



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

OUVIDORIA – DETRAN/AM

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2024

**Manaus/AM
2024**

www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/GovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

detran@detran.am.gov.br
Fone: (92) 3643-0000
Avenida Mário Ypiranga Monteiro,
2884, Parque 10 de novembro
Manaus - AM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C51F.C2F1.B99F.1FD8/E63E51D2>
Código verificador: **C51F.C2F1.B99F.1FD8** CRC: **E63E51D2**



1. Introdução

A Ouvidoria do DETRAN/AM é um canal de comunicação com o cidadão que recebe reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios sobre os serviços oferecidos pelo órgão. A Ouvidoria também é um canal de denúncias de possíveis fatos contrários à lei, à ordem pública ou ao regulamento envolvendo agentes públicos ou serviços, bem como eventual corrupção.

Em cumprimento a Lei Nº 13.460, Art. 14º que estabelecem:

- I. Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II. Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas inciso I

E o Art. 15º que estabelece: O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput 14 do Art. 14º deverá indicar, ao menos:

- I. O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. Os motivos das manifestações;
- III. A análise dos pontos recorrentes; e
- IV. As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

E em cumprimento também com o Decreto Nº 40.636, de 07 de Maio de 2019 Art. 2º que estabelecem:

Parágrafo único. Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal Nº 13.460, de 26 de Junho de 2017.



2. Competências

A principal competência da Ouvidoria é atuar como ponte de relação entre o cidadão e órgão, para mediar, auxiliar e orientar as demandas de usuários tanto internos como externos, de modo que seja proporcionado a contínua melhora dos serviços prestados pelo mesmo.

Dentre as outras funções desempenhadas pela Ouvidoria se realizam:

- Garantir a confidencialidade das denúncias anônimas e dar encaminhamento, desde que contenha elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos.
- Promover a cidadania ao usuário por meio do sistema de achados e perdidos, permitindo assim que o usuário evite ter que tirar uma 2ª via do documento perdido.
- Orientar os usuários que se sentem confusos dentro do DETRAN/AM e não sabe o que fazer para conseguir realizar o seu serviço pretendido.

Entre as formas de recebimento de manifestações a Ouvidoria se encontra as:

- Os RMUS (Registros de Manifestação do Usuário) presencialmente ou através do e-mail: ouvidoria@detran.am.gov.br
- Canal dedicado a denúncias disponibilizado através do e-mail: canaldedenuncia@detran.am.gov.br
- Através das pesquisas de satisfação realizada presencialmente nas urnas localizadas na sede do DETRAN/AM.
- As manifestações recebidas pelo sistema Fala.BR gerido pela Controladoria Geral da União (CGU). A qual é um canal integrado para encaminhamento de manifestações e entidades do poder público.

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria recebeu total de **576** manifestações por meios de seus canais de atendimento que serão representados abaixo, sendo que por motivos técnicos não foi possível registrar o quantitativo total de atendimentos telefônicos realizados.



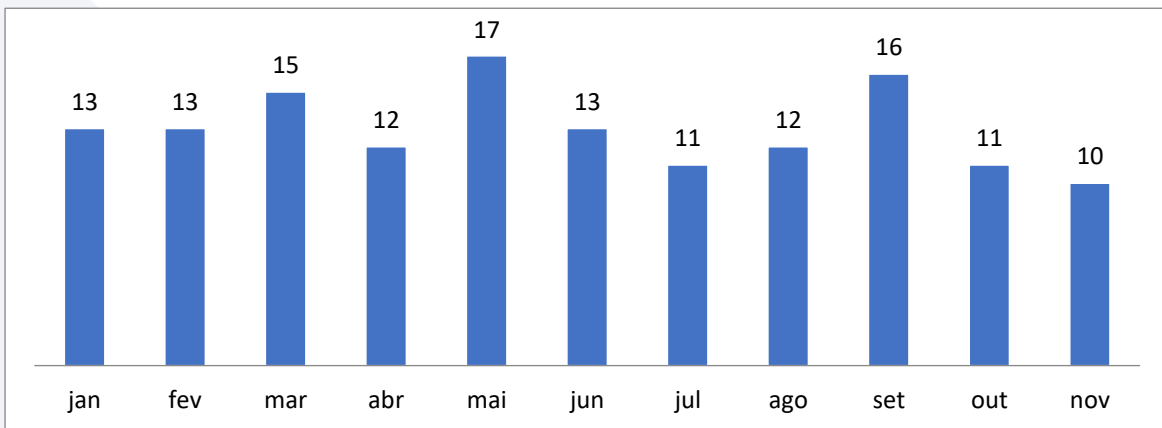


3. Manifestações

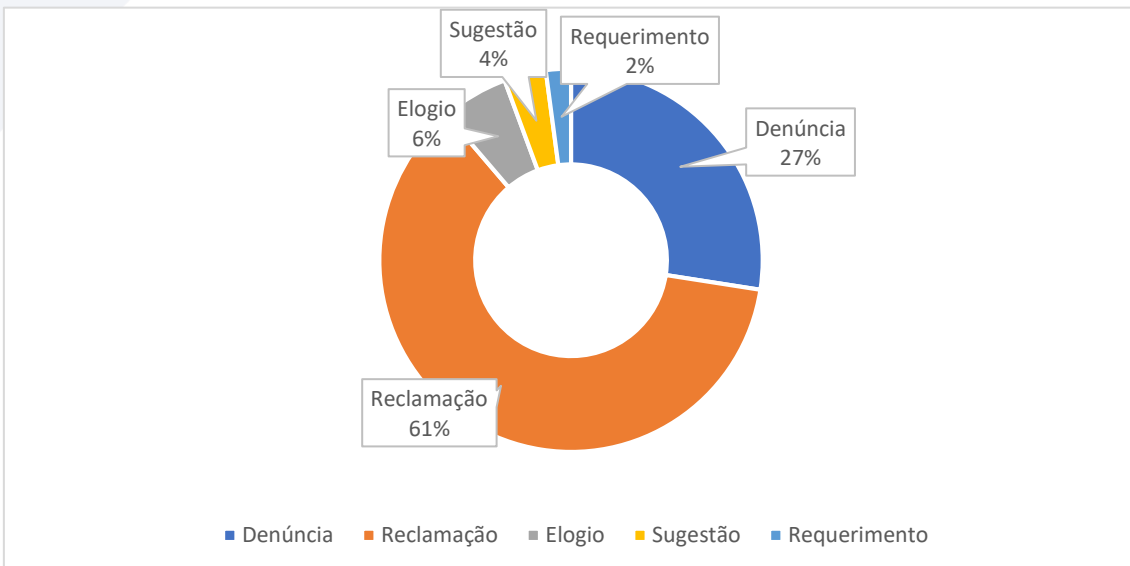
• Registro de Manifestação de Usuários

No ano de 2024 foram realizados 142 RMUS de forma presencial ou online através do e-mail, a quais são registradas por funcionários ou usuários externos, podendo ser representado graficamente os quantitativos ao longo do ano, tipos de registros e manifestações mais recorrentes nos gráficos a seguir.

❖ QUANTITATIVO DE RMUS AO LONGO DO ANO – RMU

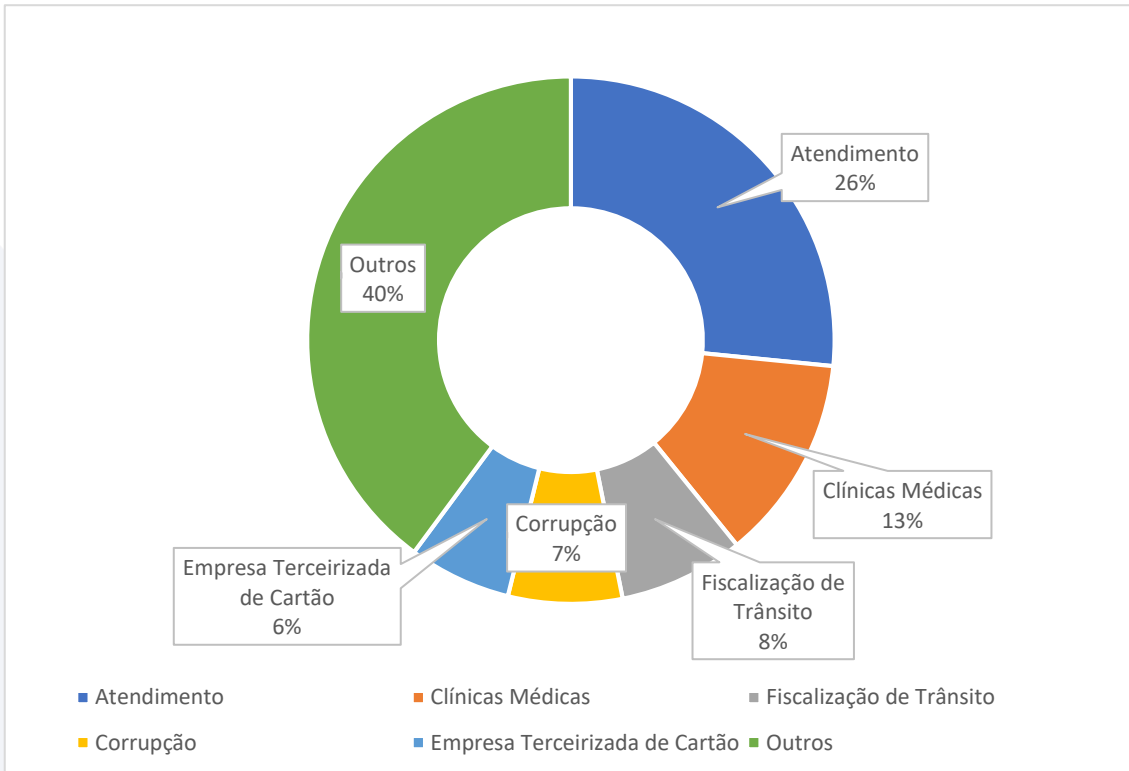


❖ QUANTITATIVO DE TIPOS DE REGISTROS – RMU





❖ QUANTITATIVO DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS RECORRENTES - RMU



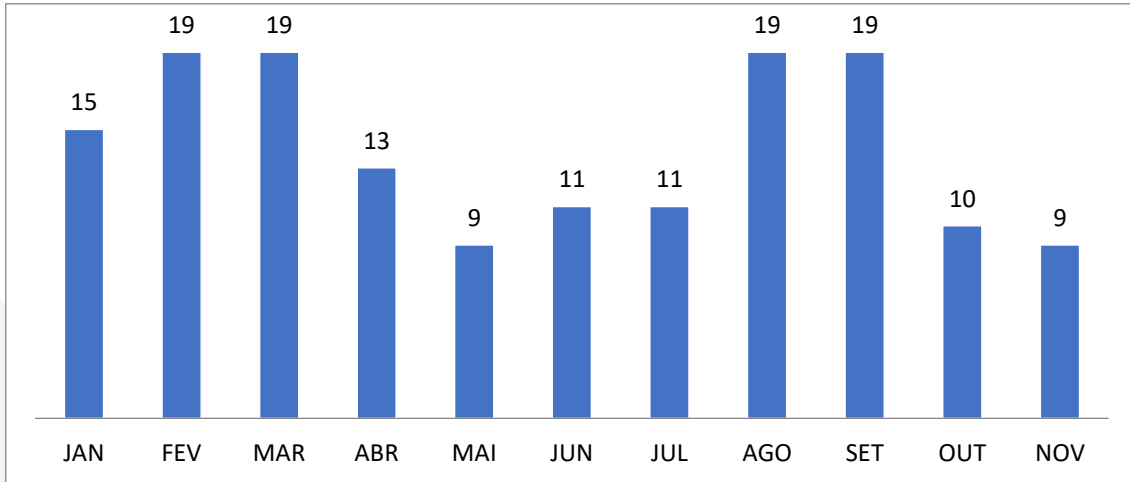
● Fala.BR

Em relação às demandas recebidas por meio do Sistema FALA.BR gerido pela Controladoria Geral da União (CGU) cujo total registrado foi 154, podendo ser representado seus dados como total, principais tipos de manifestações e seus assuntos mais frequentes nos gráficos abaixo.

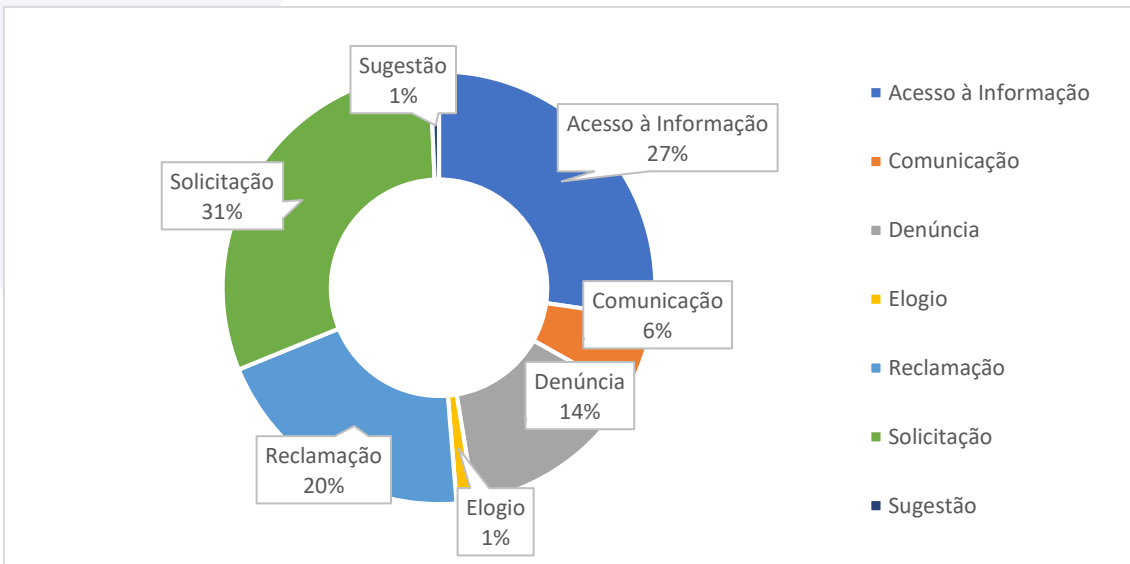




❖ QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS - FALA.BR

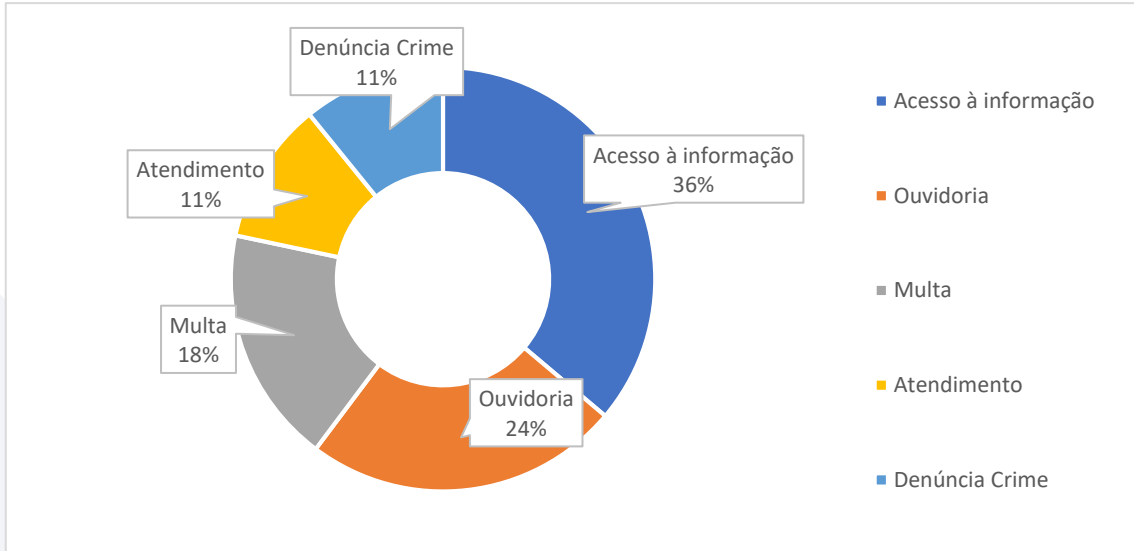


❖ QUANTITATIVO DE TIPOS DE REGISTRO - FALA.BR





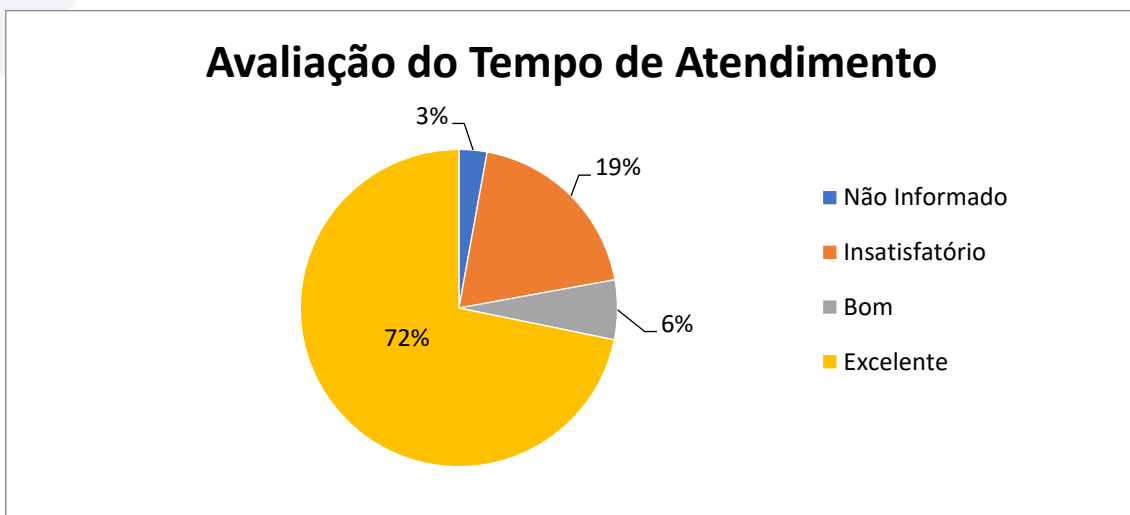
❖ QUANTITATIVO DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS RECORRENTES - FALA.BR



● Pesquisa de Satisfação

Sobre as pesquisas de satisfação foram contabilizados 280 questionários respondidos do período de 31/01/2024 a 22/11/2024 com perguntas para avaliar tempo e qualidade de atendimento, quais setores realizou o serviço desejado e se gostaria de sugerir ou reclamar algo anonimamente. Podendo ser representando através dos gráficos abaixo.

❖ AVALIAÇÃO GERAL PARA TEMPO DE ATENDIMENTO

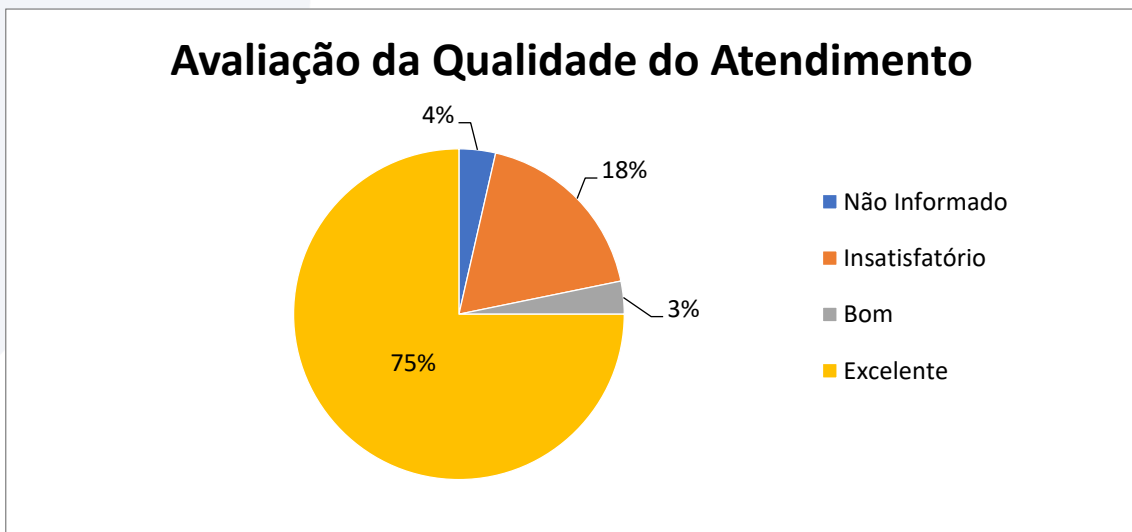




Não Informado	8
Insatisfatório	54
Bom	17
Excelente	201

Nota para o tempo de atendimento											
Mês	JAN	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	
Não Informado	1	3	1	0	2	0	1	0	0	0	
Insatisfatório	6	5	11	10	9	5	2	3	2	1	
Bom	0	2	5	5	1	3	0	1	0	0	
Excelente	10	23	31	34	35	18	28	12	8	2	

❖ AVALIAÇÃO GERAL PARA QUALIDADE DE ATENDIMENTO



Não Informado	10
Insatisfatório	51
Bom	9
Excelente	210





Nota para a qualidade de atendimento										
Mês	JAN	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV
Não Informado	1	3	1	0	3	0	2	0	0	0
Insatisfatório	6	5	8	12	8	5	2	3	1	1
Bom	0	1	2	1	1	3	0	0	1	0
Excelente	10	24	37	36	35	18	27	13	8	2

4. Projetos

No ano de 2024 foram formulados projetos com o intuito de melhoria no serviço público ao usuário com enfoque na saúde física/mental dos usuários e na melhoria constante dos serviços públicos ofertados pelo DETRAN-AM.



4 PASSOS

- 1 CONVERSE CONOSCO**
Desabafe, tire suas dúvidas e compartilhe suas experiências. Sua opinião é importante para nós.
- 2 BUSQUE APOIO**
A solidão pode intensificar sentimentos negativos mas a companhia de pessoas queridas pode nos trazer conforto e apoio.
- 3 CUIDE DA SUA SAÚDE MENTAL**
Pratique atividades que te relaxam e te fazem feliz, como ler, ouvir música, praticar exercícios físicos ou meditar.
- 4 VALORIZE A VIDA**
Acredite em você e em sua capacidade de superar desafios. Tenha calma, dias melhores estão por vir.



A Ouvidoria apresentou dois (2) projetos a nossa Unidade de Controle Interno para análise e providencias sobre material de divulgação do Setembro Amarelo e Outubro Rosa.



NÃO SOFRA EM SILÊNCIO A OUVIDORIA ESTÁ AQUI PARA VOCÊ!





Frases para Outubro Rosa

- Proteja o que te move: seu corpo e sua vida. Outubro Rosa e segurança no trânsito andam de mãos dadas.
- No trânsito, a vida é um presente. Cuida dela como você cuida da sua saúde. Outubro Rosa
- Sinal verde para a vida! Use capacete e faça o autoexame.



Foi apresentado também ideias para a reformulação do site <https://www.detran.am.gov.br/> onde as principais mudanças seriam:

- Maior visibilidade as páginas de informação sobre a Ouvidoria e Unidade de Controle.
- Implementação de informações sobre o Fala.BR e o E-SIC, assim como adição de uma pesquisa de satisfação incluída já na página de acesso.





- Reformulação visual dos banners encontrados no lado direito do site, para que seja visto logo de primeira o link para pesquisa de satisfação.

OUVIDORIA DETRAN-AM

A Ouvidoria do Detran-AM tem como finalidade geral contribuir e possibilitar a relação entre o cidadão e o Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas, através de manifestações como: **denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão ou comunicação.**

Ouvidora: Patrícia Almeida
E-mail: ouvidoria@detran.am.gov.br
Telefone: (92) 3643-0022
Atendimento: Segunda a sexta-feira (Presencial / Online)
Endereço: Avenida Mário Ypiranga Monteiro, 2884, Parque 10 de Novembro
CEP: 69050-030

Relatório Anual
• [Relatório Anual 2023](#)

A partir de 01/12/2023 os Pedidos de Acesso à Informação podem ser registrados por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR.

FalaBR SISTEMA DE OUVIDORIAS FALA.BR
Clique e faça sua denúncia, reclamação, elogio, solicitação ou sugestão

Os Pedidos de Acesso à Informação registrados até 11/12/2023 podem ser consultados no (e-SIC).

e-SIC
Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão

LINKS ÚTEIS

- COMUNICAÇÃO DE VENDA
- DELEGACIA INTERATIVA
- DENATRAN - MULTAS
- IMMUJ - CONSULTA MULTAS
- IMPRESA OFICIAL DO AMAZONAS
- PROTOCOLO ADMINISTRATIVO
- PSIS - PORTAL DE SERVIÇOS DO INMETRO NOS ESTADOS
- SEFAZ - IPVA
- SINDESIDAM
- USE ZAPAY

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

TELEFONES ÚTEIS

- 181 Disk-Denúncia
- 190 Polícia / CIOPS
- 193 Corpo de Bombeiros
- 154 Trânsito
- 155 Ouvidoria





Iniciando-se em Setembro foi implementado o REP (Registro de Entrega de Pertences) com o intuito de promover maior transparência registrando todos os usuários que declararam ser proprietários dos objetos perdidos, conforme pode ser visto abaixo o modelo utilizado atualmente.



REGISTRO DE ENTREGA DE PERTENÇE (ACHADOS E PERDIDOS)

Eu _____
de CPF _____ declaro ter
recebido o(s) objeto(s) descrito(s) abaixo(s), que encontra
se sob a responsabilidade da Ouvidoria do DETRAN-AM.

() RG/CIN:

() CNH:

() CTPS:

() Outro: _____

Manaus, _____ de _____ de 20____.

Assinatura do Portador

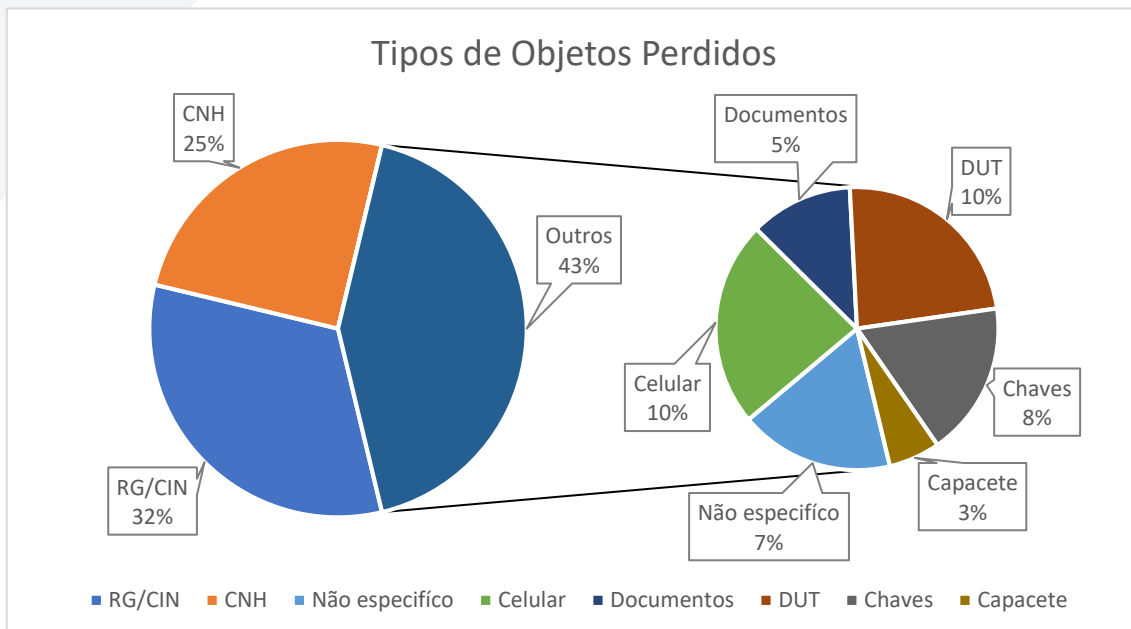
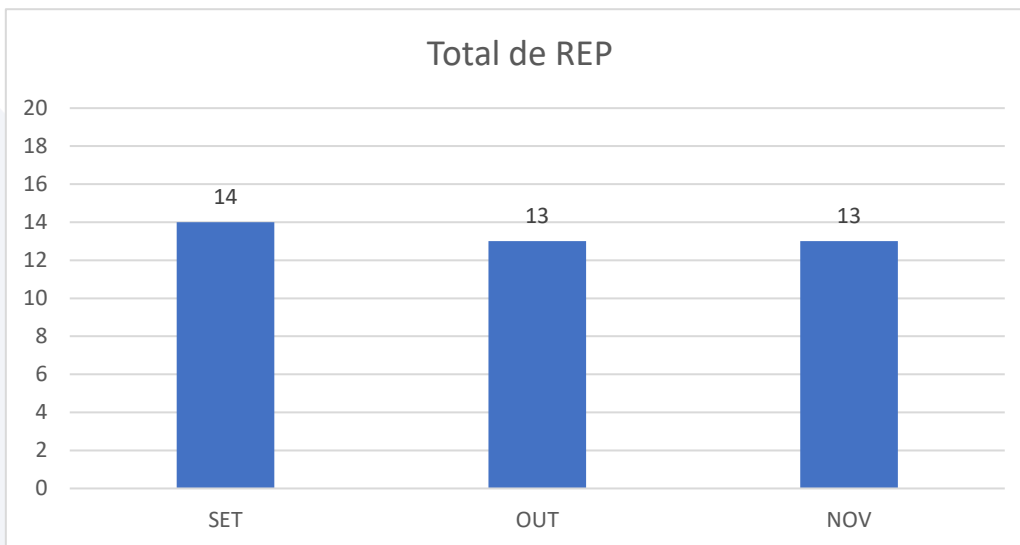
www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/GovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

detran@detran.am.gov.br
Fone: (92) 3643-0000
Avenida Mário Ypiranga Monteiro,
2884, Parque 10 de novembro
Manaus - AM
CEP: 69050-030





No período inicial de sua implementação até final de novembro foi verificado que foram entregues 40 pertences, com uma média de 11 pertences entregues por mês e que os principais objetos perdidos foram documentos (RG/CIN e CNH) assim como objetos (celulares, chaves de carro, capacetes e diversos tipos de documentos) classificados como outros, conforme podem ser observados abaixo.





5. Conclusões

No ano de 2024 foram analisados diversas melhorias implementadas no DETRAN-AM, como as reformulação da carta de serviço disponibilizada no site <https://www.detran.am.gov.br/>, os REPs proporcionando cidadania aos cidadãos visto que a perda de documentos em órgãos públicos é bem frequente

Neste ano de 2024 a Ouvidoria focou-se em produzir projetos e sugerir ideias a diretoria do DETRAN-AM para a melhoria do serviço público, como a criação dos REPs, projetos como Setembro Amarelo e Outubro Rosa, participando com todos os funcionários da Ouvidoria a palestras e cursos preparatórios para a melhoria do atendimento.

Também foi analisado que os principais problemas noticiados durante o ano foram:

- Mau atendimento por estagiários do órgão
- Usuários são encaminhados a setores errados por falta de conhecimento dos atendentes
- Diversos problemas com médicos peritos das clínicas credenciadas ao DETRAN-AM.
- Muitos setores não atendem o telefone.

Como forma de melhoria do atendimento ao público foi analisado que algumas medidas devem ser realizadas como:

- Implementação de treinamento para estagiários, para assim terem maior conhecimento dos serviços de cada setor e seu funcionamento.
- Incluir mais cursos de atendimento ao público.

