



GOVERNO DO
TOCANTINS
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

DIRETORIA DE OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E COMBATE À CORRUPÇÃO
DOTCC/TO

Relatório Executivo

Departamento Estadual de Trânsito

Palmas-TO



GOVERNO DO
TOCANTINS
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Governador do Estado
Marcelo de Carvalho Miranda

Secretário-Chefe da Controladoria Geral do Estado
Luiz Antonio da Rocha

Diretora de Ouvidoria, Transparência e Combate à Corrupção
Kátia Silva Macêdo Barcelos

Gerente de Articulação e Gestão de Ouvidorias
Ana Paula Alves de Araújo Vilaça

Ouvidoras Setoriais Especializadas
Fernanda de Sousa Batista
Geni Falcão Valadares Lima
Maria do Socorro Martins Silva Oliveira
Naildes Aires de Almeida



GOVERNO DO
TOCANTINS
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Sumário

Apresentação.....	04
Perfil geral das manifestações.....	06
Tipo de manifestações.....	07
Principais assuntos.....	07
Status das demandas.....	08
Mídias de atendimentos.....	09
Identificação nas manifestações.....	09
Conclusões e recomendações.....	10

Apresentação

Com o intuito de analisar as manifestações registradas pelos cidadãos referentes ao **Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN)**, no período de **janeiro a dezembro de 2015**, apresenta-se o presente **Relatório Executivo** com os dados consolidados registrados no Sistema de Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO) e as recomendações de medidas que visam contribuir com a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos por essa entidade.

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) é um canal de participação social que o Governo do Tocantins coloca à disposição do cidadão para que participe do controle da gestão pública estadual, por meio de denúncias, reclamações, sugestões e elogios e assim possa contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

Conforme o art. 3º, inc. I da Lei Estadual nº 2.735/2013, compete à Controladoria Geral do Estado assistir direta e imediatamente ao Chefe do Poder Executivo em assuntos e providências pertinentes às atividades de ouvidoria e à transparência da gestão, dentre outras.

As rotinas no tratamento das manifestações registradas pelos cidadãos na ouvidoria foram realizadas em conformidade com a Instrução Normativa CGE nº 03, de 16 de julho de 2014, que dispõe e organiza a Rede de Gestão de Ouvidoria do Estado do Tocantins – RGOUV.

Em 2015 as atividades de ouvidoria foram coordenadas pela Controladoria Geral do Estado (CGE) inicialmente pela Gerência de Articulação Intra-Governamental vinculada à Diretoria de Transparência e Acesso à Informação, criadas pela Medida Provisória nº 1, de 2 de janeiro de 2015.

Posteriormente os trabalhos foram desenvolvidos por meio da Gerência de Articulação e Gestão de Ouvidorias vinculada à Diretoria de Ouvidoria, Transparência e Combate à Corrupção, criadas pela Medida Provisória nº 22, de 30 de abril de 2015, convertida posteriormente na Lei nº 2.986, de 13 de julho de 2015.

A Ouvidoria Geral do Estado têm dentre os seus objetivos os de:

- a) promover a articulação entre a sociedade e as ações governamentais em consonância com a política de ouvidoria do Estado, padronizando e imprimindo celeridade ao registro, à tramitação e resposta às manifestações do cidadão;
- b) consolidar as informações, como forma de retroalimentar o processo de gestão e decisão governamental;
- c) assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e a ampliação do espaço de participação popular e controle social para defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático.

As manifestações são registradas por telefone (162), por email (ouvidoriageral@cge.to.gov.br), por carta, por formulário eletrônico (www.ouvidoria.to.gov.br) e presencialmente e todas são protocoladas no Sistema de Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO), sendo recepcionadas e analisadas pelas Ouvidoras Setoriais Especializados da CGE que avaliam o texto das demandas, promovendo as devidas correções, analisam a pertinência das demandas e relacionam o assunto com órgão ou entidade competente à matéria em questão.

Em seguida as demandas são encaminhadas para os Interlocutores ou Grupo de Ouvidoria Local – GOL dos órgãos/entidades para resolubilidade, e os ouvidoras setoriais especializados coordenam e acompanham essas atividades de recepção, tratamento e encaminhamento de manifestações do cidadão, realizadas pelos interlocutores/GOL.

Posteriormente a Gerência de Articulação e Gestão de Ouvidorias recebe as respostas formuladas pelos órgãos e entidades, avalia se atendem as demandas apresentadas pelos usuário-cidadãos, para só então repassar ao demandantes.

A seguir, apresentamos os dados consolidados das manifestações registradas no SGO referentes ao **Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN)**, no exercício de 2015.

Perfil geral das manifestações

Ao serem recepcionadas as manifestações dos cidadãos são classificadas nos seguintes tipos de demandas:

- a) denúncia: indicação de irregularidade na administração ou no atendimento por órgãos ou entidade pública;
- b) reclamação: relato de insatisfação ou reivindicação de direitos em relação às ações e serviços prestados pelo Poder Executivo, que o demandante avalie violados ou não observados;
- c) elogio: demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado;
- d) sugestão: proposta de ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pelo Poder Executivo;
- e) solicitação: requerimento de ações ou procedimentos da área de saúde aos quais o cidadão não teve acesso, ou de melhorias nos que lhe foram ofertados.

Quando a manifestação é inerente à outra instância ou desprovida de dados suficientes para sua verificação (improcedência de demanda) ou uma simples solicitação de dados, como telefones de contatos, horários de atendimento (informação), ela não gera demanda e é classificada como acionamento diverso.

Em 2015 o DETRAN foi o 2º órgão mais acionado do Poder Executivo Estadual. Foram registradas no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO) **894** (oitocentos e noventa e quatro) **manifestações** referentes a essa entidade. A média mensal de recebimentos foi de, aproximadamente, 74 (setenta e quatro) atendimentos/mês. Os atendimentos que **não geraram demandas** totalizaram **544** (quinhentos e quarenta e quatro) **manifestações** e foram computadas **350** (trezentos e cinquenta) **demandas**.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Quadro 3 – Tipo de manifestações

Manifestação	Tipo	Quantidade
Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	544
Demandas	Denúncia (34)	350
	Elogio (3)	
	Reclamação (305)	
	Solicitação (1)	
	Sugestão (7)	
Total		894

Do total de manifestações (894), a maioria foi registrada como acionamentos diversos (61%), reclamações (34%) e denúncias (4%).

Dos acionamentos diversos 2% foram classificadas como improcedência de demanda (competência de outra instância, inconsistência de dados no registro ou na manifestação) e 98% foram informações (contatos das unidades administrativas).

PRINCIPAS ASSUNTOS

Os principais assuntos das denúncias e reclamações foram sobre:

a) Demora ou mau atendimento pelos servidores, principalmente nas seguintes unidades do DETRAN: Palmas (Sede, Centro, e Taquaralto), Porto Nacional, Paraíso, Gurupi e Araguaína;

b) Dificuldade de atendimento (número não atende ou sempre ocupado) por meio dos telefones 3218-3042 (Setor de Multas), 3218-3070/3024 (Setor de CNH) e 3218-3036 (Setor de Veículos);

c) Atraso na emissão de Carteira Nacional de Habilitação.

STATUS DAS DEMANDAS

Os prazos para atendimentos das manifestações estão estipulados nos artigos 14 e 15 da Instrução Normativa nº 03/14, que estabelece **até 10 dias** para os órgãos/entidades encaminharem a resposta para a OGE, quando não puderem atender prontamente, podendo solicitar a prorrogação do prazo para o envio da resposta, nos casos devidamente justificados, por no máximo 5 dias. Já a OGE tem até 20 dias (incluído o prazo dos órgãos/entidades) para responder ao cidadão.

Conforme quadro abaixo, **58% das demandas** foram respondidas **em atraso**:

Quadro 4 – Status das demandas

STATUS DAS DEMANDAS	
Tipo	Quantidade
Concluídas dentro do prazo	135
Concluídas com atraso	203
Em andamento (atrasadas ou sobrestadas)	12
Total	350

Nos casos que envolvam uma investigação mais apurada, que necessite de envio para outras instâncias, de sindicância ou outras diligências, os órgãos/entidades solicitam o **sobrestamento** da manifestação e o prazo fica suspenso, até o envio da resposta final.

No caso de sobrestamento, em que é necessária a diligência dos fatos, a Lei Estadual nº 1.818/07 estabelece no art. 166, §3º que o prazo para a conclusão de **sindicância não deve exceder a 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período** e no art. 179 dispõe que o prazo para a realização do **processo administrativo disciplinar é de 60 dias, prorrogável por igual prazo**.

MÍDIAS DE ATENDIMENTOS

Os meios de comunicação mais utilizados pelos demandantes foram o telefone (tridígito 162) atendido pelos ouvidores setoriais da CGE e o site www.ouvidoria.to.gov.br (SGO):

Quadro 5 – Mídias de atendimentos

MÍDIAS DE ATENDIMENTO	
Tipo	Quantidade
Carta	-
E-mail	4
Site (SGO)	72
Presencial	1
Tridígito 162	817
Total	894

IDENTIFICAÇÃO NAS MANIFESTAÇÕES

A maioria das manifestações foi feitas de forma identificada:

Quadro 6 – Identificação nas manifestações

Identificação nas manifestações	
Tipo	Quantidade
Anônimas	71
Identificadas	823
Total	894

Conclusões e recomendações

O Governo do Estado tem buscado ampliar o diálogo, a transparência e a participação social no âmbito do Poder Executivo, de forma a promover maior interação entre o Estado e a sociedade, primando pela satisfação do cidadão, e a Ouvidoria é uma importante ferramenta nesse processo.

Desse modo, as informações constantes nesse relatório visam servir de subsídio para o que o Gestor tome decisões em relação ao aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à população. A seguir apresentam-se as seguintes recomendações para melhoria da qualidade dos serviços oferecidos por essa entidade:

a) Capacitação de servidores para melhoria no atendimento ao público e lotação de mais servidores nas unidades do DETRAN de Palmas (Sede, Centro, e Taquaralto), Porto Nacional, Paraíso, Gurupi e Araguaína;

b) Mais linhas telefônicas ou mais servidores para atenderem aos telefones 3218-3042 (Setor de Multas), 3218-3070/3024 (Setor de CNH) e 3218-3036 (Setor de Veículos);

c) Providências para evitar o atraso na entrega de Carteira Nacional de Habilitação;

d) Orientação a todos os servidores dessa entidade para que colaborem cada vez mais com os trabalhos desenvolvidos pelo (s) Interlocutor (es) de Ouvidoria, disponibilizando as informações necessárias à apuração de manifestações o mais breve possível, para que sejam respondidas ao cidadão no devido prazo.

Diante do exposto, esta Diretoria encaminha o presente relatório ao Secretário-Chefe desta Controladoria Geral do Estado para aprovação e envio ao Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN/TO, objetivando conhecimento e implementação das recomendações sugeridas.

DIRETORIA DE OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E COMBATE À CORRUPÇÃO, Palmas-TO, aos 04 dias do mês de abril de 2016.

ANA PAULA ALVES DE ARAÚJO VILAÇA
Gerente de Articulação e Gestão de Ouvidorias

KÁTIA SILVA MACÊDO BARCELOS
Diretora de Ouvidoria, Transparência e Combate à Corrupção

De acordo. Encaminhe-se ao DETRAN-TO, para adoção das providências sugeridas.

Em ____/____/____

LUIZ ANTONIO DA ROCHA
Secretário-Chefe