

Relatório de Gestão 2025

Ouvidoria

Florianópolis, 8 de fevereiro de 2026.

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

PRESIDENTE DA AUTARQUIA
CRISTIANO MEDEIROS

OUVIDORA
KÁTIA BERNARDI

EQUIPE ATUAL DA OUVIDORIA
KÁTIA BERNARDI
LENITA PARMIGIANI

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	4
1 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	4
2.1 COMPETÊNCIAS	4
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria).....	7
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO	7
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	8
4 ANÁLISE QUANTITATIVA	9
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	9
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS	10
5 PRAZO DE ATENDIMENTO	17
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA.....	19
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA	29
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	31
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA.....	41
10 CONCLUSÃO.....	42

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 Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina.

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 2025.

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, inicialmente, 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.

Além disso, o Regimento Interno do DETRAN/SC (Decreto nº 992/2025), publicado na edição extra do Diário Oficial do Estado nº 22515-A, de 20.05.2025, abordou as competências do Setor, estabelecendo:

Seção VII

Da Ouvidoria

Art. 12. Compete à Ouvidoria, subordinada diretamente ao Presidente e vinculada tecnicamente à CGE, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado:

I – gerir, promover e aprimorar a ouvidoria no âmbito do DETRAN, mediante o planejamento, organização e implementação de suas atividades;

II – executar as atividades de ouvidoria previstas na legislação federal, estadual e em ato normativo interno da Autarquia, recebendo, analisando, registrando e encaminhando as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação às autoridades e áreas técnicas competentes, bem como acompanhando o seu tratamento e efetiva conclusão, mediante a remessa da decisão administrativa final aos usuários, junto ao órgão ou entidade a que se vincula;

III – propor e acompanhar medidas de aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados pelo DETRAN, visando a elevação da eficiência administrativa da Autarquia e a melhoria do atendimento aos usuários;

IV – manter a devida discrição e sigilo do que lhe for transmitido pelo cidadão nas manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação;

V – elaborar, nos prazos estabelecidos em atos normativos internos, relatórios de análise sobre as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação recebidos no período, com vistas a identificar os problemas e as carências do DETRAN, de modo a orientar o planejamento, o desenvolvimento da política operacional e a promoção contínua da qualidade dos serviços da Autarquia, o qual deve ser tramitado ao Presidente;

VI – produzir, anualmente, o Relatório de Gestão de Ouvidorias, na forma prevista na legislação estadual, observando as orientações da Ouvidoria-Geral do

Estado, o qual deve ser encaminhado à autoridade máxima da Autarquia e publicado na página oficial do DETRAN;

VII – cumprir os procedimentos estabelecidos em normas federais, estaduais e em orientações, recomendações e instruções normativas elaboradas pela Ouvidoria-Geral do Estado ou pela CGE, relacionados aos serviços de ouvidoria pública; e

VIII – exercer outras atividades correlatas à ouvidoria pública, determinadas pelo Presidente do DETRAN, em consonância com as diretrizes, normas e técnicas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Estado.

Por fim, a Ouvidoria do DETRAN/SC consolida-se como instância essencial de diálogo entre a Administração Pública e a sociedade, atuando de forma técnica, transparente e comprometida com a escuta qualificada do cidadão. Amparada por um sólido arcabouço legal e normativo, suas competências abrangem desde o tratamento adequado das manifestações e dos pedidos de acesso à informação até a produção de análises estratégicas voltadas ao aprimoramento contínuo dos

serviços prestados pela Autarquia. Dessa forma, a Ouvidoria reafirma seu papel institucional de promoção do controle social, fortalecimento da cidadania e apoio à gestão, contribuindo de maneira efetiva para a melhoria da eficiência administrativa e da qualidade do atendimento ao usuário.

2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)

A Ouvidoria do DETRAN/SC é composta por sua Ouvidora, Kátia Bernardi, Policial Civil, nomeada Ouvidora da Autarquia (Ato nº 1228/2024, publicado no DOE nº 21988, de 28/03/2024), bem como pela servidora Lenita Parmigiani, também Policial Civil, em exercício no Setor desde o mês de dezembro de 2025.

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 601, Coqueiros, Florianópolis/SC.

O DETRAN/SC também possui sítio eletrônico, qual seja: www.detrان.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, muitas comunicações oficiais e informações do DETRAN/SC são disponibilizadas no Instagram do Departamento (@detranscoficial).

Além disso, a Autarquia possibilita a solicitação de diversos serviços por meio digital, através de acesso do cidadão ao Portal do Detran Digital (aplicativo DETRANSC ou link: <https://servicos.detrان.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, cujo link também é disponibilizado no site oficial da Autarquia; pelo telefone 0800-6448500 da Ouvidoria-Geral do Estado; através do e-mail ouvidoria@detrان.sc.gov.br; ou pelo telefone (48) 3664-1814.

O cidadão também pode buscar atendimento presencial nesta Ouvidoria, bem como remeter sua manifestação via carta (Correios), para o endereço constante do rodapé do presente relatório.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

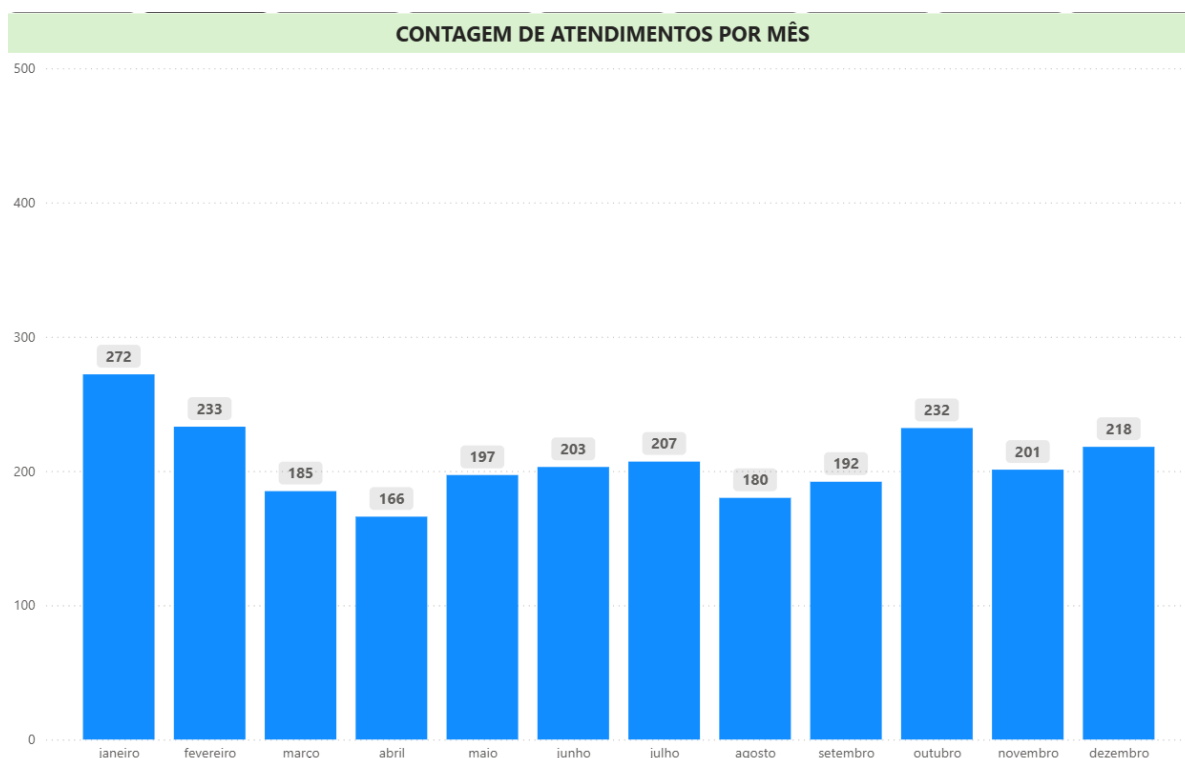
A Ouvidoria do DETRAN/SC, no ano de 2025, recepcionou 2.486 manifestações de ouvidoria, distribuídas entre solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

Em janeiro de 2025 foram recebidas 272 manifestações; em fevereiro: 233; em março: 185; em abril: 166; em maio: 197, e em junho: 203, totalizando 1.256 manifestações no primeiro semestre de 2025.

Já em julho de 2025 foram recepcionadas pela Ouvidoria do DETRAN/SC 207 manifestações, em agosto: 180, em setembro: 192, em outubro: 232, em novembro: 201, e em dezembro: 218, totalizando 1.230 manifestações no segundo semestre de 2025.

Tais dados constam do gráfico que adiante segue:

Gráfico 01: Distribuição Mensal das Manifestações de Ouvidoria (ano de 2025)



Analisando o demonstrativo acima, constata-se que o mês em que mais foram remetidas manifestações de ouvidoria ao DETRAN/SC, no ano de 2025, foi janeiro, com 272 atendimentos. Na sequência, temos os meses de fevereiro (233 manifestações) e outubro (232 manifestações).

Os meses de março, abril e agosto de 2025 foram os de menores números de atendimento na Ouvidoria do DETRAN/SC, nos quais foram tratadas, respectivamente, 185, 166 e 180 manifestações.

Por fim, a média mensal de manifestações de ouvidoria remetidas ao DETRAN/SC no ano de 2025 foi de 207,1 demandas.

4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2025, a maior parte das manifestações de ouvidoria direcionadas ao DETRAN/SC foram da tipologia reclamação, com 1.448 atendimentos, o que equivale a 58,25% de todas as manifestações de ouvidoria direcionadas à Autarquia no referido ano.

Na sequência, temos as manifestações do tipo solicitação, com 802 atendimentos no ano de 2025, o que corresponde a 32,26% de todas as manifestações de ouvidoria direcionadas ao DETRAN/SC no mencionado período.

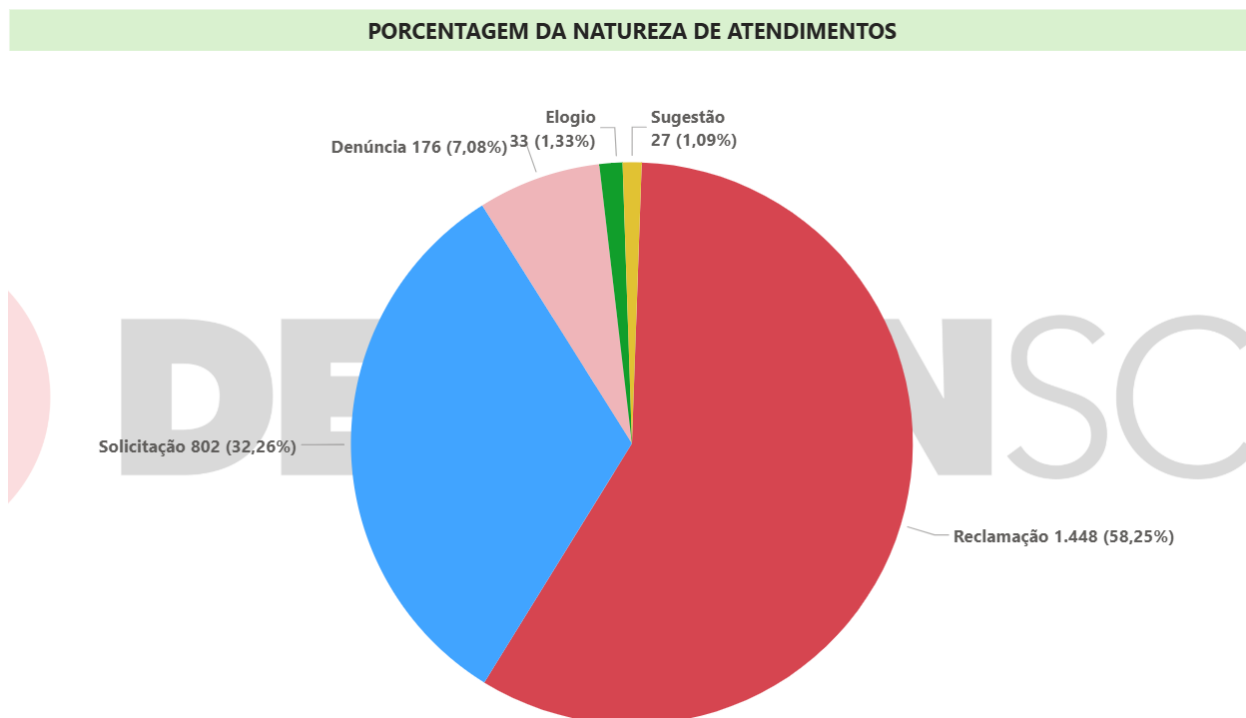
Além disso, o DETRAN/SC também recepcionou 176 manifestações da tipologia denúncia, o que equivale a 7,08% de todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2025.

No que tange aos elogios, a Ouvidoria do DETRAN/SC recebeu 33 manifestações desse tipo no ano de 2025, o que corresponde a 1,33% de todas as manifestações de ouvidoria enviadas ao DETRAN/SC no referido lapso temporal.

Por fim, também foram recepcionadas 27 sugestões, o que equivale a 1,09% 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 2025)



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 (atuais Agências Regionais do DETRAN/SC), bem como em algumas Circunscrições de Trânsito (atuais Pontos de Atendimento do DETRAN/SC), 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 às Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC via e-mail, apenas ocorre excepcionalmente, caso estejam com algum problema de acesso ao sistema OUV.

Abaixo, realizamos a análise das manifestações direcionadas pela Ouvidoria da Autarquia para as unidades internas de ouvidoria, bem como ao setores internos do DETRAN/SC sede, no ano de 2025:

4.2.1 Denúncia

a) À Agência Regional de Balneário Camboriú (CIRETRAN/BCU) foram distribuídas 3 denúncias no ano de 2025;

b) Para a Agência Regional de Criciúma, Içara, Orleans e Urussanga (CIRETRAN/CUA/IAR/OLS/UGA), Agência Regional de Itajaí (CIRETRAN/ITJ), Agência Regional de Joinville (CIRETRAN/JVE) e Agência Regional de Chapecó (CIRETRAN/XAP) foram distribuídas 2 denúncias para cada unidade no período;

c) À Agência Regional de São José (CIRETRAN/SJE) e ao Ponto de Atendimento de Turvo (CITRAN/TVO) foram distribuídas uma denúncia para cada unidade de trânsito no citado lapso temporal.

Por fim, 163 denúncias foram tratadas dentro da própria sede do DETRAN/SC, não fazendo-se necessário o seu encaminhamento para as unidades internas de ouvidoria.

A tabela abaixo evidencia os dados acima:

Tabela 01: Manifestações recebidas por unidade interna de ouvidoria e natureza denúncia (ano de 2025)

TABELA DE ATENDIMENTOS POR PONTO DE ATENDIMENTO E MUNICÍPIO			
NATUREZA	Ano	Denúncia	Total
☒ Denúncia	2025	176	176
☐ Elogio	DETRAN	163	163
☐ Reclamação	CIRETRAN/BCU	3	3
☐ Solicitação	CIRETRAN/CUA/IAR/OLS/UGA	2	2
☐ Sugestão	CIRETRAN/ITJ	2	2
	CIRETRAN/JVE	2	2
	CIRETRAN/XAP	2	2
	CIRETRAN/SJE	1	1
	CITRAN/TVO	1	1
	Total	176	176

4.2.2 Elogio

Os elogios recebidos no ano de 2025, no total de 33, não foram tramitados dentro do sistema informatizado de ouvidoria às unidades internas do DETRAN/SC, mas sim, remetidos via e-mail à Presidência desta Autarquia e às unidades

elogiadas. Veja-se:

Tabela 02: Manifestações recebidas por unidade interna de ouvidoria e natureza elogio (ano de 2025)

TABELA DE ATENDIMENTOS POR PONTO DE ATENDIMENTO E MUNICÍPIO				
NATUREZA	Ano	Elogio	Total	
☐ Denúncia	2025	33	33	
☒ Elogio	DETRAN	33	33	
☐ Reclamação	Total	33	33	
☐ Solicitação				
☐ Sugestão				

4.2.3 Reclamação

a) Aos DETRAN sede foram distribuídas 1.176 manifestações de ouvidoria do tipo reclamação no ano de 2025;

b) À Agência Regional de Joinville (CIRETRAN/JVE), foram distribuídas 58 reclamações no período;

c) À Agência Regional de Itajaí (CIRETRAN/ITJ) foram distribuídas 38 reclamações no citado lapso temporal;

d) À Agência Regional de Blumenau (CIRETRAN/BLU) foram distribuídas 20 reclamações no ano de 2025;

e) À Agência Regional de Balneário Camboriú (CIRETRAN/BCU) foram distribuídas 17 reclamações no período;

f) À Agência Regional de Florianópolis - Coqueiros (AG/REG/FLN/COQ) foram distribuídas 12 reclamações no citado lapso temporal;

g) À Agência Regional de Jaraguá do Sul (CIRETRAN/JDS), à Agência Regional de Lages (CIRETRAN/LGS) e à Agência Regional de São José (CIRETRAN/SJE) foram distribuídas 10 reclamações para cada unidade administrativa de ouvidoria no ano de 2025;

h) À Agência Regional de Brusque (CIRETRAN/BQE) e à Agência Regional de Tubarão e Pontos de Atendimento de Braço do Norte e Jaguaruna (CIRETRAN/TRO/BNO/JGA) foram distribuídas 9 reclamações para cada unidade administrativa de ouvidoria no período;

j) À Agência Regional de Laguna e Ponto de Atendimento de Imbituba

(CIRETRAN/LGA/IBB) foram distribuídas 8 reclamações no citado lapso temporal;

k) À Agência Regional de Palhoça e Ponto de Atendimento de Santo Amaro da Imperatriz (CIRETRAN PLH/SAI) foram distribuídas 7 reclamações no ano de 2025;

l) À Agência Regional de Criciúma e Pontos de Atendimento de Içara, Orleans e Urussanga (CIRETRAN/CUA//IAR/OLS/UGA) e ao Ponto de Atendimento do Norte da Ilha (DETRAN/CAN) foram distribuídas 6 reclamações para cada unidade administrativa de ouvidoria no citado período;

m) À Agência Regional de Araranguá (CIRETRAN/ARU) e à Agência Regional de São Miguel do Oeste (CIRETRAN/SMO) foram distribuídas 5 reclamações para cada unidade administrativa de ouvidoria no referido lapso temporal;

n) Ao Ponto de Atendimento Santa Mônica (CIRETRAN/SMA), à Agência Regional de Chapecó (CIRETRAN/XAP), à Agência Regional de Xanxerê (CIRETRAN/XXE) e à Agência Regional de Maravilha e Ponto de Atendimento de Pinhalzinho (CITRAN/MRV/CIRETRAN/PZO) foram distribuídas 4 reclamações para cada unidade administrativa de ouvidoria no ano de 2025;

o) Ao Ponto de Atendimento do Sul da Ilha (CIRETRAN/AIR), à Agência Regional de Canoinhas (CIRETRAN/CNI), à Agência Regional de Curitiba (CIRETRAN/CRS), à Agência Regional de São Bento do Sul (CIRETRAN/SBS), e à Agência Regional de São Joaquim (CIRETRAN/SJQ) foram distribuídas 3 para cada unidade administrativa de ouvidoria no período;

p) À Agência Regional de Porto União (CIRETRAN/PTU) e à Agência Regional de Rio do Sul e Ponto de Atendimento de Taió (CIRETRAN/RLS/TAO) foram distribuídas 2 reclamações para cada unidade administrativa de ouvidoria no citado lapso temporal;

q) À Agência Regional de Concórdia (CIRETRAN/CCD), Agência Regional de Joaçaba e Capinzal (CIRETRAN/JBA/CPZ), Agência Regional de Mafra (CIRETRAN/MFA), Agência Regional de São Lourenço do Oeste (CIRETRAN/SLO), Agência Regional de Videira (CIRETRAN/VDA) e ao Ponto de Atendimento de Sombrio (CITRAN/SBO) foram distribuídas 1 reclamação para cada unidade administrativa de ouvidoria em 2025.

Tabela 03 - Manifestações recebidas por unidade interna de ouvidoria e natureza reclamação (ano de 2025)

TABELA DE ATENDIMENTOS POR PONTO DE ATENDIMENTO E MUNICÍPIO			
NATUREZA	Ano	Reclamação	Total
☐ Denúncia	2025	1.448	1.448
☐ Elogio	DETRAN	1.176	1.176
☒ Reclamação	CIRETRAN/JVE	58	58
☐ Solicitação	CIRETRAN/ITJ	38	38
☐ Sugestão	CIRETRAN/BLU	20	20
	CIRETRAN/BCU	17	17
	AG/REG/FLN/COQ	12	12
	CIRETRAN/JDS	10	10
	CIRETRAN/LGS	10	10
	CIRETRAN/SJE	10	10
	CIRETRAN/BQE	9	9
	CIRETRAN/TRO/BNO/JGA	9	9
	CIRETRAN/LGA/IBB	8	8
	CIRETRAN/PLH/SAI	7	7
	CIRETRAN/CUA/IAR/OLS/UGA	6	6
	DETRAN/CAN	6	6
	CIRETRAN/ARU	5	5
	CIRETRAN/SMO	5	5
	CIRETRAN/SMA	4	4
	CIRETRAN/XAP	4	4
	CIRETRAN/XXE	4	4
	CITRAN/MRV/CIRETRAN/PZO	4	4
	CIRETRAN/AIR	3	3
	CIRETRAN/CNI	3	3
	CIRETRAN/CRS	3	3
	CIRETRAN/SBS	3	3
	CIRETRAN/SJQ	3	3
	CIRETRAN/PTU	2	2
	CIRETRAN/RSL/TAO	2	2
	CIRETRAN/CCD	1	1
	CIRETRAN/IUP	1	1
	CIRETRAN/JBA/CPZ	1	1
	CIRETRAN/MFA	1	1
	CIRETRAN/SLO	1	1
	CIRETRAN/VDA	1	1
	CITRAN/SBO	1	1
	Total	1.448	1.448

4.2.4 Solicitação

a) Ao DETRAN sede foram distribuídas 737 manifestações de ouvidoria do tipo solicitação no ano de 2025;

b) À Agência Regional de Balneário Camboriú (CIRETRAN/BCU) foram distribuídas 10 solicitações no citado lapso temporal;

c) À Agência Regional de Joinville (CIRETRAN/JVE) foram distribuídas 8 solicitações no período;

d) À Agência Regional de Itajaí (CIRETRAN/ITJ) e de Jaraguá do Sul (CIRETRAN/JDS) foram distribuídas 5 solicitações para cada unidade

administrativa de ouvidoria no ano de 2025;

e) Às Agências Regionais de Florianópolis - Coqueiros (AG/REG/FLN/COQ), Blumenau (CIRETRAN/BLU) e São José (CIRETRAN/SJE) foram distribuídas 4 solicitações para cada unidade administrativa de ouvidoria no período;

f) À Agência Regional de Criciúma e Pontos de Atendimento de Içara, Orleans e Urussanga (CIRETRAN/CUA//IAR/OLS/UGA), Agência Regional de Laguna e Ponto de Atendimento de Imbituba (CIRETRAN/LGA/IBB), Agência Regional de Tubarão e Pontos de Atendimento de Braço do Norte e Jaguaruna (CIRETRAN/TRO/BNO/JGA) e à Agência Regional de Canoinhas (CIRETRAN/CNI) foram distribuídas 3 solicitações para cada unidade administrativa de ouvidoria no citado lapso temporal;

g) À Agência Regional de Brusque (CIRETRAN/BQE) e à Agência Regional de Rio do Sul e Ponto de Atendimento de Taió (CIRETRAN/RLS/TAO) foram distribuídas 2 solicitações para cada unidade administrativa de ouvidoria;

h) À Agência Regional de Concórdia (CIRETRAN/CCD), Agência Regional de Curitiba (CIRETRAN/CRS), Agência Regional de Joaçaba e Capinzal (CIRETRAN/JBA/CPZ), Agência Regional de Mafra (CIRETRAN/MFA), Agência Regional de Palhoça e Ponto de Atendimento de Santo Amaro da Imperatriz (CIRETRAN PLH/SAI), Agência Regional de São Joaquim (CIRETRAN/SJQ), ao Ponto de Atendimento Santa Mônica - (CIRETRAN/SMA), Agência Regional de Xanxerê (CIRETRAN/XXE) e à Agência Regional de Maravilha e Ponto de Atendimento de Pinhalzinho (CITRAN/MRV/CIRETRAN/PZO) foram distribuídas 1 solicitação para cada unidade administrativa de ouvidoria no ano de 2025.

Os dados acima estão dispostos na tabela que segue:

Tabela 04 - Manifestações recebidas por unidade interna de ouvidoria e natureza solicitação (ano de 2025)

TABELA DE ATENDIMENTOS POR PONTO DE ATENDIMENTO E MUNICÍPIO			
NATUREZA	Ano	Solicitação	Total
☐ Denúncia	2025	802	802
☐ Elogio	DETRAN	737	737
☐ Reclamação	CIRETRAN/BCU	10	10
☒ Solicitação	CIRETRAN/JVE	8	8
☐ Sugestão	CIRETRAN/ITJ	5	5
	CIRETRAN/JDS	5	5
	AG/REG/FLN/COQ	4	4
	CIRETRAN/BLU	4	4
	CIRETRAN/SJE	4	4
	CIRETRAN/CUA/IAR/OLS/UGA	3	3
	CIRETRAN/LGA/IBB	3	3
	CIRETRAN/TRO/BNO/JGA	3	3
	CIRETRAN/BQE	2	2
	CIRETRAN/CNI	2	2
	CIRETRAN/RSL/TAO	2	2
	AG/REG/CNI	1	1
	CIRETRAN/CCD	1	1
	CIRETRAN/CRS	1	1
	CIRETRAN/JBA/CPZ	1	1
	CIRETRAN/MFA	1	1
	CIRETRAN/PLH/SAI	1	1
	CIRETRAN/SJQ	1	1
	CIRETRAN/SMA	1	1
	CIRETRAN/XXE	1	1
	CITRAN/MRV/CIRETRAN/PZO	1	1
	Total	802	802

4.2.5 Sugestão

a) Ao DETRAN sede foram distribuídas 24 manifestações de ouvidoria do tipo sugestão no ano de 2025;

b) À Agência Regional de Jaraguá do Sul (CIRETRAN/JDS) foi distribuída 1 sugestão no período;

c) À Agência Regional de Laguna e Ponto de Atendimento de Imbituba (CIRETRAN/LBA/IBB) foi distribuída 1 sugestão no referido lapso temporal;

d) À Agência Regional de Tubarão e Pontos de Atendimento de Braço do Norte e Jaguaruna (CIRETRAN/TRO/BNO/JGA) foi distribuída 1 sugestão no ano citado.

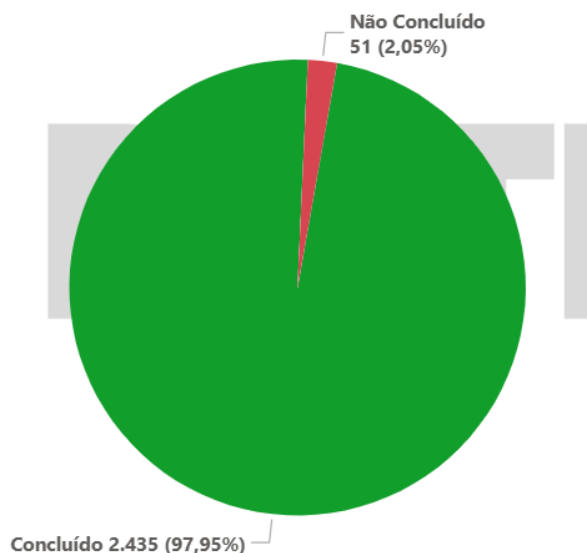
Tabela 05 - Manifestações recebidas por unidade interna de ouvidoria e natureza sugestão (ano de 2025)

TABELA DE ATENDIMENTOS POR PONTO DE ATENDIMENTO E MUNICÍPIO			
NATUREZA	Ano	Sugestão	Total
☐ Denúncia	2025	27	27
☐ Elogio	DETRAN	24	24
☐ Reclamação	CIRETRAN/JDS	1	1
☐ Solicitação	CIRETRAN/LGA/IBB	1	1
☒ Sugestão	CIRETRAN/TRO/BNO/JGA	1	1
	Total	27	27

5 PRAZO DE ATENDIMENTO

Em 2025, das 2.486 manifestações de ouvidoria recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC, 2.435 foram concluídas no referido ano, o que equivale a 97,95% das manifestações atendidas no período. No final do ano de 2025 restaram 51 manifestações em andamento (2,05%), as quais foram concluídas no ano de 2026. Veja-se gráfico contendo referidas informações:

Gráfico 03 – Indicador de atendimento com o número de manifestações concluídas e não concluídas no ano de 2025



Além disso, das 2.486 manifestações de ouvidoria concluídas no ano mencionado, 2.318 (93,24%) foram concluídas dentro do prazo de até 30 dias e 168 (6,76%) foram concluídas após 30 dias, conforme demonstrativo abaixo:

Gráfico 04 – Indicador de atendimento com o número de manifestações concluídas em até trinta dias no ano de 2025



Quanto às manifestações em andamento no ano de 2025 e concluídas no ano de 2026, no total de 51, verifica-se que 48 (94,12%) foram concluídas em até trinta dias e 3 (5,88%) após mencionado prazo.

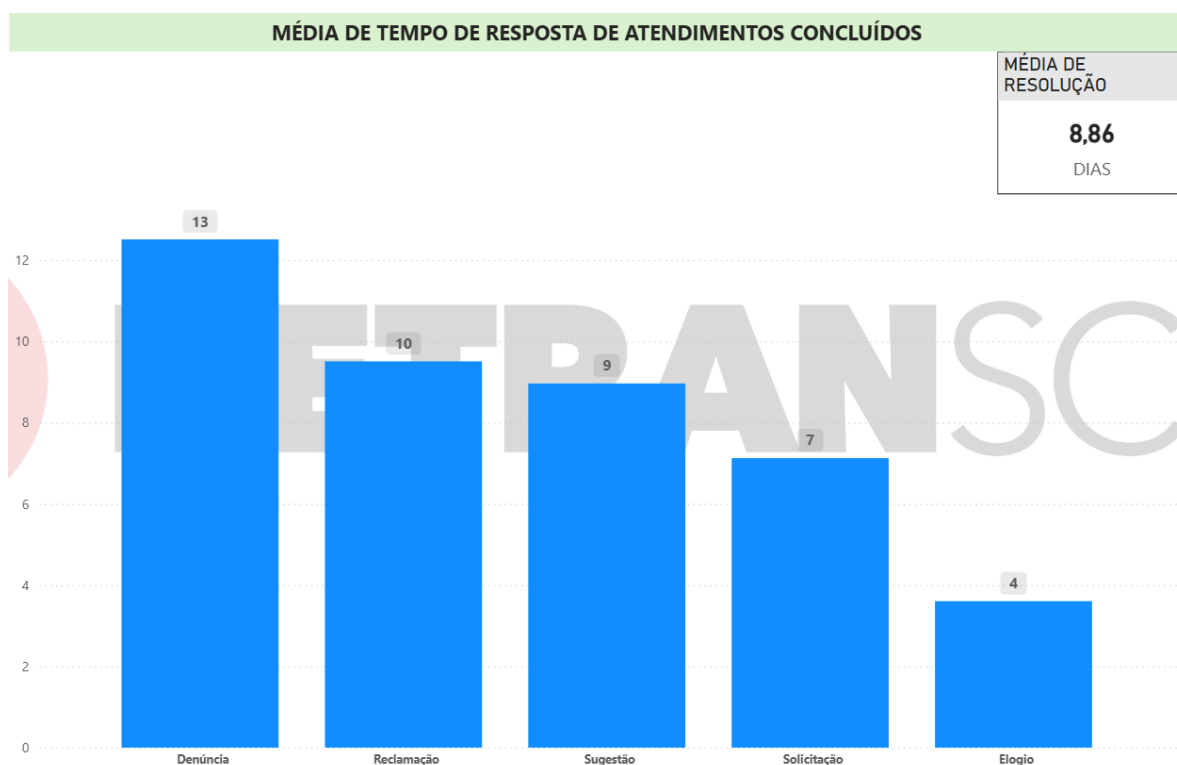
O gráfico que adiante segue evidencia tais dados:

Gráfico 05 – Indicador de atendimento com o número de manifestações em andamento em 2025 e concluídas em 2025



O prazo médio de encaminhamento de respostas aos usuários, em relação às manifestações recebidas e concluídas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2025, a contar do recebimento da demanda, foi de 8,86 dias. Além disso, verifica-se que o prazo médio de resposta de manifestações do tipo denúncia foi de 13 dias; reclamação: 10 dias; sugestão: 9 dias; solicitação: 7 dias; e elogio: 4 dias.

Gráfico 06 – Indicador do tempo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão (manifestações recebidas e concluídas no ano de 2025)



Analisando os dados acima, verifica-se que o DETRAN/SC teve ótimos índices de desempenho no atendimento das manifestações de ouvidoria no ano de 2025, considerando o grande número de manifestações recebidas, que foi maior que no ano de 2024, e o fato do Setor contar com apenas uma servidora para atendimento das demandas de janeiro a maio de 2025, e dois servidores de maio a dezembro de 2025.

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Os vinte e seis temas de maior incidência nas manifestações recebidas

pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2025 do tipo **reclamação**, foram:

- 1) **Atendimento Presencial:** 167 demandas – 6,72% do total de reclamações recebidas;
- 2) **Credenciados – Clínica Médica (CAC):** 110 demandas – 4,42% do total de reclamações recebidas;
- 3) **Habilitação – Prova prática de direção veicular:** 92 demandas – 3,70% do total de reclamações recebidas;
- 4) **Credenciados - Local de distribuição do exame de aptidão física e mental:** 87 demandas – 3,50% do total de reclamações recebidas;
- 5) **Habilitação - Renovação de exames (CNH):** 64 demandas – 2,57% do total de reclamações recebidas;
- 6) **Credenciados – Clínica Psicológica (CAC):** 59 demandas – 2,37% do total de reclamações recebidas;
- 7) **Credenciados – Examinador de Trânsito (Servidor que aplica a prova prática de direção veicular):** 47 demandas – 1,89% do total de reclamações recebidas;
- 8) **Habilitação – Permissão para dirigir (Primeira Habilitação):** 39 demandas – 1,57% do total de reclamações recebidas;
- 9) **Canais de Atendimento – DETRAN Digital:** 35 demandas – 1,41% do total de reclamações recebidas;
- 10) **Veículo – Transferência de propriedade de veículos automotores:** 35 demandas – 1,41% das demandas recebidas;
- 11) **Atendimento – Canais digitais (whatsapp, e-mail, redes sociais):** 34 demandas – 1,37% das demandas recebidas;
- 12) **Habilitação – Agendamento de prova (teórica/prática):** 33 demandas – 1,33% das reclamações recebidas;
- 13) **Réplica de resposta:** 30 demandas – 1,21% do total de reclamações recebidas;
- 14) **Credenciados – Centro de Formação de Condutores (CFC):** 28 demandas – 1,13% das reclamações recebidas;
- 15) **Demora de processo:** 25 demandas – 1,01% do total de reclamações recebidas;

- 16) **Atendimento - Telefônico:** 24 demandas – 0,97% do total de reclamações recebidas;
- 17) **Credenciados – Aulas práticas de direção prestadas por CFC:** 23 demandas – 0,93% do total de reclamações recebidas;
- 18) **Leilão – Baixa de débito de veículo leilado:** 23 demandas – 0,93% do total de reclamações recebidas;
- 19) **Habilitação – Validade da CNH:** 22 demandas – 0,88% do total de reclamações recebidas;
- 20) **Infrações – Baixa e débito/títulos pagos (multa):** 21 demandas – 0,84% do total de reclamações recebidas;
- 21) **Credenciados - Exame de aptidão física e mental:** 19 demandas – 0,76% do total de reclamações recebidas;
- 22) **Credenciados – Vistoria veicular:** 17 demandas – 0,68% do total de reclamações recebidas;
- 23) **Site:** 17 demandas – 0,68% do total de reclamações recebidas;
- 24) **Veículo – Inclusão/baixa de gravame:** 16 demandas – 0,64% do total de reclamações recebidas;
- 25) **Credenciados – Agendamento de exame de aptidão física e mental (Clínica Médica):** 15 demandas – 0,60 do total de reclamações recebidas;
- 26) **Infrações – Autuação Indevida:** 15 demandas – 0,60 do total de reclamações recebidas.

Tais dados constam da tabela que adiante segue:

Tabela 06 - Principais assuntos segundo a natureza das manifestações recebidas (ano de 2025) –
Reclamação

NATUREZA E ASSUNTO DOS ATENDIMENTOS			↑	↓	↕	↶	≡	↗
Ano	Contagem de atendimento	%CT Contagem de atendimento						
2025	2.486	100,00%						
Reclamação	1.448	58,25%						
Atendimento - Presencial	167	6,72%						
Credenciados - Clínica Médica (CAC)	110	4,42%						
Habilitação - Prova prática de direção veicular	92	3,70%						
Credenciados - Local de distribuição do exame de aptidão física e mental	87	3,50%						
Habilitação - Renovação de exames (CNH)	64	2,57%						
Credenciados - Clínica Psicológica (CAC)	59	2,37%						
Credenciados - Examinador de Trânsito (Servidor que aplica a prova prática de direção veicular)	47	1,89%						
Habilitação - Permissão para dirigir (Primeira Habilitação)	39	1,57%						
Canais de Atendimento - DETRAN Digital	35	1,41%						
Veículo - Transferência de propriedade de veículos automotores	35	1,41%						
Atendimento - Canais digitais (whatsapp, e-mail, redes sociais)	34	1,37%						
Habilitação - Agendamento de prova (teórica/prática)	33	1,33%						
Réplica de resposta	30	1,21%						
Credenciados - Centro de Formação de Condutores (CFC)	28	1,13%						
Demora de processo	25	1,01%						
Atendimento - Telefônico	24	0,97%						
Credenciados - Aulas práticas de direção prestadas por CFC	23	0,93%						
Leilão - Baixa de débito de veículo leilado	23	0,93%						
Habilitação - Validade da CNH	22	0,88%						
Infrações - Baixa de débito/títulos pagos (multa)	21	0,84%						
Credenciados - Exame de aptidão física e mental	19	0,76%						
Credenciados - Vistoria veicular	17	0,68%						
Site	17	0,68%						
Veículo - Inclusão/baixa de gravame financeiro de veículo	16	0,64%						
Credenciados - Agendamento de exame de aptidão física e mental (Clínica Médica)	15	0,60%						
Infrações - Autuação indevida	15	0,60%						
Habilitação - CNH definitiva	13	0,52%						
Penalidades - Suspensão de CNH	13	0,52%						
Habilitação - CNH Social/Emprego na Pista	12	0,48%						
Habilitação - Prova teórica (CNH)	12	0,48%						
Veículo - Inclusão/baixa de restrição administrativa de veículo	12	0,48%						
Veículo - Licenciamento anual e CRLV-e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo Eletrônico	11	0,44%						
Credenciados - Profissionais do Trânsito (Instrutor de Trânsito, Diretor-Geral e Diretor de Ensino)	10	0,40%						
Credenciados - Agendamento de avaliação psicológica (Clínica Psicológica)	9	0,36%						
Instalações imobiliárias e mobiliárias, equipamentos e materiais	9	0,36%						
Veículo - Transferência de domicílio de veículo	9	0,36%						
Atendimento - Horário de funcionamento	8	0,32%						
Corrupção / Suborno / Fraude / Favorecimento / Estelionato	8	0,32%						
Habilitação - CNH Digital	8	0,32%						
Infrações - Defesa de autuação	8	0,32%						
Veículo - Não atualização automática do CRLV-e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo EI	8	0,32%						
Atendimento - Agendamento	7	0,28%						
Habilitação - Registro de estrangeiro (CNH)	7	0,28%						
Licenciamento Veicular	7	0,28%						
Sistemas - DetranNet	7	0,28%						
Credenciados - Avaliação Psicológica	6	0,24%						
Credenciados - Despachante	6	0,24%						
Credenciados - Empresas Credenciadas de Vistoria (ECV)	6	0,24%						
Habilitação - Alteração de dados da CNH	6	0,24%						
Habilitação - Inclusão de EAR (Exercício de Atividade Remunerada) na CNH	6	0,24%						
Leilão - Leilão	6	0,24%						
Credenciados - Descumprimento contratual por CFC	5	0,20%						
Infrações - Recurso à Junta Administrativa de Recursos de Infrações (JARI)	5	0,20%						
Atualização de dados/endereço	4	0,16%						
Credenciados - Psicólogo Perito Examinador de Trânsito	4	0,16%						

Habilitação - Dados constantes da CNH	4	0,16%
Habilitação - Transferência de prontuário	4	0,16%
Infrações - Boleto não registrado (multa)	4	0,16%
Infrações - Notificação de autuação e/ou de penalidade decorrentes de infração de trânsito	4	0,16%
Veículo - Baixa de Recall	4	0,16%
Veículo - Registro inicial (Primeiro emplacamento de veículo)	4	0,16%
Veículo - IPVA	4	0,16%
Acessibilidade - PCD (Pessoa com Deficiência)	3	0,12%
Cobrança de resposta	3	0,12%
Credenciados - Estado de conservação/manutenção de veículo de CFC	3	0,12%
Credenciados - Local de distribuição da avaliação psicológica	3	0,12%
Credenciados - Médico Perito Examinador de Trânsito	3	0,12%
Infrações - Prescrição de multa	3	0,12%
Reembolso de valores pagos/ Pagamento em duplicidade	3	0,12%
Veículo - Apreensão de veículo	3	0,12%
Veículo - Comunicação de venda de veículo	3	0,12%
Acesso Dados Pessoais	2	0,08%
Credenciados - Junta Médica	2	0,08%
Descumprimento de legislação	2	0,08%
Habilitação - Adição de categoria na CNH	2	0,08%
Habilitação - Cancelamento de processo Renach	2	0,08%
Habilitação - Infraestrutura do local de realização da prova prática	2	0,08%
Habilitação - Permissão Internacional para Dirigir (PID)	2	0,08%
Habilitação - Pontuação de CNH	2	0,08%
Infrações - Consulta/Informação sobre infração de trânsito	2	0,08%
Infrações - Indicação de condutor infrator	2	0,08%
Infrações - Recurso ao Conselho Estadual de Trânsito (CETTRAN)	2	0,08%
Manifestação Incompleta (Falta Dados)	2	0,08%
Multas de trânsito	2	0,08%
Penalidades - Curso de reciclagem	2	0,08%
Penalidades - Prova teórica de reciclagem	2	0,08%
Professor - Postura (comportamento)	2	0,08%
Veículo - Certidão de baixa de veículos	2	0,08%
Autos de infração	1	0,04%
Baixa de Títulos Pagos	1	0,04%
Canais de Atendimento - Call Center	1	0,04%
Carteira de Identidade	1	0,04%
Credenciados - Perícia Médica	1	0,04%
Credenciados - Vistoriador	1	0,04%
Credenciamento - Vistoria	1	0,04%
Demora no atendimento	1	0,04%
Educação - Cursos especializados para condutores profissionais (transporte coletivo de passageiros..	1	0,04%
Habilitação - Processo Junta Médica de Recurso (CNH)	1	0,04%
Habilitação - Reinício de processo de habilitação	1	0,04%
Habilitação - Segunda via de CNH	1	0,04%
Impostos/IPVA	1	0,04%
Infrações - Desconto no pagamento de multa	1	0,04%
Infrações - Ressarcimento de multa	1	0,04%
Infrações - Sistema de Notificação Eletrônica - SNE	1	0,04%
Leilão	1	0,04%
Manutenção de Veículos	1	0,04%
Penalidades - Cassação de CNH	1	0,04%
Processo Administrativo Disciplinar/ Sindicância/ Investigação preliminar	1	0,04%
Recurso Multas de Trânsito	1	0,04%
Registro de veículos	1	0,04%
Ressarcimento	1	0,04%
Veículo - Alteração de característica de veículo	1	0,04%
Veículo - Averbação Premonitória (Art. 828, do CPC)	1	0,04%
Veículo - Baixa de circulação de veículo	1	0,04%
Veículo - Certidão de propriedade de veículos	1	0,04%
Veículo - Combinação de letras e placas de veículo	1	0,04%
Veículo - Consulta de veículo	1	0,04%
Veículo - Registro de veículo de coleção	1	0,04%

Os dezesseis temas de maior incidência nas manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2025, do tipo **solicitação**, foram:

1) Corrupção / Suborno / Fraude / Favorecimento / Estelionato: 55

- demandas – 2,21% do total de solicitações recebidas;
- 2) **Veículo - Transferência de propriedade de veículos automotores:** 51 demandas – 2,05 % do total de solicitações recebidas;
- 3) **Habilitação – Permissão para dirigir (Primeira Habilitação):** 38 demandas – 1,53 % do total de solicitações recebidas;
- 4) **Reembolso de valores pagos/Pagamento em duplicidade:** 34 demandas – 1,37 % do total de solicitações recebidas;
- 5) **Veículo – Inclusão/baixa de restrição administrativa de veículo:** 27 demandas – 1,09 % do total de solicitações recebida;
- 6) **Infrações – Baixa de débito/títulos pagos:** 26 demandas – 1,05 % do total de solicitações recebidas;
- 7) **Infrações - Autuação indevida:** 25 demandas – 1,01 % do total de solicitações recebidas;
- 8) **Leilão – Baixa de débito de veículo leilado:** 22 demandas – 0,88 % do total de solicitações recebidas;
- 9) **Penalidades – Suspensão de CNH:** 22 demandas – 0,88 % do total de solicitações recebidas;
- 10) **Réplica de resposta:** 22 demandas – 0,88 % do total de solicitações recebidas;
- 11) **Habilitação - Renovação de exames (CNH):** 21 demandas – 0,84 % do total de solicitações recebidas;
- 12) **Canais de Atendimento – DETRAN Digital:** 19 demandas – 0,76 % do total de solicitações recebidas;
- 13) **Credenciados – Local de distribuição do exame de aptidão física e mental:** 15 demandas - 0,60 % do total de solicitações recebidas;
- 14) **Habilitação - Prova prática de direção veicular:** 14 demandas – 0,56 % do total de solicitações recebidas;
- 15) **Veículo – Inclusão/baixa de gravame financeiro de veículo:** 14 demandas – 0,56 % do total de solicitações recebidas;
- 16) **Veículo – Informações sobre veículo:** 14 demandas – 0,56 % do total de solicitações recebidas.

Segue abaixo tabela com referidos dados:

Tabela 07 - Principais assuntos segundo a natureza das manifestações recebidas (ano de 2025) - Solicitação

Solicitação	802	32,26%
Corrupção / Suborno / Fraude / Favorecimento / Estelionato	55	2,21%
Veículo - Transferência de propriedade de veículos automotores	51	2,05%
Habilitação - Permissão para dirigir (Primeira Habilitação)	38	1,53%
Reembolso de valores pagos/ Pagamento em duplicidade	34	1,37%
Veículo - Inclusão/baixa de restrição administrativa de veículo	27	1,09%
Infrações - Baixa de débito/títulos pagos (multa)	26	1,05%
Infrações - Autuação indevida	25	1,01%
Leilão - Baixa de débito de veículo leilado	22	0,88%
Penalidades - Suspensão de CNH	22	0,88%
Réplica de resposta	22	0,88%
Habilitação - Renovação de exames (CNH)	21	0,84%
Canais de Atendimento - DETRAN Digital	19	0,76%
Credenciados - Local de distribuição do exame de aptidão física e mental	15	0,60%
Habilitação - Prova prática de direção veicular	14	0,56%
Veículo - Inclusão/baixa de gravame financeiro de veículo	14	0,56%
Veículo - Informação sobre veículo	14	0,56%
Credenciados - Examinador de Trânsito (Servidor que aplica a prova prática de direção veicular)	12	0,48%
Credenciados - Vistoria veicular	12	0,48%
Habilitação - Validade da CNH	12	0,48%
Credenciados - Aulas práticas de direção prestadas por CFC	11	0,44%
Credenciados - Centro de Formação de Condutores (CFC)	11	0,44%
Credenciados - Clínica Médica (CAC)	10	0,40%
Habilitação - CNH Digital	10	0,40%
Leilão - Leilão	10	0,40%
Veículo - Dados constantes do CRV ou CRLV-e	10	0,40%
Veículo - Licenciamento anual e CRLV-e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo Eletrônico	10	0,40%
Veículo - Transferência de domicílio de veículo	10	0,40%
Habilitação - CNH definitiva	9	0,36%
Habilitação - CNH Social/Emprego na Pista	9	0,36%
Credenciados - Agendamento de exame de aptidão física e mental (Clínica Médica)	8	0,32%
Habilitação - Transferência de prontuário	8	0,32%
Infrações - Prescrição de multa	8	0,32%
Veículo - Colocação/recolocação de placas de identificação	8	0,32%
Atualização de dados/endereço	7	0,28%
Credenciados - Clínica Psicológica (CAC)	7	0,28%
Habilitação - Agendamento de prova (teórica/prática)	7	0,28%
Habilitação - Alteração de dados da CNH	7	0,28%
Habilitação - Cancelamento de processo Renach	7	0,28%
Infrações - Consulta/Informação sobre infração de trânsito	7	0,28%
Penalidades - Cassação de CNH	7	0,28%
Veículo - Clonagem de veículo	7	0,28%
Multas de trânsito	6	0,24%
Site	6	0,24%
Veículo - Consulta de veículo	6	0,24%
Atendimento - Presencial	5	0,20%
Habilitação - Adição de categoria na CNH	5	0,20%
Habilitação - Prova teórica (CNH)	5	0,20%
Infrações - Recurso à Junta Administrativa de Recursos de Infrações (JARI)	5	0,20%
Acessibilidade – PCD (Pessoa com Deficiência)	4	0,16%
Atendimento - Canais digitais (whatsapp, e-mail, redes sociais)	4	0,16%
Credenciados - Despachante	4	0,16%
Infrações - Indicação de condutor infrator	4	0,16%
Infrações - Ressarcimento de multa	4	0,16%
Veículo - Comunicação de venda de veículo	4	0,16%
Veículo – RENAVE (Registro Nacional de Veículos em Estoque)	4	0,16%
Demora de processo	3	0,12%

Educação - Cursos de capacitação e atualização para profissionais do trânsito (Instrutor de Trânsito)	3	0,12%
Habilitação - Reinício de processo de habilitação	3	0,12%
Licenciamento Veicular	3	0,12%
Penalidades - Curso de reciclagem	3	0,12%
Processo Administrativo Disciplinar/ Sindicância/ Investigação preliminar	3	0,12%
Veículo - Alteração de característica de veículo	3	0,12%
Veículo - Baixa de circulação de veículo	3	0,12%
Veículo - Certidão de baixa de veículos	3	0,12%
Veículo - Registro inicial (Primeiro emplacamento de veículo)	3	0,12%
Veículo - IPVA	3	0,12%
Atendimento - Agendamento	2	0,08%
Autos de infração	2	0,08%
Credenciados - Desmonte	2	0,08%
Credenciados - Empresas Credenciadas de Vistoria (ECV)	2	0,08%
Credenciados - Exame de aptidão física e mental	2	0,08%
Credenciados - Local de distribuição da avaliação psicológica	2	0,08%
Habilitação - Certidão de registro de CNH	2	0,08%
Habilitação - Processo de Junta Médica Especial (CNH)	2	0,08%
Habilitação - Curso de atualização para renovação de CNH	2	0,08%
Impostos/IPVA	2	0,08%
Impostos/outros	2	0,08%
Infrações - Boleto não registrado (multa)	2	0,08%
Infrações - Defesa de autuação	2	0,08%
Infrações - Guia para pagamento antecipado de multa	2	0,08%
Infrações - Notificação de autuação e/ou de penalidade decorrentes de infração de trânsito	2	0,08%
Serviço de policiamento	2	0,08%
Sistemas - DetranNet	2	0,08%
Veículo - Baixa de Recall	2	0,08%
Veículo - Segunda via de CRV	2	0,08%

Acesso Dados Pessoais	1	0,04%
Boletim de Ocorrência	1	0,04%
Credenciados - Aulas teóricas prestadas por CFC	1	0,04%
Credenciados - Avaliação Psicológica	1	0,04%
Credenciados - Estado de conservação/manutenção de veículo de CFC	1	0,04%
Credenciados - Leiloeiro	1	0,04%
Credenciados - Remarcadora de Chassi	1	0,04%
Credenciamento - Vistoria	1	0,04%
Descumprimento da Legislação	1	0,04%
Descumprimento de legislação	1	0,04%
Habilitação - Dados constantes da CNH	1	0,04%
Habilitação - Pontuação de CNH	1	0,04%
Infrações - Efeito suspensivo	1	0,04%
Leilão	1	0,04%
Manifestação Incompleta (Falta Dados)	1	0,04%
Pagamento/credores	1	0,04%
Penalidades - Agendamento de prova teórica de reciclagem	1	0,04%
Penalidades - Prova teórica de reciclagem	1	0,04%
Recurso Multas de Trânsito	1	0,04%
Reembolso de valores pagos	1	0,04%
Veículo - Apreensão de veículo	1	0,04%
Veículo - Certidão de propriedade de veículos	1	0,04%

No que tange às manifestações do tipo **elogio**, os dois assuntos mais abordados em 2025 foram:

- 1) Atendimento - Presencial:** 25 demandas – 1,01% do total de elogios recebidos;
- 2) Atendimento - Canais digitais (whatsapp, e-mail, redes sociais):** 3 demandas – 0,12% do total de elogios recebidos;

Veja-se os dados acima, os quais estão expostos na tabela que segue:

Tabela 08 - Principais assuntos segundo a natureza das manifestações recebidas (ano de 2025) –

Elogio

☐ Elogio	33	1,33%
Atendimento - Presencial	25	1,01%
Atendimento - Canais digitais (whatsapp, e-mail, redes sociais)	3	0,12%
Atendimento - Telefônico	1	0,04%
Canais de Atendimento - DETRAN Digital	1	0,04%
Credenciados - Examinador de Trânsito (Servidor que aplica a prova prática de direção veicular)	1	0,04%
Credenciados - Profissionais do Trânsito (Instrutor de Trânsito, Diretor-Geral e Diretor de Ensino)	1	0,04%
Elogio	1	0,04%

Os doze assuntos de maior incidência nas manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2025, do tipo **denúncia**, foram:

- 1) **Credenciados - Centro de Formação de Condutores (CFC):** 27 demandas – 1,09% do total de denúncias recebidas;
- 2) **Credenciados - Empresas Credenciadas de Vistoria (ECV):** 16 demandas – 0,64% do total de denúncias recebidas;
- 3) **Credenciados – Despachante:** 14 demandas – 0,56% do total de denúncias recebidas;
- 4) **Credenciados - Vistoria veicular:** 14 demandas – 0,56% do total de denúncias recebidas;
- 5) **Credenciados - Clínica Médica (CAC):** 12 demandas – 0,48% do total de denúncias recebidas;
- 6) **Credenciados - Clínica Psicológica (CAC):** 7 demandas – 0,28% do total de denúncias recebidas;
- 7) **Descumprimento de legislação:** 7 demandas – 0,28% do total de denúncias recebidas;
- 8) **Acesso Dados Pessoais:** 6 demandas – 0,24% do total de denúncias recebidas;
- 9) **Credenciados – Descumprimento contratual por CFC:** 6 demandas – 0,24% do total de denúncias recebidas;
- 10) **Atendimento – Presencial:** 5 demandas – 0,20% do total de denúncias recebidas;
- 11) **Credenciados – Aulas teóricas prestadas por CFC:** 5 demandas – 0,20% do total de denúncias recebidas;

12) Credenciados – Estampadora de Placas de Identificação Veicular:

EPIV: 5 demandas – 0,20% do total de denúncias recebidas.

As informações acima constam da tabela que segue:

Tabela 09 - Principais assuntos segundo a natureza das manifestações recebidas (ano de 2025) –

Denúncia

Denúncia	176	7,08%
Credenciados - Centro de Formação de Condutores (CFC)	27	1,09%
Credenciados - Empresas Credenciadas de Vistoria (ECV)	16	0,64%
Credenciados - Despachante	14	0,56%
Credenciados - Vistoria veicular	14	0,56%
Credenciados - Clínica Médica (CAC)	12	0,48%
Credenciados - Clínica Psicológica (CAC)	7	0,28%
Descumprimento de legislação	7	0,28%
Acesso Dados Pessoais	6	0,24%
Credenciados - Descumprimento contratual por CFC	6	0,24%
Atendimento - Presencial	5	0,20%
Credenciados - Aulas teóricas prestadas por CFC	5	0,20%
Credenciados - Estampadora de Placas de Identificação Veicular - EPIV	5	0,20%
Credenciados - Aulas práticas de direção prestadas por CFC	4	0,16%
Corrupção / Suborno / Fraude / Favorecimento / Estelionato	3	0,12%
Credenciados - Examinador de Trânsito (Servidor que aplica a prova prática de direção veicular)	3	0,12%
Credenciados - Vistoriador	3	0,12%
Licenciamento Veicular	3	0,12%
Veículo - Transferência de propriedade de veículos automotores	3	0,12%
Credenciados - Avaliação Psicológica	2	0,08%
Credenciados - Profissionais do Trânsito (Instrutor de Trânsito, Diretor-Geral e Diretor de Ensino)	2	0,08%
Credenciados - Remarcadora de Chassi	2	0,08%
Descumprimento de Normas Administrativas	2	0,08%
Habilitação - Renovação de exames (CNH)	2	0,08%
Infrações - Recurso à Junta Administrativa de Recursos de Infrações (JARI)	2	0,08%
Veículo - Transferência de domicílio de veículo	2	0,08%
Atendimento - Canais digitais (whatsapp, e-mail, redes sociais)	1	0,04%
Comportamento do servidor	1	0,04%
Concurso	1	0,04%
Credenciados - Desmonte	1	0,04%
Credenciados - Estado de conservação/manutenção de veículo de CFC	1	0,04%
Credenciados - Médico Perito Examinador de Trânsito	1	0,04%
Credenciamento – Vistoria	1	0,04%
Desvio de atividade/função	1	0,04%
Habilitação - Alteração de dados da CNH	1	0,04%
Habilitação - CNH Social/Emprego na Pista	1	0,04%
Habilitação - Prova prática de direção veicular	1	0,04%
Habilitação - Segunda via de CNH	1	0,04%
Leilão - Baixa de débito de veículo leilado	1	0,04%
Leilão - Leilão	1	0,04%
Penalidades - Cassação de CNH	1	0,04%
Reembolso de valores pagos/ Pagamento em duplicidade	1	0,04%
Réplica de resposta	1	0,04%
Serviço de policiamento	1	0,04%
Veículo - Apreensão de veículo	1	0,04%

Por fim, em relação às manifestações do tipo **sugestões**, os oito assuntos de maior incidência em 2025 foram:

1) Atendimento – Presencial: 4 demandas – 0,16% do total de sugestões

recebidas;

- 2) **Atualização de dados/endereço:** 2 demandas – 0,08% do total de sugestões recebidas;
- 3) **Habilitação – CNH definitiva:** 2 demandas – 0,08% do total de sugestões recebidas;
- 4) **Habilitação – Prova prática de direção veicular:** 2 demandas – 0,08% do total de sugestões recebidas;
- 5) **Habilitação – Renovação de exames:** 2 demandas – 0,08% do total de sugestões recebidas;
- 6) **Site:** 2 demandas – 0,08% do total de sugestões recebidas;
- 7) **Veículo – Informação sobre veículo:** 2 demandas – 0,08% do total de sugestões recebidas;
- 8) **Veículo – Transferência de domicílio de veículo:** 2 demandas – 0,08% do total de sugestões recebidas.

Essas informações estão exemplificadas na tabela abaixo:

Tabela 10 - Principais assuntos segundo a natureza das manifestações recebidas (ano de 2025) - Sugestão

☐ Sugestão	27	1,09%
Atendimento - Presencial	4	0,16%
Atualização de dados/endereço	2	0,08%
Habilitação - CNH definitiva	2	0,08%
Habilitação - Prova prática de direção veicular	2	0,08%
Habilitação - Renovação de exames (CNH)	2	0,08%
Site	2	0,08%
Veículo - Informação sobre veículo	2	0,08%
Veículo - Transferência de domicílio de veículo	2	0,08%
Atendimento - Canais digitais (whatsapp, e-mail, redes sociais)	1	0,04%
Canais de Atendimento - DETRAN Digital	1	0,04%
Credenciados - Aulas práticas de direção prestadas por CFC	1	0,04%
Credenciados - Clínica Psicológica (CAC)	1	0,04%
Credenciados - Estampadora de Placas de Identificação Veicular - EPIV	1	0,04%
Credenciados - Local de distribuição do exame de aptidão física e mental	1	0,04%
Credenciados - Vistoria veicular	1	0,04%
Infrações - Prescrição de multa	1	0,04%
Sistemas - DetranNet	1	0,04%

7 PERFIL DOS USUÁRIOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

O perfil dos usuários das 2.486 manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2025 são: 1.764 demandas foram registradas por pessoas

físicas, 55 por pessoas jurídicas e 667 por não informado. Quanto ao gênero dos manifestantes, verifica-se que 824 demandas foram registradas por pessoas do sexo feminino, 1.195 manifestações registradas por pessoas do sexo masculino e, em 467 manifestações registradas, o requerente não informou o sexo. No que tange à identificação ou não do solicitante, constata-se que 401 manifestações foram registradas de forma anônima, em 1.925 manifestações o requerente se identificou e 160 manifestações foram registradas com solicitante sigiloso.

Segue abaixo tabela com aos dados acima citados:

Tabela 11 – Perfil do usuário por tipo de pessoa (pessoa física ou jurídica), gênero e identificação das manifestações recebidas (ano de 2025)

tipo_pessoa	Qtd	% Qtd
Física	1.764	70,96%
Jurídica	55	2,21%
Não informado	667	26,83%
Total	2.486	100,00%

sexo	Qtd	% Qtd
Feminino	824	33,15%
Masculino	1.195	48,07%
Não informado	467	18,79%
Total	2.486	100,00%

Ano	Qtd	% Qtd
2025	2.486	100,00%
Anônimo	401	16,13%
Identificado	1.925	77,43%
Sigiloso	160	6,44%
Total	2.486	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 2025:

a) Reclamações e solicitações recorrentes:

a.1) Recepcionou-se ao longo do ano de 2025 várias reclamações e solicitações acerca do atendimento presencial realizado nas Agências e Pontos de Atendimento desta Autarquia, os quais abarcaram informações insuficientes ou incorretas, mau atendimento, demora no atendimento ou demora na conclusão de processos, desorganização no atendimento ao público, carência de colaboradores para atendimento da demanda, descumprimento de atendimento prioritário, horário de atendimento ao público, falta de atendimento telefônico, dentre outros temas correlatos. O atendimento presencial das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC foi o assunto mais demandado na Ouvidoria desta Autarquia no ano de 2025 em relação às manifestações do tipo “reclamação”.

Tais manifestações foram repassadas, quando pertinente, às Agências ou Pontos de Atendimento respectivos, para conhecimento da Supervisão e obtenção dos devidos esclarecimentos acerca do caso. Além disso, quando necessário, as manifestações foram tramitadas à Coordenadoria-Geral das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC, Diretoria correlata (Habilitação, Veículos, Multas e Convênios de Trânsito, etc.), ou ainda às Autoridades de Trânsito Regionais, para conhecimento, orientações técnicas e providências cabíveis em relação ao caso. Quando necessário, a manifestação também foi levada ao conhecimento da Presidência ou Vice-Presidência do DETRAN/SC.

a.2) O segundo assunto mais demandado no ano de 2025 nas manifestações do tipo reclamação foi: Credenciados – Clínicas Médicas, o qual também se relaciona com outros assuntos de bastante incidência no lapso temporal mencionado, como: Credenciados – Exame de aptidão física e mental e Credenciados - Agendamento de exame de aptidão física e mental (Clínica Médica). No ano em análise, recepcionou-se várias manifestações em face do referido tipo de credenciado, as quais abarcaram, principalmente, os seguintes temas: mau atendimento, falta de atendimento telefônico, demora na resposta, pelo

CAC, dos contatos mantidos via WhatsApp, dificuldade ou demora no agendamento de atendimento, curto horário de atendimento do CAC (poucas horas de atendimento diárias e/ou semanais, atendimento apenas em um turno do dia), ausência do profissional credenciado ou atraso em sua chegada na Clínica Médica, CAC fechado em dia útil, demora no lançamento do resultado do exame de aptidão física e mental no sistema.

No que tange às manifestações envolvendo Clínicas Médicas credenciadas, estas foram analisadas individualmente e, quando necessário, encaminhadas à área técnica, para devida orientação quanto ao caso. As demandas relacionadas às possíveis infrações administrativas foram encaminhadas à Corregedoria do DETRAN/SC, para conhecimento e providências cabíveis. Quando possível, a Ouvidoria do DETRAN/SC manteve contato com o CAC, via WhatsApp, objetivando auxiliar nos agendamentos de atendimento e, nos casos necessários, também solicitou manifestação da Clínica acerca das demandas.

a.3) O terceiro assunto mais demandado nas manifestações do tipo reclamação foi Habilitação – Prova prática de direção veicular. A Ouvidoria recebeu no ano de 2025 muitas manifestações reclamando de demora na realização da prova prática de direção veicular. Referido tema, também se relaciona com o sétimo assunto mais demandado nas manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2025, do tipo reclamação: Credenciados – Examinador de Trânsito, que foram, em sua maioria, acerca da falta desse tipo de profissional em determinadas regiões, bem como com o décimo segundo assunto de maior incidência nesse tipo de demanda: Habilitação – Agendamento de prova (teórica/prática).

Analisando cada demanda individualmente, verificou-se que, em muitas delas, os candidatos ainda não haviam cumprido os pré-requisitos para realização da prova prática de direção veicular. Em alguns casos, constatou-se demora do CFC no agendamento de referida prova, sendo o candidato devidamente orientado acerca da situação. Por fim, a falta de examinadores de trânsito em algumas Agências Regionais do DETRAN/SC também levou a um prazo maior no agendamento de referida prova, sendo a Diretoria de Habilitação do DETRAN/SC

comunicada sobre as demandas de falta de examinador de trânsito, objetivando verificar a possibilidade de deslocamento de examinadores de outras regiões para atendimento de demanda represada.

Importante mencionar, que em 08/01/2025 foi publicada no Diário Oficial do Estado de Santa Catarina a Lei nº 19.176/2025, que institui a Comissão Especial de Examinadores de Trânsito e estabelece outras providências, a qual objetiva solucionar a falta de examinadores de trânsito no estado.

a.4) Abarcaram nesta Ouvidoria várias manifestações reclamando da impossibilidade de escolha pelo cidadão, principalmente, do local de realização do exame de aptidão física e mental (médico), mas também da avaliação psicológica, atinentes a processos de habilitação, em regra, nas cidades de Florianópolis/SC e Joinville/SC.

Com a edição da Portaria nº 355/DETRAN/PROJUR/2023, de 24/08/2023, normatização que decorreu do Grupo de Trabalho denominado GT CAC (Portaria nº 0195/DETRAN/PROJUR/2024, de 01/06/2024, publicada no DOE nº 22.031, de 01/06/2024), ficou estabelecido que a distribuição dos exames de aptidão física e mental e as avaliações psicológicas para as respectivas entidades credenciadas seriam realizadas por meio de distribuição eletrônica, equitativa, aleatória e impessoal.

Além disso, a partir de 01/04/2024 foi implantado para as cidades de Joinville/SC e Florianópolis/SC a subdivisão dos mencionados municípios em regiões de atendimento, permitindo ao cidadão escolher a região em que desejava realizar o exame de aptidão física e mental e/ou a avaliação psicológica, sendo estes distribuídos entre as entidades credenciadas localizadas em cada região.

Assim, desde 01/04/2024 houve relevante redução das manifestações de ouvidoria reclamando sobre o local de distribuição do exame de aptidão física e mental de avaliação psicológica, ante a implantação da possibilidade de escolha da região para realizá-los em Florianópolis/SC e Joinville/SC.

Contudo, em razão de decisão judicial proferida nos autos do agravo de instrumento nº 5011689-64.2024.4.04.0000/SC, do TRF 4, o DETRAN/SCSC editou a Portaria nº 0662/DETRAN/PROJUR/2024, que suspendeu, temporariamente, a contar de 28/08/2024, os efeitos da Portaria nº

355/DETRAN/PROJUR/2023. A partir de então, a Ouvidoria do DETRAN/SC voltou a receber um grande número de reclamações sobre o assunto, pois a distribuição do exame de aptidão física e mental e da avaliação psicológica voltou a poder ocorrer para local distante da residência do cidadão, dada a impossibilidade de escolha, por parte deste, da região em que desejava realizá-los.

a.5) O quinto assunto mais demandado quanto às manifestações do tipo reclamação foi: Credenciados – Clínica Psicológica (CAC). As reclamações envolvendo Clínicas Psicológicas credenciadas, via de regra, versaram sobre os seguintes assuntos: mau atendimento, dificuldade ou demora no agendamento de atendimento, horário de atendimento da Clínica (poucas horas de atendimento diárias e/ou semanais, atendimento apenas em um turno do dia), atraso no atendimento pelo profissional credenciado, CAC fechado em dia útil.

No que tange às manifestações envolvendo Clínicas Psicológicas credenciadas, estas foram analisadas individualmente e, quando necessário, encaminhadas à área técnica, para devida orientação quanto ao caso. As demandas relacionadas à possíveis infrações administrativas foram encaminhadas à Corregedoria do DETRAN/SC, para conhecimento e providências cabíveis. Quando possível, a Ouvidoria do DETRAN/SC manteve contato com o CAC, via WhatsApp, objetivando auxiliar nos agendamentos de atendimento e, quando necessário, também solicitou manifestação da Clínica acerca das demandas.

a.6) O assunto de maior incidência no ano de 2025 das manifestações de natureza solicitação foi: Corrupção/Suborno/Fraude/Favorecimento/Estelionato, no qual foram enquadradas as demandas sobre sites falsos do DETRAN/SC oferecendo pagamento de IPVA, licenciamento anual e multas de trânsito via PIX;

Esclarecemos, que houve redução significativa desse tipo de manifestação a partir de agosto de 2024 e em 2025. O DETRAN/SC já está, há cerca de dois anos realizando as diligências necessárias para derrubada de mencionadas páginas, bem como providenciou junto ao CIASC a exigência de login pela plataforma GOV.BR para realização da consulta do dossiê do veículo e disponibilizou a possibilidade dos cidadãos solicitarem o bloqueio do acesso de seus dados por terceiros no portal do Detran Digital, o que trouxe mais segurança

para mencionada operação. Além disso, o DETRAN/SC vem divulgando em suas redes sociais, site e outros meios de comunicação sobre referida prática, de forma a alertar a população sobre esse tipo de golpe.

Sugerimos que veiculações recorrentes acerca do assunto no site e redes sociais do DETRAN/SC continuem sendo realizadas, pois a informação da população acerca desse tipo de golpe é primordial para a diminuição de vítimas de mencionado ilícito.

a.7) Reclamações e solicitações sobre demora na conclusão de processos de 1ª habilitação, mau atendimento, demora no agendamento de provas teóricas e práticas de direção, falta de retorno de mensagens e descumprimento contratual por parte de CFC's de várias cidades do Estado foram registrados no ano de 2025 (Assuntos: Credenciados – Centro de Formação de Condutores, Credenciados – Aulas práticas de direção prestadas por CFC).

Em relação à demora na conclusão de processos de 1ª habilitação e descumprimento contratual por parte de CFC's, os cidadãos foram orientados que caso a autoescola não esteja cumprindo alguma cláusula contratual, o interessado pode acionar o Procon.

Sobre a demora no agendamento da prova teórica ou prova prática de direção, os usuários foram comunicados que quem encaminha a lista com os nomes dos candidatos à Agência Regional do DETRAN/SC, em cada data disponibilizada para realização de mencionados testes, é o CFC.

Os casos de mau atendimento foram analisados individualmente e, quando necessários, encaminhados à Corregedoria do DETRAN/SC para as providências cabíveis.

Além disso, já foi sugestionado em Relatório Quadrimestral de Ouvidoria desta Autarquia, 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. O Relatório Quadrimestral de Ouvidoria com tal sugestão, por determinação do Presidente do DETRAN/SC à época, foi remetido, via e-mail, à Diretoria de Tecnologia e Inovação e à Diretoria de Habilitação desta Autarquia, para verificação da possibilidade de implantação da sugestão efetuada. Tal diligência continua sendo necessária para os processos abertos diretamente no DETRAN/SC e não através do aplicativo CNH do Brasil (neste já é possível acompanhar as etapas do processo de primeira habilitação).

a.8) Principalmente no segundo semestre de 2025, a Ouvidoria do DETRAN/SC também recebeu várias reclamações e solicitações acerca de demora na baixa de débitos e de restrições administrativas de veículos leiloados pela Autarquia. As demandas foram tramitadas à Comissão Estadual de Leilão do DETRAN/SC, para análise de cada caso e devidos esclarecimentos aos cidadãos.

a.9) No mês de dezembro de 2025, a Ouvidoria do DETRAN/SC recebeu um grande número de reclamações e solicitações sobre o novo processo de primeira habilitação, através do app CNH do Brasil, principalmente, sobre falta de sincronização sistêmica das informações da base estadual com base a nacional, dúvidas e informações acerca do novo processo. As demandas foram tramitadas à Diretoria de Habilitação do DETRAN/SC, para manifestação acerca de cada caso e devidos esclarecimentos aos cidadãos. Além disso, quanto ao referido assunto, sugestiona-se que a Autarquia preste orientações acerca das alterações nos processos de habilitação, e suas futuras atualizações, principalmente em seu site oficial, Chat/WhatsApp, bem como nas redes sociais, de forma a manter a sociedade informada acerca das mudanças implementadas pelo órgão de trânsito e dirimir dúvidas, fomentando a transparência ativa.

a.10) Reclamações e solicitações de dificuldades na consulta do dossiê de veículos no site do DETRAN/SC e portal do Detran Digital após a exigência de login via plataforma GOV.BR foram recepcionadas em 2025 (assuntos: Canais de Atendimento - DETRAN Digital, Site, Veículo – Consulta de Veículo, Veículo – Informações sobre Veículo). Quanto às reclamações acima, a Ouvidoria do DETRAN/SC prestou as devidas orientações aos cidadãos de como efetivar

mencionada pesquisa. Além disso, foram sugestionadas à Presidência do Departamento, bem como à Diretoria de Tecnologia e Inovação do DETRAN/SC melhorias no site da Autarquia, visando melhor localização do serviço/informação pretendida por parte do cidadão.

a.11) Outro assunto que teve o registro de reclamações junto à Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2025 foi a ausência de atendimento telefônico por parte do DETRAN/SC sede (Florianópolis), bem como das Agências e Pontos de Atendimento da Autarquia. Entende esta Ouvidoria que a retomada do recebimento de ligações telefônicas destinadas ao DETRAN sede, bem como nas unidades de trânsito do estado, é de grande relevância para melhoria dos serviços oferecidos pelo Departamento aos cidadãos, eis que nem todos possuem facilidade com as novas tecnologias para buscar atendimento digital ou via Chat/WhatsApp. Além disso, muitas situações podem ser resolvidas mediante mera informação prestada via telefone, sem necessidade de deslocamento do cidadão ao órgão de trânsito. Caso referido serviço seja restabelecido, faz-se necessário disponibilizar aos cidadãos os números de telefone existentes no site do DETRAN/SC.

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 que versam sobre a prática de eventual infração administrativa e que preenchem os requisitos previstos no Decreto Estadual nº 1.933/2022, 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, dentro do sistema OUV, à Polícia Civil, a qual possui atribuição para sua apuração/investigação.

c) Sugestões:

As principais sugestões direcionadas ao DETRAN/SC no ano de 2025 foram:

a) Melhoria das instalações físicas e das condições de atendimento do Ponto de Atendimento do DETRAN/SC de Garopaba;

b) Disponibilização da informação de comodatário (Ex.: Nome da empresa e CNPJ) no campo observações do dossiê do veículo;

c) Alocação de examinador de trânsito de categoria E na Regional de Blumenau;

d) Disponibilização/aceitação da venda digital de veículos pelo aplicativo CDT – Carteira Digital de Trânsito pelo DETRAN/SC;

e) Realização de campanha educacional, por parte do DETRAN/SC, informando à população que “não existe o documento “CNH PCD”, explicando que o que pode ser lançado na CNH são necessidades de adaptação veicular para uma pessoa que possua alguma deficiência física, passível de adaptação;

f) Implantação de um meio através do qual o cidadão ou seu procurador possa obter cópias de documentos por meio digital, bastando enviar os documentos pessoais necessários e a solicitação ou, ainda, a remessa de documentos por e-mail;

g) Disponibilização do serviço de atualização de endereço, telefone e e-mail de forma online ao cidadão, pelo portal do Detran Digital;

h) Realização de filmagem da prova prática de direção veicular;

i) Revisão da função de “Privacidade” (Bloquear a consulta dos meus dados por terceiros) no Detran Digital, especialmente no que tange ao acesso ao dossiê de veículos que tenham infrações em trâmite, de forma a se garantir o acesso às informações de autos de infração, defesas e recursos a terceiros, mesmo que o proprietário tenha ativado função de privacidade, desde que o interessado se identifique com login do Gov.br;

j) Afixação de cartaz na Agência Regional de Tubarão sobre a forma de atendimento dos cidadãos com agendamento prévio, de forma que estes não

fiquem na fila dos usuários sem agendamento;

k) Regulamentação, por parte do DETRAN/SC, do horário de atendimento para as Clínicas Médicas no mesmo horário de atendimento da Agência ou Ponto de Atendimento do DETRAN/SC;

l) Disponibilização de mais examinadores de trânsito para a Regional de Jaraguá do Sul;

m) Possibilidade da distribuição do exame de aptidão física e mental ocorrer para a Clínica Médica próxima da residência do condutor/candidato;

n) Melhorias no site do DETRAN/SC, para torná-lo mais simples e objetivo às necessidades dos usuários, principalmente, para facilitar a localização das Guias para pagamento do IPVA;

o) Melhorias na forma de atendimento, estrutura e no agendamento de atendimento da Agência Regional do DETRAN/SC de Itajaí (Shopping Itajaí), com a ampliação do espaço da unidade e divisão do atendimento ao público por setores (SIP/CNH/Veículos), visando mais eficiência e agilidade dos atendentes;

o) Entrega de documentos aos cidadãos, por parte do DETRAN/SC, pelos Correios;

q) Encaminhamento de e-mail a todos os estampadores de placas esclarecendo como devem ser confeccionadas as placas de colecionador e quais os requisitos para estampagem de placas em tamanho reduzido.

d) Elogios:

Os elogios recebidos via Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2025 foram destinados aos setores/serviços/servidores/colaboradores/credenciados citados abaixo. Importante mencionar, que em algumas demandas tivemos mais de um setor/colaborador elogiado.

a) Agência Regional do DETRAN/SC de Blumenau– 2 elogios;

b) Agência Regional do DETRAN/SC de Itajaí – 1 elogio;

c) Agência Regional do DETRAN/SC de Criciúma e atendentes da unidade – 2 elogios;

d) Atendente da Agência Regional do DETRAN/SC de Blumenau – 2 elogios;

- e) Atendente da Agência Regional do DETRAN/SC de Itajaí – 1 elogio;
- f) Atendente da Agência Regional do DETRAN/SC de Jaraguá do Sul – 1 elogio;
- g) Atendente via WhatsApp -1 elogio;
- h) Colaboradora da Coordenadoria de Credenciamento do DETRAN/SC – 1 elogio;
- i) Colaboradora do Renainf/SC, vinculado à Diretoria de Multas e Convênios de Trânsito do DETRAN/SC – 4 elogios;
- j) Colaboradores da Agência Regional do DETRAN/SC de Florianópolis (Coqueiros) – 5 elogios;
- k) Colaboradores da Agência Regional do DETRAN/SC de Joinville – 3 elogios;
- l) Colaboradores do Ponto de Atendimento de Biguaçu – 1 elogio;
- m) Equipe da Agência Regional do DETRAN/SC de Brusque – 1 elogio;
- n) Examinador de Trânsito de Urubici – 1 elogio;
- o) Instrutor de Trânsito da Autoescola Roca de Florianópolis/SC – 1 elogio;
- p) Ponto de Atendimento do DETRAN/SC do Norte da Ilha e seus atendentes – 1 elogio;
- q) Portal do Detran Digital – 1 elogio;
- r) Servidor da Agência Regional do DETRAN/SC de Curitiba - 1 elogio;
- s) Servidora da Agência Regional do DETRAN/SC de Araranguá – 1 elogio;
- t) Supervisão do Setor de CNH da Agência Regional de Chapecó e demais servidores e estagiários da unidade – 1 elogio;
- u) Supervisor da Agência Regional do DETRAN/SC de Brusque – 1 elogio;
- v) Supervisor Geral da Agência Regional de Joinville e toda a sua equipe – 1 elogio;
- x) Supervisora e colaborador do Setor de Penalidades da Agência Regional do DETRAN/SC de Itajaí – 1 elogio.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do DETRAN/SC, através de sua Ouvidora, participou dos seguintes cursos/eventos no ano de 2025:

- a) 19 e 20/02/2025 - Curso de JARI – promovido pelo CETRAN/SC e DETRAN/SC, na cidade de São José/SC;
- b) 24/03/2025 - Inauguração do novo Ponto de Atendimento do Norte da Ilha (Florianópolis/SC);
- c) 01/04/2025 - Inauguração do novo Ponto de Atendimento do DETRAN/SC de Içara/SC;
- d) 1º FETRAN SC - Festival Estudantil Temático de Trânsito em Santa Catarina, realizado em Florianópolis/SC;
- e) 05 e 06/05/2025 – Evento Maio Amarelo – promovido pelo DETRAN/SC na cidade de São José/SC;
- f) 11/06/2025 - Inauguração do novo Ponto de Atendimento do DETRAN/SC de Palhoça/SC;
- g) 04/12/2025 – 10ª Roda de Ouvidoria, realizada pela Controladoria-Geral do Estado no Auditório da OAB/SC (Florianópolis/SC).

Além disso, a Ouvidoria do DETRAN/SC, através de sua Ouvidora, participou, no ano em análise, do **Grupo de Trabalho – GT Estampadores**, criado através da Portaria nº 505/DETRAN/PROJUR/2025, de 28/04/2025, com o objetivo de revisar e apresentar propostas de normatização do processo de credenciamento e funcionamento de entidades, públicas ou privadas, para a execução dos serviços de estampagem de placas de identificação veicular – EPIV, bem como do **Grupo de Trabalho destinado à elaboração do Código de Conduta do Departamento Estadual de Trânsito do Estado de Santa Catarina** (Portaria nº 34/DETRAN/PROJUR/2025, de 10/01/2025), o qual foi instituído através da Portaria nº 633/DETRAN/PROJUR/2025, de 10/06/2025.

A Ouvidora do DETRAN/SC também atuou, em 2025, como **Ponto Focal do Programa de Integridade e Compliance do DETRAN/SC** (Portarias nº 0227/DETRAN/PROJUR/2023, de 29/06/2023 e nº 645/DETRAN/PROJUR/2025, de 16/06/2025), realizando a coordenação das atividades relacionadas à implementação, ao monitoramento e à revisão do PIC na Autarquia, em conjunto com o Controlador Interno do Departamento.

Além disso, a Ouvidora do Departamento fez parte de **Comissão**

objetivando auxiliar a implementação das normas relacionadas à proteção de dados na Autarquia, conforme Portaria nº 701/DETRAN/PROJUR/2025, de 27/06/2025.

Quando necessário, foram prestadas, pela Ouvidora do DETRAN/SC, orientações às Autoridades de Trânsito (Delegados Regionais de Polícia) das Circunscrições Regionais de Trânsito acerca do acesso ao sistema OUV, bem como requeridas atualizações dos dados para acesso ao mencionado sistema à OGE/SC.

Realizou-se também orientações às Agências Regionais do DETRAN/SC e Pontos de Atendimento, quando pertinente, via acionamento das Diretorias respectivas, sobre procedimentos referentes a processos internos de CNH e veículos.

Finalmente, cabe ressaltar, que 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 registradas e encaminhadas ao Departamento Estadual de Trânsito no ano de 2025, 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 2025, 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.

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.

Ainda, recomenda-se a atualização constante dos Manuais de Procedimentos do DETRAN/SC já editados (Multas e Penalidades, Habilitação, Veículos e Prova Prática de Direção), 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 mais 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 digitais do Departamento.

A melhoria do local de realização da prova prática de direção em Florianópolis/SC ou troca deste por outro com mais estrutura é algo que deve continuar a ser buscado pela Autarquia para proporcionar a melhoria dos serviços prestados ao cidadão. Além disso, também se sugere que seja criado um critério de agendamento da prova prática de direção, de forma a evitar que o cidadão tenha que aguardar por várias horas até a efetivação de sua avaliação.

A disponibilização, no site do DETRAN/SC, do canal adequado para protocolo de ofícios e remessa de decisões judiciais à Autarquia, ou seja, o e-mail: protocolo@detran.sc.gov.br é outra medida sugerida neste momento, pois frequentemente esse tipo de solicitação é direcionada à Ouvidoria do DETRAN/SC, pelo fato de outros órgãos públicos e, até mesmo os cidadãos, não disporem da informação do canal competente a tanto.

A retomada do atendimento telefônico por parte do DETRAN/SC sede, através do Call Center da Autarquia, bem como das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC, também é medida importante, eis que constitui instrumento essencial de acessibilidade, eficiência e efetividade na prestação dos serviços públicos. A Constituição Federal, em seu art. 37, caput, impõe à Administração Pública a observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, sendo o atendimento telefônico meio legítimo e eficaz para assegurar resposta célere às demandas dos cidadãos, especialmente àqueles que enfrentam dificuldades de acesso a canais digitais. A Lei federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, estabelece, em seu art. 5º, que o usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, bem como ao acesso a informações claras, precisas e em linguagem simples. O art. 6º do mesmo diploma legal reforça o dever

do órgão público de disponibilizar canais de atendimento que possibilitem a comunicação direta com o cidadão, assegurando orientação e esclarecimento quanto aos serviços oferecidos. Ademais, o art. 7º da Lei nº 13.460/2017 prevê que os órgãos e entidades devem manter mecanismos de atendimento e de avaliação periódica dos serviços públicos, sendo o atendimento telefônico um dos canais tradicionais e ainda indispensáveis para garantir a inclusão de públicos vulneráveis, como idosos, pessoas com deficiência, cidadãos com baixo letramento digital ou sem acesso regular à internet. Sob a ótica da transparência e do controle social, a retomada do atendimento telefônico também se harmoniza com os princípios da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), ao ampliar os meios de orientação e de acesso às informações públicas, contribuindo para a efetividade do direito fundamental à informação. Dessa forma, a reativação do atendimento telefônico reforça o compromisso institucional do órgão com a melhoria contínua do atendimento ao cidadão, a humanização das relações administrativas e o fortalecimento da confiança da sociedade na Administração Pública.

Destarte, sugerimos novamente a criação de ferramenta, no portal do Detran Digital, que possibilite ao candidato à 1ª habilitação acompanhar todas as etapas de seu processo aberto no DETRAN/SC e não pelo App CNH do Brasil e verificar quais já foram cumpridas pelo CFC contratado, instrutor autônomo, 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.

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 e libras, também contribuirá para a melhoria do atendimento ao público 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/servidores.

Recomenda-se ainda, que conste no site do DETRAN/SC, os dias horários de atendimento das Clínicas Médicas e Psicológicas credenciadas à Autarquia, de forma a se evitar que cidadãos efetuem deslocamento ao serviço credenciado em horário em que a entidade não se encontra em funcionamento.

Por fim, submete-se este relatório à análise da Presidência do DETRAN/SC,

para conhecimento, publicação no site da Autarquia até o dia 28/02/2025, nos termos do disposto no art. 35, §2º, do Decreto Estadual 1.933/2022), e eventuais providências que entender cabíveis.

Florianópolis, 8 de fevereiro de 2026.

Kátia Bernardi
Ouvidora do DETRAN/SC
(assinado digitalmente)