

RELATÓRIO CGE ITINERANTE Nº 06/2022 – CTCS/CGE

Assunto: Pesquisa de Satisfação no DETRAN PR

Protocolo: 19.436.372-9

Senhor Controlador-Geral do Estado

A Controladoria Geral do Estado, possui atribuições legais que lhes são conferidas pela Lei Estadual nº 19.848/2019, pela Lei Estadual 17.745/2013 e, ainda, quanto ao descrito no artigo 18 do Decreto Estadual nº 2.741/2019

“Art. 18. São atribuições da Coordenadoria de Transparência e Controle Social - CTCS:

I. a proposição e coordenação de ações que **estimulem a participação dos cidadãos no controle social;**

II. a formulação, coordenação, **fomento e apoio à implementação de planos, programas e projetos e, a propositura de normas voltadas à prevenção da corrupção e à promoção da transparência, do acesso à informação e do controle social** no Poder Executivo Estadual;

VI. a realização de campanhas orientativas e **ações educativas, visando fomentar o controle social e o acesso a informações** como instrumento de controle;

VII. a requisição, aos órgãos da administração direta e indireta do poder executivo estadual, de documentos e qualquer outro instrumento necessário ao exercício das suas atividades e determinar a sua publicação no Portal da Transparência;

X. a **promoção da valorização do comportamento ético e do exercício da cidadania junto a crianças e jovens;**”
Grifo nosso

O **Programa CGE Itinerante**, vinculado à Controladoria-Geral do Estado, se destina a fomentar a cidadania e a participação social no Governo do Paraná, por meio de **pesquisa de satisfação sobre o atendimento nos locais em que serviços públicos** são ofertados pelo Estado e **divulgação de canais de comunicação com a administração pública**. Essas duas frentes são tratadas em conjunto pela oportunidade de contato direto com pessoas atendidas e que, muitas vezes, não sabem como manifestar insatisfação ou apresentar outra manifestação de opinião aos gestores de órgãos estaduais.

A Equipe do Programa CGE Itinerante, designada para realizar pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços públicos, procedeu a verificação *in loco* no DETRAN-PR, nos postos localizados no município de Curitiba. Ao todo, foram 10 visitas, à **1ª CIRETRAN – Tarumã e ao PAA – Posto de Atendimento Avançado na Vila Hauer.**

As visitas têm como finalidade perceber o nível de satisfação dos usuários, colher sugestões de melhoria e divulgar o Portal da Transparência, conjuntamente com os canais de atendimento da Ouvidoria Geral do Estado. Os trabalhos foram desenvolvidos sob a coordenação e supervisão da Diretoria de Gestão e Inovação e Coordenadorias de Ouvidoria, Transparência e Controle Social.

Desta forma, a avaliação dos atendimentos presenciais e o estímulo à participação do cidadão promovem o controle social sob os serviços disponibilizados pelo poder público estadual.

A iniciativa de elaboração de relatório de avaliação do controle social visa a atender a necessidade de agilidade e fluidez dos levantamentos dos trabalhos, permitindo à alta administração uma avaliação geral e dinâmica, possibilitando a revisão de decisões estratégicas.

Dos trabalhos

A ação consistiu na observação da dinâmica de atendimento, bem como no levantamento do nível de satisfação do cidadão a partir do serviço prestado.

A equipe do CGE Itinerante realizou a visita de verificação no dia 10 de maio a 02 de agosto de 2022, colhendo 410 entrevistas. O trabalho foi registrado em fotografias, que estão reproduzidas no anexo.

A pesquisa avalia os seguintes aspectos: satisfação com o serviço prestado; qualidade do atendimento; cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; quantidade de manifestações de usuários; e medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço. Observando o disposto no art. 23 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

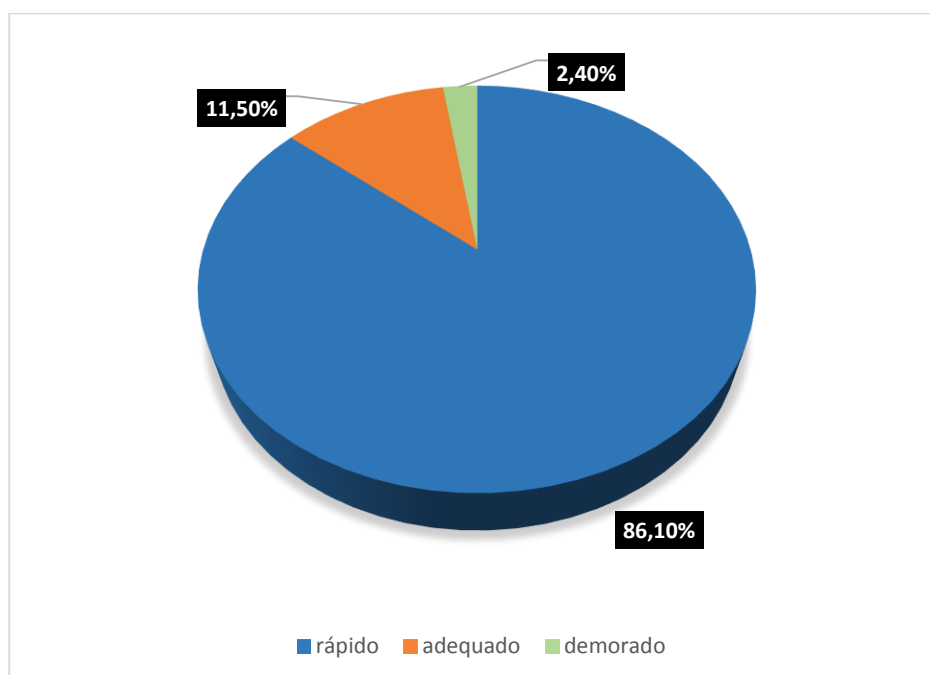
Análise

As pesquisas foram feitas *in loco*, com abordagem aos usuários pela equipe do Programa CGE Itinerante. Foi possível divulgar o trabalho da Controladoria-Geral do Estado do PR, incentivando e demonstrando a importância da participação do cidadão no Governo, através do contato com a Ouvidoria para registrar manifestações.

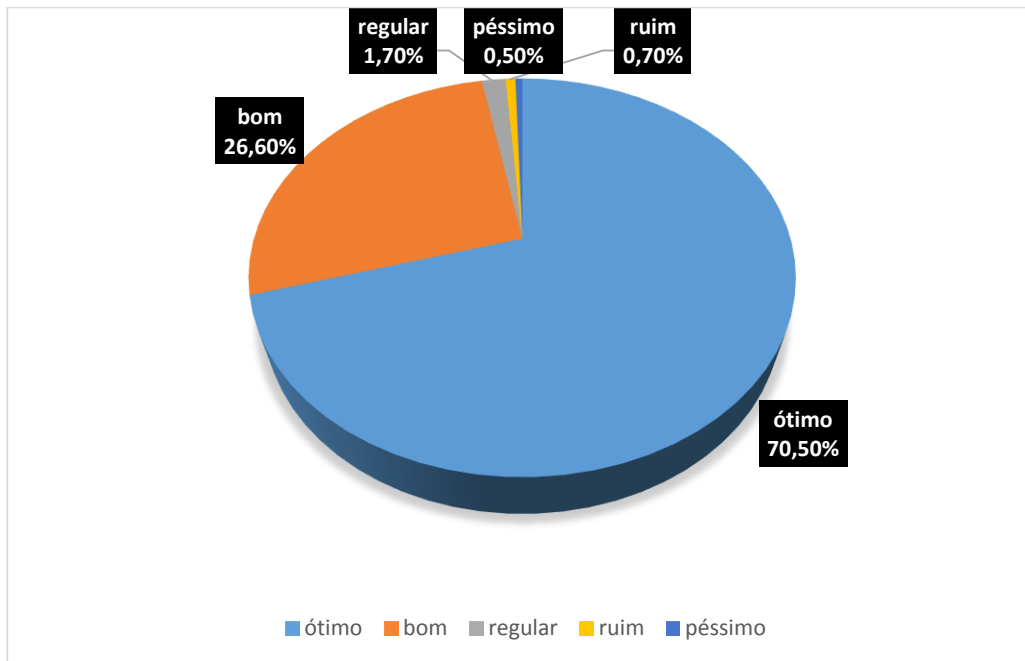
Os dados foram gerados por amostragem. A prática da ouvidoria ativa é ferramenta importante para gestão, pois vai ao local em que pode haver problemas e estimula o cidadão usuário do serviço a se manifestar.

Abaixo apresentamos os gráficos criados a partir do questionário da pesquisa:

1. Em relação ao tempo, o atendimento de hoje pode ser considerado: 410 respostas

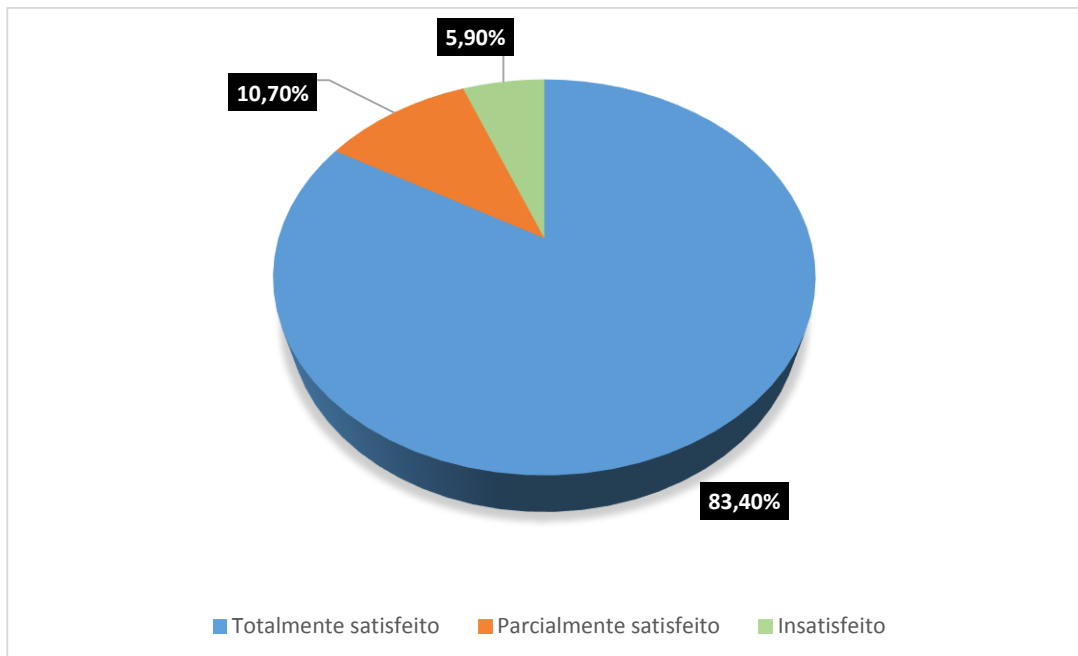


2. Como avalia a qualidade do atendimento? 410 respostas



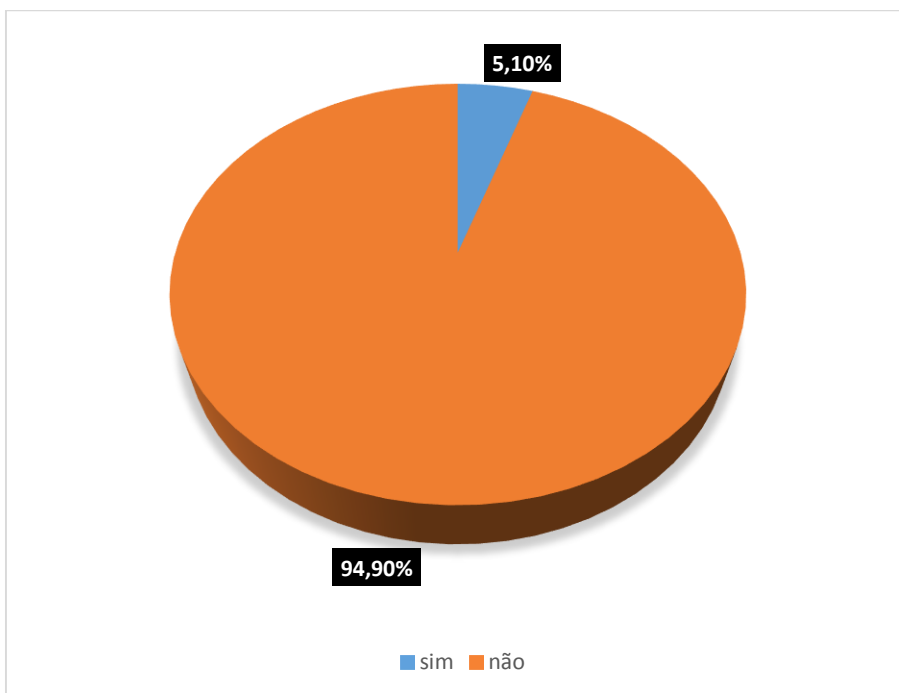
3. Qual o seu nível de satisfação em relação ao serviço prestado? A demanda foi solucionada?

410 respostas



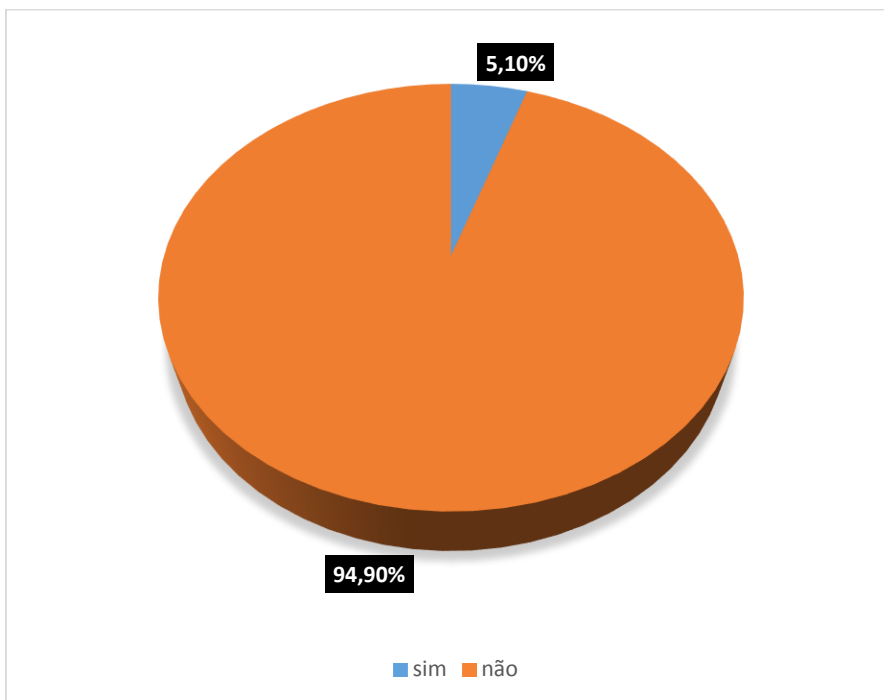
4. Já ouviu falar da Ouvidoria Geral do Estado?

409 respostas



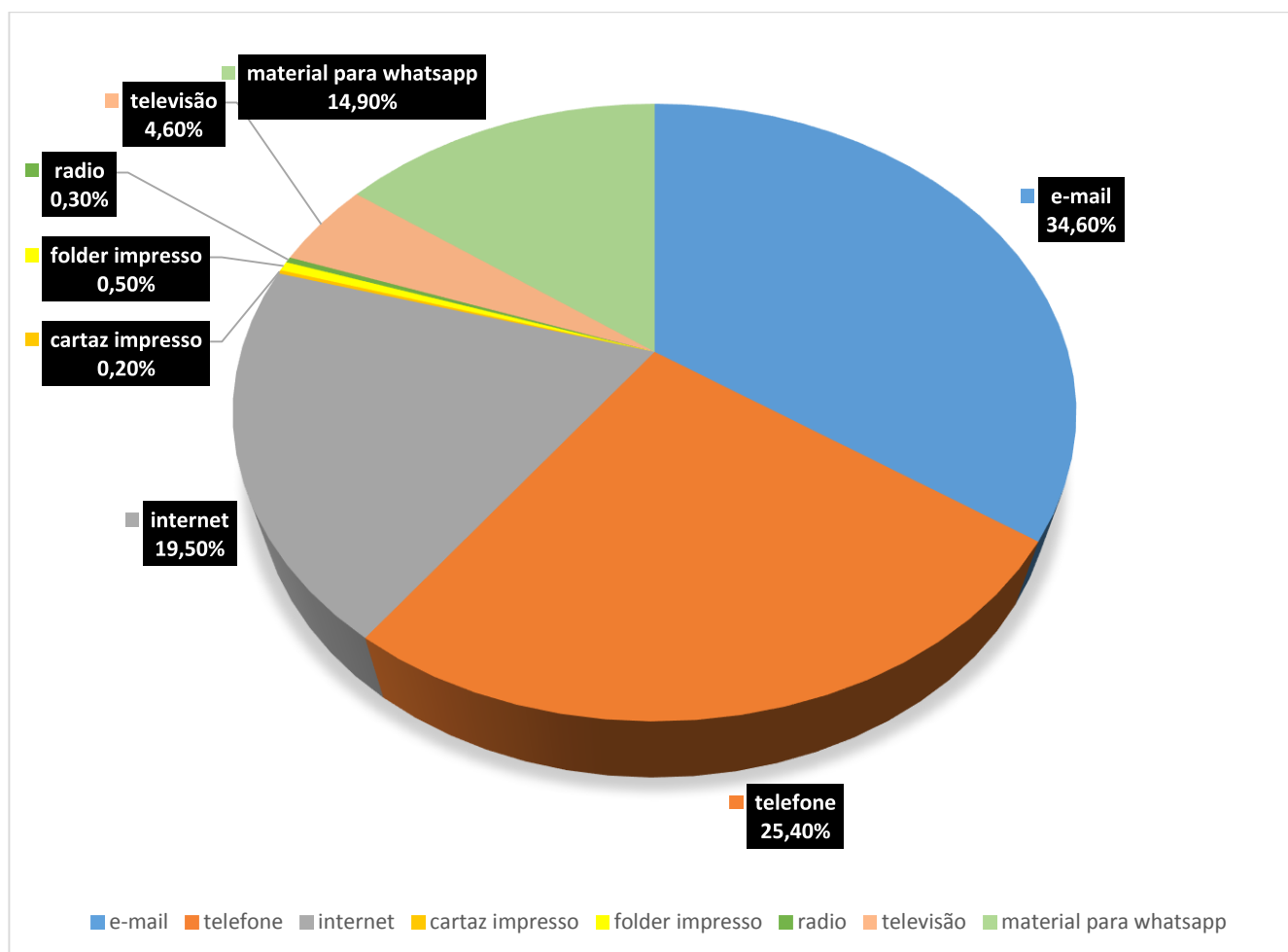
5. Se sim, já utilizou o serviço da Ouvidoria Geral do Estado?

410 repostas



6. Para melhor divulgação da Ouvidoria, por favor, informe qual o meio de contato mais fácil para nos comunicarmos com você:

410 respostas



Considerando as respostas, os gráficos extraídos da pesquisa de satisfação e a avaliação da dinâmica do atendimento pelos servidores do CGE Itinerante, concluímos que, no geral, o Detran possui **um bom nível de aprovação, com 84,6% dos entrevistados satisfeitos.**

Avaliaram a **qualidade do atendimento como ótimo ou bom 96,8% dos entrevistados.** Configura um índice bastante representativo, por ser área de grande procura pelo cidadão e, portanto, sensível para a administração pública.

A maioria dos entrevistados - 86,1% - acreditam que o tempo de espera é satisfatório. Com a pesquisa, foi possível avaliar os principais serviços utilizados pelos usuários do DETRAN-PR, destacando-se a segunda via, renovação e transferência de CNH; transferência e venda de veículo; e vistoria.

Informações adicionais da pesquisa a serem destacadas: **94,8% dos entrevistados nunca ouviram falar da Ouvidoria Geral do Estado e apenas 5,1% já procuraram os serviços da Ouvidoria**

Para os entrevistados os principais meios de divulgação da Ouvidoria seriam: **e-mail (34,6%), telefone (25,4%), internet (19,5%) e material para whatsapp (14,9%).**

Conclusão

Primeiramente, é necessário frisar que **os dados foram gerados por amostragem** e têm o objetivo auxiliar os gestores na adoção de medidas que promovam a melhoria e aperfeiçoamento das ações governamentais. A prática da ouvidoria ativa é ferramenta importante para gestão, pois vai ao local em que pode haver problemas e estimula o cidadão usuário do serviço a se manifestar. A ação foi de levantamento de opinião pública para fomentar o Controle Social.

Cabe ressaltar que, com a pandemia de COVID 19, **muitos serviços ofertados pelo DETRAN foram digitalizados**, o que diminuiu o movimento de cidadãos nos postos de atendimento.

As principais **sugestões dadas pelos entrevistados** são: melhoria na **acessibilidade aplicativo do Detran**, mais **agilidade no atendimento telefônico**, **capacitação dos servidores** e **orientações mais precisas**.

Fazendo **comparação** com o último relatório das visitas realizadas no Detran, em 2019, percebemos **melhoria no atendimento presencial**, com a instalação de balcão de informações nos postos do Tarumã e da Vila Hauer, o que deu agilidade ao atendimento. Os agendamentos *on-line* estão entre os serviços mais elogiados pelos usuários.

Continuam as **reclamações** sobre a **pouca opção de bancos credenciados** para pagamento de taxas do Detran, assim como a **falta de agência do Banco do Brasil na Unidade Hauer**. Os usuários solicitaram também a **redução das taxas cobradas**, que consideram altas.

Aparentemente mediante resultados das pesquisas acima descritas, o nível de satisfação do usuário aumentou quase 6%, comparados aos resultados registrados pelo CGE Itinerante, em 2019.

Em conversa com funcionários da unidade Hauer, houve sugestão para que existisse pelo menos um funcionário habilitado em LIBRAS em razão de ter havido dificuldade no atendimento ao cidadão surdo-mudo nesses últimos meses.

Outra sugestão dada por outro funcionário da unidade Hauer foi para que existisse maior divulgação no *site* da instituição e também na televisão quanto ao prévio agendamento no portal do Detran, pois ainda existem cidadãos que procuram o órgão e desconhecem que para haver um atendimento deverão agendar antecipadamente de forma *online*.

Este é o Relatório.

Curitiba, 22 de agosto de 2022.

Cristiano Rogério Pereira
Assistente de Transparência e Controle Social
Controladoria Geral do Estado

Ricardo Humberto de Alencar dos Santos Silva
Agente de Ouvidoria e Transparência
Controladoria Geral do Estado

I - Aprovo o Relatório;

II- Encaminho ao Diretor de Auditoria, Controle e Gestão.

Matheus Klaus Portes Gruber
Coordenador de Transparência e Controle social
Controladoria Geral do Estado

Yohhan Garcia de Douza
Coordenador de Ouvidoria
Controladoria Geral do Estado

I I –Ciente;

II- De acordo;

III- Ao Gabinete para que, mediante os critérios de conveniência e oportunidade, s.m.j., encaminhar o presente à DETRAN PR para ciência.

Jose Acacio Ferreira Junior
Diretor de Auditoria, Controle e Gestão
Controladoria Geral do Estado

ANEXO

Registros fotográficos



