Dados Pessoais, organizado pela Diretoria do Arquivo Público/SEA e realizado no Teatro Pedro Ivo, em Florianópolis/SC;

- 06/11/2023 - 3º Terceiro Seminário do Programa de Formação de Servidores Públicos em Integridade e Compliance, realizado na Univali (Florianópolis/SC);

- 22/11/2023 - Inauguração do Ponto de Atendimento do DETRAN/SC no Shopping Itaguaçu, em São José/SC, onde foi assinado o Projeto de Lei para regulamentação do DETRAN/SC, lançada a nova identidade visual do Departamento, e divulgado o novo painel de sinistros disponibilizado via transparência ativa no site da autarquia;

- 29/11/2023 – Roda de Ouvidoria, realizado pela Ouvidoria-Geral do Estado, onde a Ouvidora do DETRAN/SC apresentou o “Case DETRAN/SC”, sendo explanadas as boas práticas adotadas pela Ouvidoria da autarquia e pela Presidência do Departamento, com base nas informações disponibilizadas pelo sistema OUV, visando a melhoria dos serviços prestados ao cidadão;

- 07/12/2023 - Simpósio para profissionais da área do trânsito, realizado pelo CETRAN/SC - DETRAN/SC no Auditório da Secretaria de Segurança Pública, em Florianópolis/SC;

- 12/12/2023 - Lançamento do Projeto CNH Emprego na Pista pelo DETRAN/SC, evento realizado no Centro Integrado de Cultura – CIC, em

Florianópolis/SC.

Além disso, a Ouvidoria do DETRAN/SC, através de sua Ouvidora, participou, no ano de 2023, dos Grupos de Trabalho: **GT CAC** (Portaria nº 0195/DETRAN/PROJUR/2023, de 01/06/2023 (publicada no DOE nº 22.031, de 01/06/2023), **GT ECV** (Portaria nº 0208/DETRAN/PROJUR/2023, de 22/06/2023 (publicada no DOE nº 22.045, de 23/06/2023), e **GT CFC** (Portaria nº 0280/DETRAN/PROJUR/2023, de 17/07/2023 (publicada no DOE nº 22.062, de 18/07/2023), instituídos no âmbito do DETRAN/SC, sendo que os dois primeiros já foram concluídos, culminando na edição das Portarias nº 355-DETRAN-PROJUR-2023, publicada no DOE nº 22.089, de 24/08/2023 e 465-DETRAN-PROJUR-2023, de 14-11-2023, publicada no DOE nº 22.143, de 14/11/2023, e o terceiro está em andamento.

Através do SGP-e nº DETRAN 34506/2023, a Ouvidoria do DETRAN/SC sugeriu a criação de Pesquisa de Satisfação no âmbito do DETRAN/SC, a qual foi instituída através da Portaria nº 0444/DETRAN/PROJUR/2023, de 17/10/2023 (DOE nº 22.131, de 25/10/2023), sendo que serão afixados QR Codes que dão acesso à mencionada pesquisa em todas as Agências e Pontos de Atendimento do estado de Santa Catarina, bem como nas entidades credenciadas ao Departamento, permitindo que o cidadão avalie o atendimento e a estrutura do local.

Em 05/05/2023, a Ouvidoria do DETRAN/SC emitiu orientação acerca da Nova Lei de Abuso de Autoridade (Lei nº 13.869/2019) e do Decreto Estadual nº 1.933/2022 (arts. 26, §1º e 29, parágrafo único), via e-mail, à Circunscrição Regional de Trânsito de Itajaí, visando o adequado atendimento de demanda que tramitou na Ouvidoria do DETRAN/SC à época.

Requeru-se também à Diretoria de Tecnologia e Inovação do DETRAN/SC, em 28/07/2023, via e-mail, após o recebimento de manifestação de ouvidoria, a retirada do horário de atendimento constante da página inicial da autarquia. Como cada Agência e Ponto de Atendimento possui horário diferenciado de atendimento, os quais estão dispostos em local específico da página do Departamento, e a sede atende em horário distinto das mesmas, tal informação gerava dúvida ao cidadão,

que podia entender que aquele horário também era o de atendimento nas diversas unidades de trânsito do estado.

Em 21/08/2023 a Ouvidora do DETRAN/SC participou de reunião, mediante videoconferência, com a Autoridade de Trânsito da Circunscrição Regional de Trânsito de Balneário Camboriú, juntamente com a Diretoria de Habilitação, Diretoria de Multas e Convênio de Trânsito, Diretoria de Tecnologia e Inovação e Assessoria de Gabinete da Presidência, para tratar acerca de reclamações que aportaram na Ouvidoria do Departamento sobre o agendamento para realização da prova de reciclagem na mencionada unidade de trânsito e solução do impasse.

Após tomar conhecimento de que os telefones do CAC Brusque estavam desatualizados no site do DETRAN/SC, dificultando o contato de condutores e de Agência do DETRAN/SC ao estabelecimento, a Ouvidora desta autarquia realizou contato com a entidade credenciada, solicitou que esta informasse seus contatos e, em 25/08/2023, requereu à Coordenadoria de Credenciamento do DETRAN/SC a atualização dos mesmos na página do Departamento Estadual de Trânsito.

Requereu-se ainda, através do Ofício nº 13/2023/DETRAN/OUV, datado de 17/11/2023 (SGP-e nº DETRAN 87495/2023), direcionado à Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina, a disponibilização do banco de dados da Ouvidoria do DETRAN/SC no sistema Boa Vista, de forma a permitir a elaboração de relatórios mais pormenorizados acerca das manifestações de ouvidoria dirigidas ao DETRAN/SC, auxiliando a Presidência do Departamento na gestão de tais informações e tomada de decisões visando a melhoria dos processos e aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão, pedido este que tramita junto à OGE/SC.

O DETRAN/SC também participou, nos meses de outubro a dezembro de 2023, de projeto de aprimoramento da utilização das manifestações de ouvidoria como ferramenta de gestão, desenvolvido pela Ouvidoria-Geral do Estado, e executado em conjunto com a Ouvidoria do DETRAN/SC. Tal projeto objetivou a atualização dos assuntos cadastrados junto ao sistema OUV para a autarquia, permitindo a elaboração de relatórios mais precisos acerca das manifestações de ouvidoria dirigidas ao Departamento, auxiliando a gestão na tomada de decisões estratégicas, conforme Processo SGP-e nº CGE nº 1436/2023. O projeto foi

concluído e implantado a partir de 01/01/2024.

Em 23/11/2023, através de e-mail Direcionado à Diretoria de Tecnologia e Inovação do DETRAN/SC e após solicitação da OGE/SC, requereu-se adequação do site da autarquia, com a retida de imagem de Call Center vinculada aos serviços da Ouvidoria do DETRAN/SC, o que foi cumprido.

Foram prestadas orientações às Autoridades de Trânsito (Delegados Regionais de Polícia) das Circunscrições Regionais de Trânsito acerca do acesso ao sistema OUV (DRP de Curitiba, DRP de Porto União e DRP de São Miguel do Oeste), bem como requeridas atualizações dos dados para acesso ao mencionado sistema (DRP Laguna e Imbituba e DRP de Curitiba) à OGE/SC.

Realizou-se orientações às Agências Regionais do DETRAN/SC e Pontos de Atendimento, quando necessário, sobre melhoria no atendimento ao público e procedimentos referentes a processos internos de CNH e veículos, como:

- Emissão de 2ª via de CNH sem custo ao cidadão quando o erro em dado de referido documento partiu da administração;
- Correção de dado (data da 1ª habilitação) no sistema DetranNet;
- Averbação premonitória;
- Desnecessidade de foto do motor em processos de 1º registro de veículo (primeiro emplacamento);
- Procedimento para substituição de placas para veículo clonado;
- Necessidade de atendimento do cidadão, com e sem agendamento prévio, quando instituído o sistema híbrido de atendimento ao público no âmbito do DETRAN/SC.

A Ouvidoria do DETRAN/SC intermediou o contato do cidadão com os setores competentes da autarquia, bem como com as entidades credenciadas, objetivando a busca de solução para as manifestações de ouvidoria registradas e encaminhadas ao Departamento Estadual de Trânsito no ano de 2023, intervindo em situações de conflito e assegurando direitos.

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 2023, 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.

Por ora, 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.

Além disso, recomenda-se a fiscalização do cumprimento dos Manuais de Procedimentos do DETRAN/SC (Multas e Penalidades, Habilitação, Veículos e Prova Prática de Direção) pelas Agências e Pontos de Atendimento da autarquia, de forma que a padronização de processos ocorra de forma efetiva, bem como a continuidade dos trabalhos de padronização, até abarcarem todas as Diretorias/Gerências e Coordenadorias da autarquia, o que contribuirá para a melhoria dos serviços prestados pelo Departamento, bem como trará segurança e transparência aos seus processos.

Também é importante analisar com assiduidade, 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 do Departamento.

A melhoria do local de realização da prova prática de direção em Florianópolis/SC ou troca deste por outro com mais estrutura (sanitários, bancos de espera, em local em que as pessoas possam proteger-se da chuva, sol e vento) também é algo a ser buscado pela autarquia para proporcionar a melhoria dos

serviços prestados ao cidadão. Além disso, também se sugestiona que seja criado um critério de agendamento da prova prática de direção, com mais horários para chegada dos candidatos ao longo do dia no local de sua realização, de forma a evitar que o cidadão tenha que aguardar por várias horas até a efetivação de sua avaliação.

Destarte, sugestiona-se a criação de ferramenta, no portal do Detran Digital, que possibilite ao candidato à 1ª habilitação acompanhar todas as etapas de seu processo e verificar quais já foram cumpridas pelo CFC contratado, pelo próprio candidato e pelo DETRAN/SC. Tal ferramenta proporcionará mais transparência aos processos de 1ª habilitação e certamente contribuirá para a redução de reclamações/solicitações que abarcam nesta Ouvidoria, principalmente, em face de autoescolas, decorrentes, em grande parte, da carência de disponibilização de tais informações mediante fácil acesso ao cidadão.

A qualificação constante dos servidores, estagiários e terceirizados, com a disponibilização de cursos, seja de forma presencial ou remota (online), principalmente sobre qualidade no atendimento, também contribuirá para a melhoria do atendimento ao público e diminuição de reclamações de ouvidoria acerca do atendimento presencial prestado nas Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC. Por esse motivo, sugere-se que a autarquia invista na disponibilização dos mesmos aos seus colaboradores.

Recomenda-se ainda, que conste no site do DETRAN/SC, em “Endereços Unidades DETRAN e credenciados” - “DETRAN – Agências e Pontos de Atendimento” – “Endereços das Agências e Pontos de Atendimento”, quais unidades de trânsito estão atendendo no sistema híbrido (com e sem agendamento prévio de atendimento) e quais estão atendendo apenas sem agendamento, o que facilita o dia-a-dia do cidadão, pois ao checar tal dado na *home page* do DETRAN/SC, este saberá como proceder para ser atendido na unidade que deseja.

Ante o grande número de manifestações de ouvidoria que tramitam na Ouvidoria do DETRAN/SC (o Departamento tem recebido o segundo maior número de manifestações de ouvidorias dentre todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Santa Catarina); o aumento das manifestações de ouvidoria direcionadas ao DETRAN/SC nos últimos meses; a diminuição da equipe

desta Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2024, a qual conta atualmente com apenas uma servidora; a necessidade de confecção de relatórios periódicos acerca das atividades de ouvidoria, a serem tramitados ao Gabinete da Presidência do DETRAN/SC, objetivando a gestão das demandas de ouvidoria e o consequente aprimoramento e melhoria dos processos e serviços prestados ao cidadão; a intermediação das mais diversas situações de conflito entre cidadão e servidores/colaboradores e credenciados; as orientações prestadas às Agências e Pontos de Atendimento da autarquia sempre que necessário; a identificação de eventuais problemas surgidos no âmbito do Departamento e análise/proposta de eventuais soluções; a participação da Ouvidora do DETRAN/SC em Grupos de Trabalho e Comissão no âmbito interno do DETRAN/SC e sua atuação como Ponto Focal da autarquia no Programa de Integridade e Compliance, juntamente com a Controladora Interna do Departamento; o atendimento ao público, telefone e aos correios eletrônicos direcionados à Ouvidoria do DETRAN/SC; a necessidade de atendimento de solicitações realizadas pelas Diretorias/Gerências/Coordenadorias desta autarquia, bem como pela Ouvidoria-Geral do Estado, à Ouvidoria do DETRAN/SC; as orientações às Circunscrições Regionais de Trânsito acerca da utilização do sistema OUV; faz-se necessário o aumento do efetivo do setor, visando garantir o cumprimento dos prazos legais das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação direcionados ao Departamento.

Por fim, submete-se este relatório à análise da Presidência do DETRAN/SC, para conhecimento, publicação no site da autarquia até o dia 28/02/2024, nos termos do disposto no art. 35, §2º, do Decreto Estadual 1.933/2022), e eventuais providências que entender cabíveis.

Florianópolis, 10 de fevereiro de 2024.

Kátia Bernardi
Ouvidora do DETRAN/SC
(assinado digitalmente)