



RELATÓRIO DE GESTÃO 2024



Gerencia da Ouvidoria Setorial - DETRAN

Ficha Técnica

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Waldir Soares de Oliveira

PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRANSITO DO ESTADO DE GOIÁS

Manoel Leandro da Silva

GERENCIA DA OUVIDORIA SETORIAL

Gerencia da Ouvidoria Setorial DETRAN / Equipe

Aurea Maria Nunes de Assis

Bruno Ferreira Filho

Elisangela Fernandes da Silva

Fabiola Santana Martins de Castro

Joyce Pereira Santa Cruz

Rodrigo Otávio de Leclery Campos e Silva

INTRODUÇÃO	3
1. MANIFESTAÇÕES - TIPOLOGIA E SUAS DEFINIÇÕES	4
2. MANIFESTAÇÕES.....	4
3. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	7
4. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	8
5. RESOLUTIVIDADE	8
6. RESPOSTAS INSATISFATÓRIAS	9
7. NOTA DE RECOMENDAÇÃO.....	9
8. AÇÕES REALIZADAS PELA GERENCIA DA OUVIDORIA SETORIAL DETRAN EM 2024	10
9. CONCLUSÃO	11

INTRODUÇÃO

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 4º do Decreto do Estado de Goiás n.º 10.466/2024, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Gerencia da Ouvidoria Setorial do DETRAN referente ao ano base de 2024, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2023.

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 dispõe sobre as atividades e a estrutura de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Goiás. Cabe à ouvidoria o papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe), observando os prazos e as condições estabelecidas nas legislações vigentes.

A ouvidoria é atualmente um dos principais meios de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

- Internet: (www.ouvidoria.go.gov.br)
- Portal Expresso: (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>)
- Telefones: 62 3272-8220 ou 154 todos os dias da semana
- Presencial: nas unidades do VAPT VUPT; diretamente nas ouvidorias dos órgãos estaduais e na Gerencia da Gerencia da Ouvidoria Setorial, situada à Avenida Engenheiro Atílio Correia Lima, 1875 – Bairro Cidade Jardim – CEP 74425-901 – Goiânia-Goiás, em dias úteis, das 8h às 17 horas. No caso de correspondência, conforme horário dos Correios, remetida para o endereço acima.

A Gerencia da Gerencia da Ouvidoria Setorial é um importante instrumento de participação social que tem como objetivo receber, analisar e encaminhar manifestações da população sobre os serviços e políticas públicas oferecidos pelo órgão. Ao receber as demandas dos cidadãos, a ouvidoria permite que estes tenham suas necessidades atendidas de forma mais efetiva, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos e do controle social.

Por meio da ouvidoria, a população pode expressar suas opiniões, críticas, sugestões e elogios, tornando-se, assim, corresponsável pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

Este relatório de gestão da Gerencia da Ouvidoria Setorial atende à necessidade de transparência pública e amplia a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação

de novas ações, visando sempre ofertar serviços públicos com qualidade.

1. MANIFESTAÇÕES - TIPOLOGIA E SUAS DEFINIÇÕES

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 10.466/24.

a. Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

b. Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

c. Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

d. Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

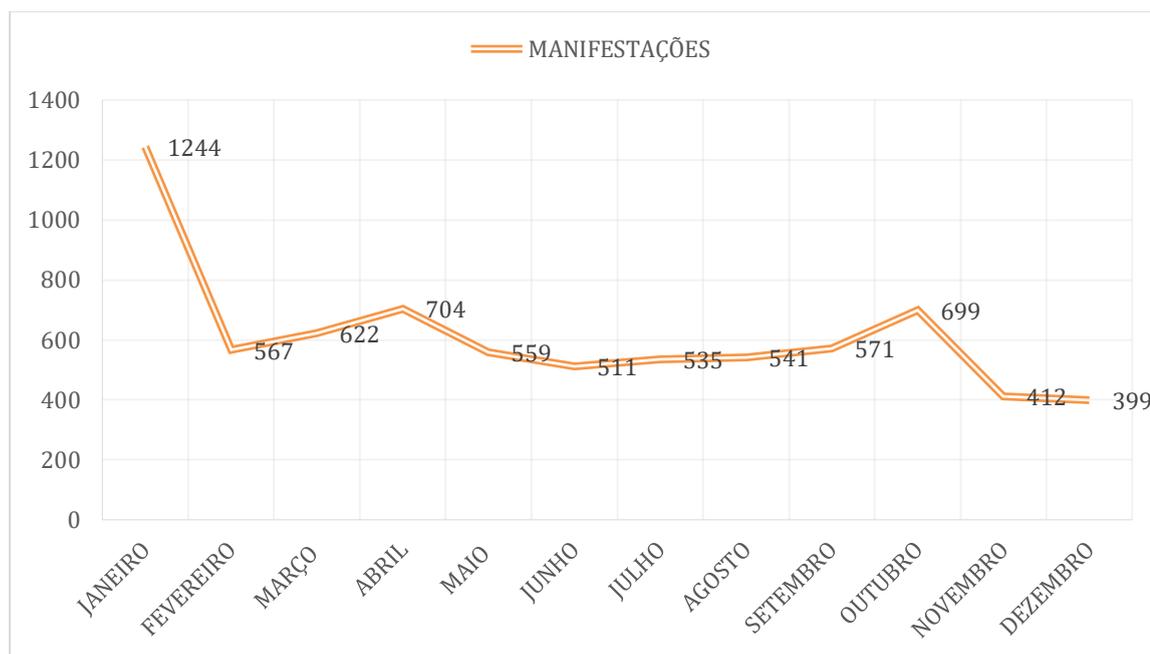
e. Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

f. Pedido de Acesso à Informação (LAI): Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

2. MANIFESTAÇÕES

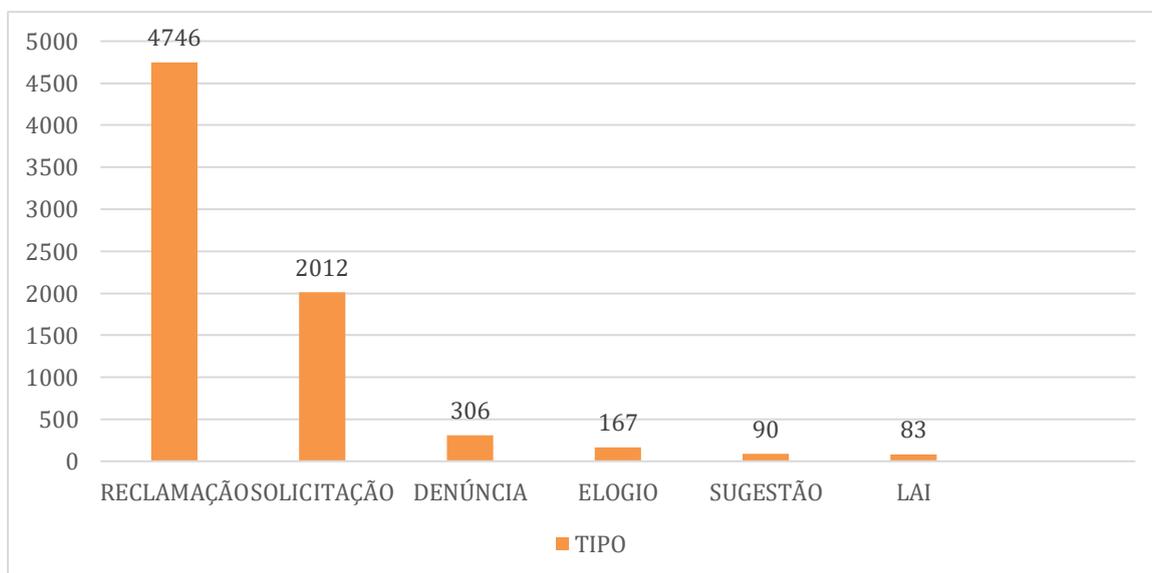
A Gerencia da Ouvidoria Setorial tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o DETRAN, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

No ano de 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou **7.404 atendimentos** pela Gerencia da Ouvidoria Setorial do DETRAN, enquanto no mesmo período de 2023 foram registrados **8.034 atendimentos**, o que representou uma redução de **7,84%** no total de atendimentos realizados. Ao longo do ano de 2024, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:



Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Gerencia da Ouvidoria Setorial do DETRAN no ano de 2024.

GOS DETRAN - Tipos de manifestação de 2024



Vale destacar que o número de Reclamações no ano de 2024 representou cerca de **64,10%** do total de manifestações, enquanto o percentual de Denúncias representou **4,13%** das manifestações.

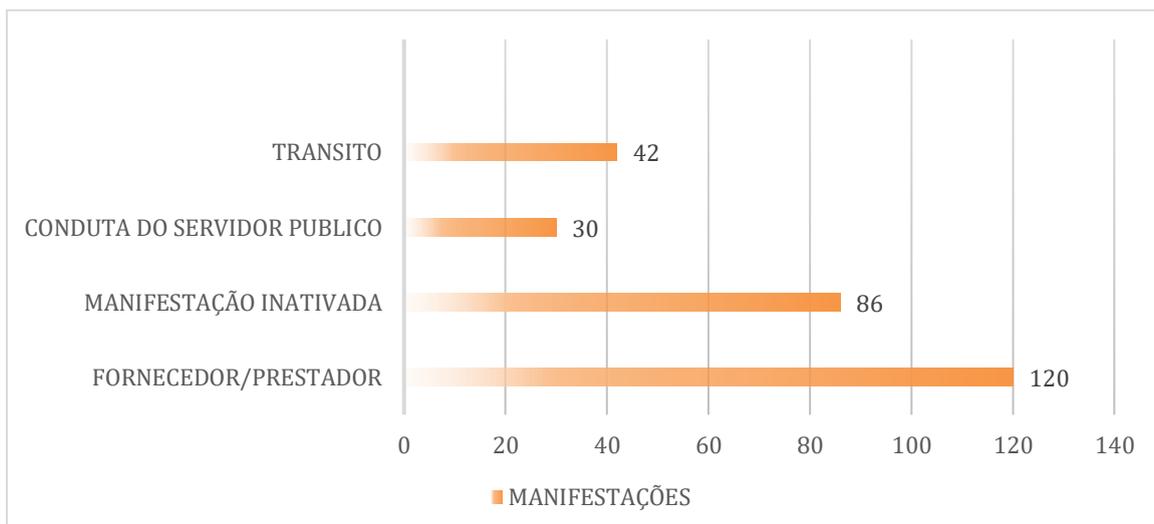
No ano de 2023, os tipos de manifestação que se destacaram foram as reclamações e solicitações, que juntas somam **78,72%** das manifestações registradas.

Outra constatação sobre o número de manifestações é o fato de que no ano de 2024 continuou alto o número de manifestações inativadas no DETRAN, que chegaram a 1.673, principalmente por falta de dados (1304) e repetidas (247). No mesmo período de 2023, as inativadas foram 1858. A maioria das manifestações inativadas ocorreram por serem anônimas, não possibilitando o pedido de complementação.

Denúncias – Das **306 denúncias** registradas pela Gerencia da Ouvidoria Setorial do DETRAN no ano de 2024, 86 foram inativadas por falta de dados, 120 eram de fornecedores/prestadores de serviços e 42 manifestações referiram-se ao assunto trânsito. Destaca-se ainda a falta de conhecimento que o cidadão tem em relação à atuação das esferas federal, estadual e municipal, já que do total das denúncias registradas, 17 manifestações eram da competência de outra esfera de governo, tendo sido informado ao manifestante a esfera correspondente e os dados para acessar a ouvidoria correta.

Na comparação com o mesmo período do ano anterior, ocorreu uma redução de 35,98% do número de denúncias.

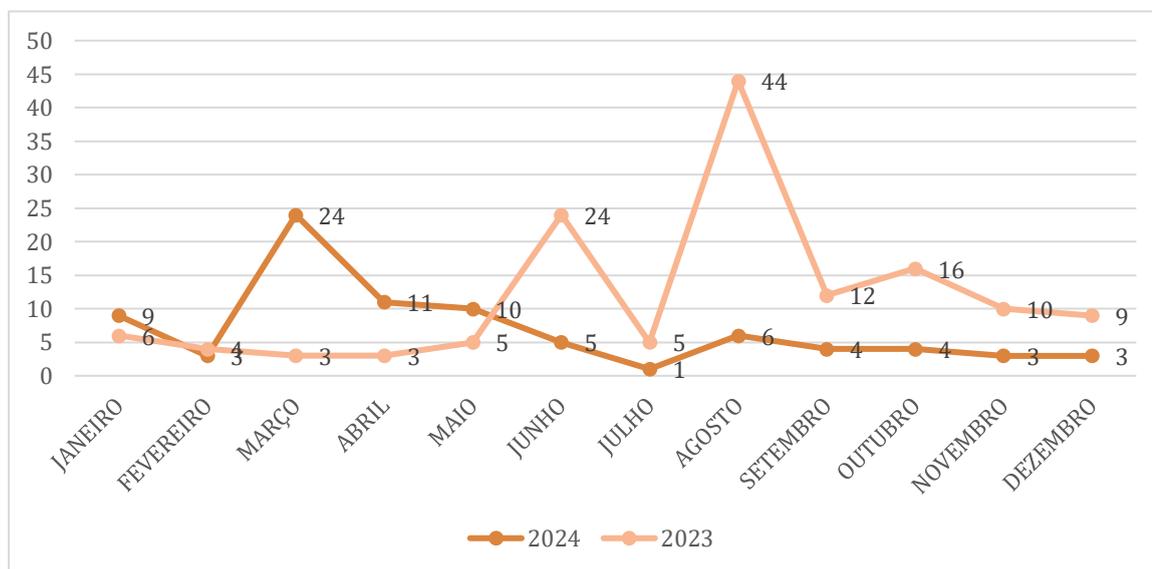
GOS DETRAN - Denúncias registradas por assunto – 2024



3. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

Os pedidos de acesso a informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso m Informação - LAI), da Lei Estadual nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 7.904/13 e das demais legislações pertinentes. Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), sendo garantido ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da insatisfação com a resposta ofertada. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta Insatisfatória cabe por uma vez.

GOS DETRAN - pedidos de acesso à informação - LAI 2024

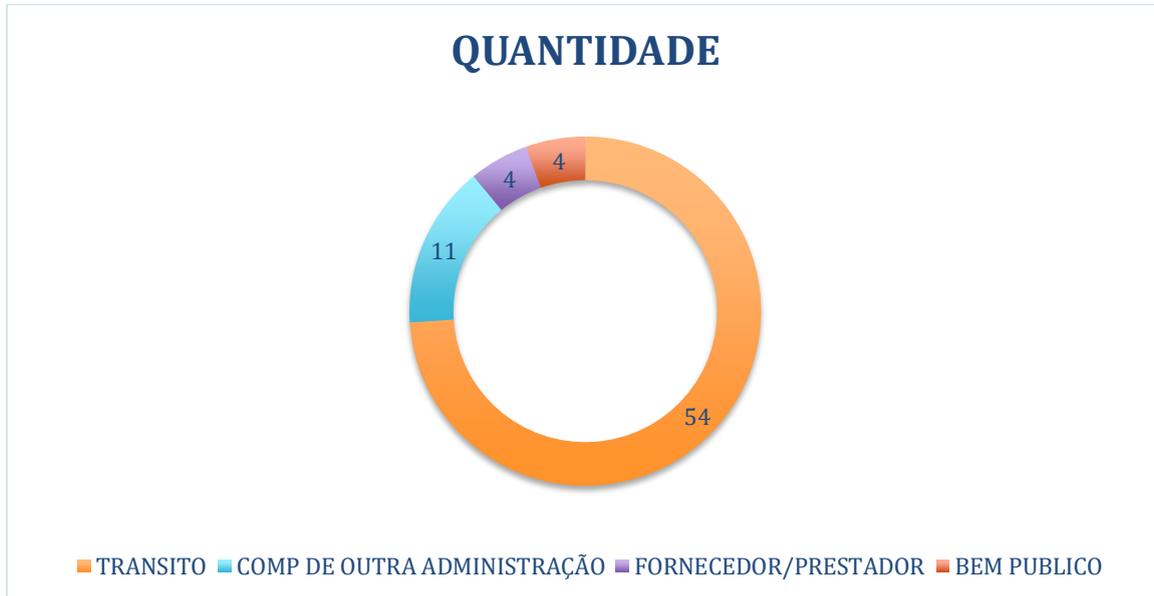


Foram protocolados 83 pedidos de acesso à informação na Gerencia da Ouvidoria Setorial do DETRAN com base na LAI no ano de 2024. O prazo médio de respostas foi 4,0 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 10,2 dias.

Nos pedidos LAI tratados pela Gerencia da Ouvidoria Setorial do DETRAN no ano de 2024 houve uma redução de 41,13% em relação ao mesmo período de 2023.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Gerencia da Ouvidoria Setorial do DETRAN no ano de 2024, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram “Trânsito” e “Competência de outra Administração”.

GOS DETRAN – LAI: Assuntos mais demandados em 2024



4. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

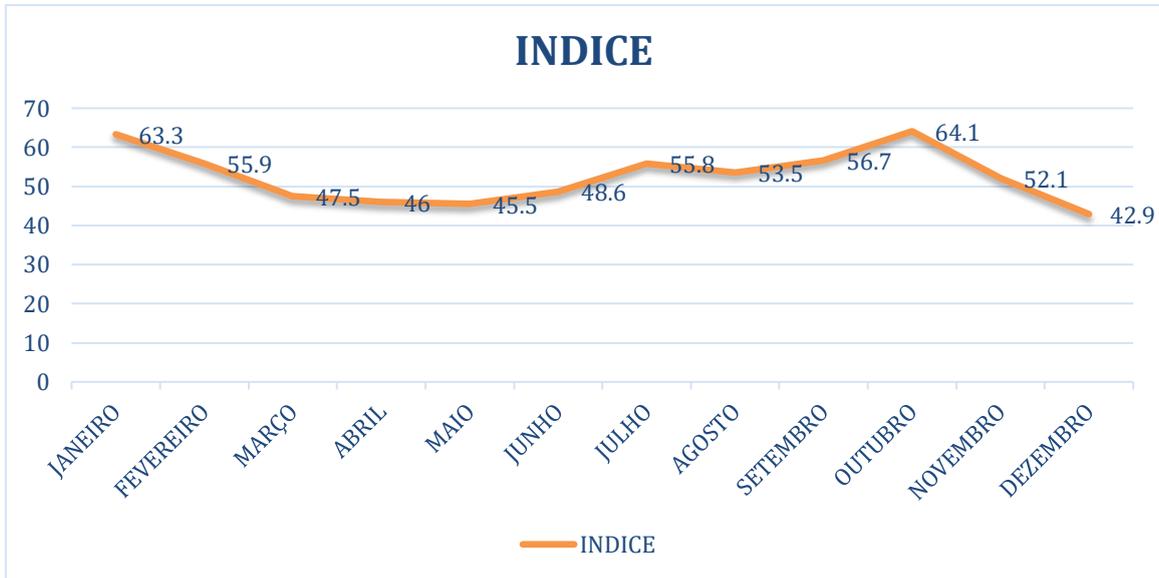
Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. O Poder Executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa (Decreto Estadual nº 10.466/24).

No ano de 2024, o **prazo médio de respostas** às manifestações tratadas pela Gerencia da Ouvidoria Setorial do DETRAN foi de **2,5 dias**, um prazo que pode ser considerado muito bom e que reduziu em 48,07% o prazo médio verificado em igual período de 2023, que foi de 5,2 dias. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2023 foi de 8,3 dias.

5. RESOLUTIVIDADE

O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: **“Sua demanda foi resolvida?”** E, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade ($\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$)

GOS DETRAN - Índice de Resolutividade (PORCENTAGEM) 2024



No ano, o Índice de Resolutividade da Gerencia da Ouvidoria Setorial do DETRAN foi de 54%, se mantendo com relação ao Índice de Resolutividade encontrado no mesmo período do ano anterior, que foi de 54%. Após análise dos dados, depreende-se que houve aumento o número de respostas à pesquisa. Também pesou negativamente na resolutividade o fato de o DETRAN ter recebido alto porcentual de manifestações que seriam de competência de outros órgãos e não do Poder Executivo de Goiás. Mesmo informando o órgão correto e os canais para a solicitação, as respostas à pesquisa pontuaram como “Não Atendido” e com nota baixa.

6. RESPOSTAS INSATISFATÓRIAS

Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Ouvidoria. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele e informa ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

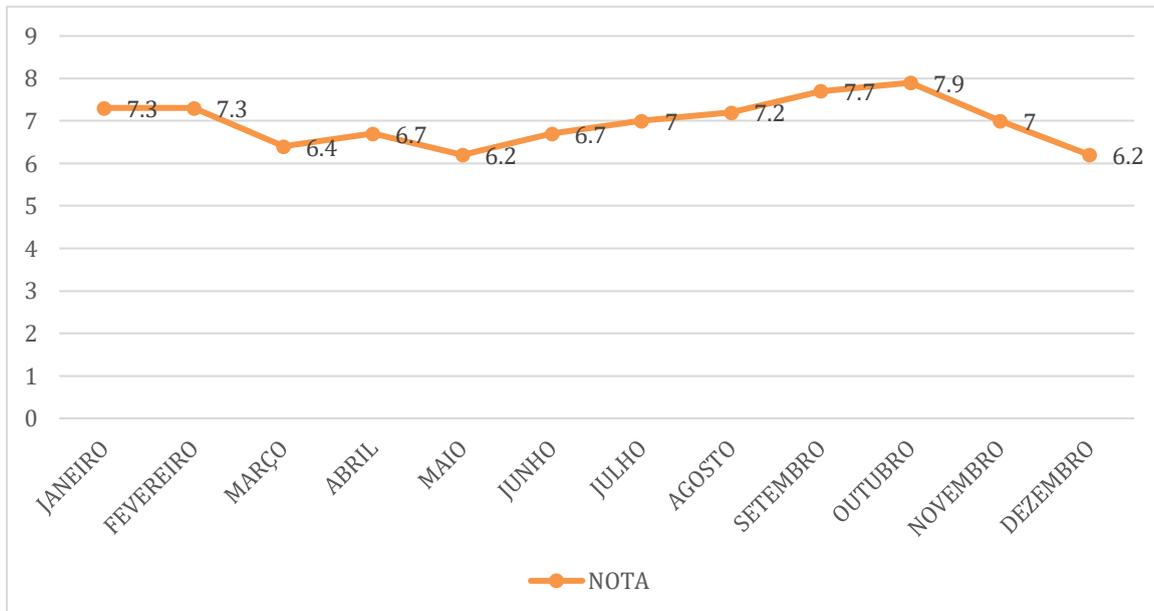
No ano de 2024, a Gerencia da Ouvidoria Setorial obteve um porcentual de 5,45% de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão (414 de 1191 manifestações respondidas)

7. NOTA DE RECOMENDAÇÃO

A nota de recomendação considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: “**Você recomendaria a ouvidoria?** ”. A pergunta é apresentada aos

usuários do serviço público na Pesquisa de Satisfação, realizada no Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a finalização da manifestação. O exame comparativo dos resultados obtidos nesse quesito mostra que no ano ocorreu um aumento da nota de recomendação proveniente da pesquisa respondida pelos manifestantes, que foi de 7,0 contra 6,6 alcançado no ano de 2023.

GOS DETRAN - Nota de recomendação 2024



8. AÇÕES REALIZADAS PELA GERENCIA DA OUVIDORIA SETORIAL DETRAN EM 2024

- Participação na discussão e dos critérios de avaliação do 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás.

- Eventos Ouvidoria:

1. Ouvidorias setoriais apresentam avaliação da Gestão de Riscos do último quadrimestre.
2. LIVE: “Dia do Ouvidor: Avanços e Desafios na Prática da Ouvidoria”
5. III Encontro Estratégico de Ouvidores do Poder Executivo Estadual de Goiás – Ouvideia.
6. CGE promove encontro de ouvidores estaduais.

- Atualização e disponibilização dos modelos de textos usados como sugestões para as respostas das áreas técnicas.

9. CONCLUSÃO

Este relatório de gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Gerencia da Ouvidoria Setorial do DETRAN no ano de 2024, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) e no Painel de Dados Estatísticos da Ouvidora-geral.

A Gerencia da Ouvidoria Setorial do DETRAN tratou **7.404 manifestações** no ano, o que representou uma REDUÇÃO de 7,84% no total de atendimentos realizados em relação ao mesmo período de 2023.

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal Expresso (<https://www.go.gov.br/>). No ano de 2024, o **prazo médio de resposta foi de 2,5 dias** e na pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o **índice de resolutividade foi de 54%** e a **nota média de recomendação 7,0**. O percentual de **respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão foi de 5,45%** no ano.

O Gerencia da Ouvidoria Setorial do DETRAN foi criada em janeiro de 2023 para fazer o tratamento e as respostas das manifestações relativas ao DETRAN. Ao ter uma equipe específica para gerir as manifestações do DETRAN, nota-se a partir dos dados levantados nesse relatório que melhoraram os índices de redução do prazo de resposta ao usuário e redução de respostas insatisfatórias.

Mas nas respostas à pesquisa de satisfação os resultados melhoraram, com redução no índice de resolutividade e na nota de recomendação. Análise das pesquisas respondidas mostrou que pesou negativamente na resolutividade o fato de o DETRAN ter recebido alto percentual de manifestações que seriam de competência de outros órgãos e não do Poder Executivo de Goiás. Mesmo a ouvidoria tendo informado ao usuário o órgão correto e os canais para a solicitação, as respostas à pesquisa pontuaram como “Não Atendido” e com nota baixa.

A Ouvidoria hoje tem maior visibilidade e a previsão é de que cresça ainda mais. Portanto, surge a necessidade de um melhor aparelhamento e maturidade da estrutura.

Os canais de comunicação com a sociedade devem ser ampliados. O uso dos aplicativos de redes sociais pelas ouvidorias na comunicação com o usuário de serviços públicos já é uma realidade. Em 2022 os registros das manifestações passaram a ser realizados por meio do Portal Expresso, que permite ao cidadão registrar sua manifestação diretamente e de forma mais simplificada. Em 2023, o novo Sistema Eletrônico de Gestão das Ouvidorias (SGOe), mais moderno, rápido e construído em parceria pela Ouvidoria e pela área de TI, foi colocado no ar, facilitando o trabalho dos servidores que atuam na área.

Portanto, em virtude de os assuntos tratados nas manifestações terem relação direta com os serviços prestados pelo poder público estadual, o presente relatório é instrumento importante na



tomada de decisão sobre as políticas públicas. As manifestações dos usuários de serviços públicos são um termômetro para os gestores.

É também importante a consciência de que o grau de qualidade pretendido quando se produz determinado serviço é, em última análise, imposto pelo cidadão. Com o aumento da demanda também se percebe a maior exigência por parte do cidadão. Tal fato pode ser constatado na complexidade dos pedidos de acesso à informação registrados no sistema.

O presente relatório dessa Gerencia da Ouvidoria Setorial visa fornecer subsídios para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Controladoria-Geral do Estado e também atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.

Manoel Leandro da Silva

Gerencia da Ouvidoria Setorial / DETRAN-GO