



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

OUVIDORIA – DETRAN/AM

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023

**Manaus/Am
2023**

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



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.

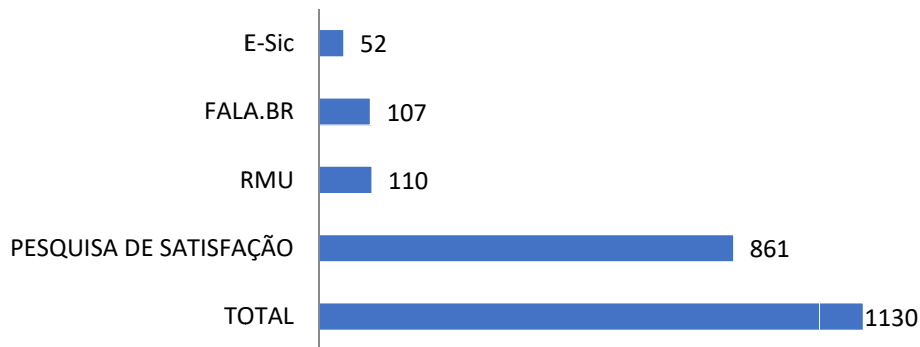
Entre as formas de recebimento de manifestações a Ouvidoria se encontra as:

- Os Registros de Manifestação do Usuário (RMU) presencialmente ou através do email: ouvidoria@detran.am.gov.br
- Canal dedicado a denúncias disponibilizado através do email: canaldedenuncia@detran.am.gov.br
- Através das pesquisas de satisfação nas urnas localizadas na sede do DETRAN/AM.
- As manifestações recebida 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 2023, a Ouvidoria recebeu total de 1.078 manifestações por meios de seus canais de atendimento que serão representados no Gráfico 01, sendo que por motivos técnicos não foi possível registrar o quantitativo total de atendimentos telefônicos realizados.

- **QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023**

Gráfico 01

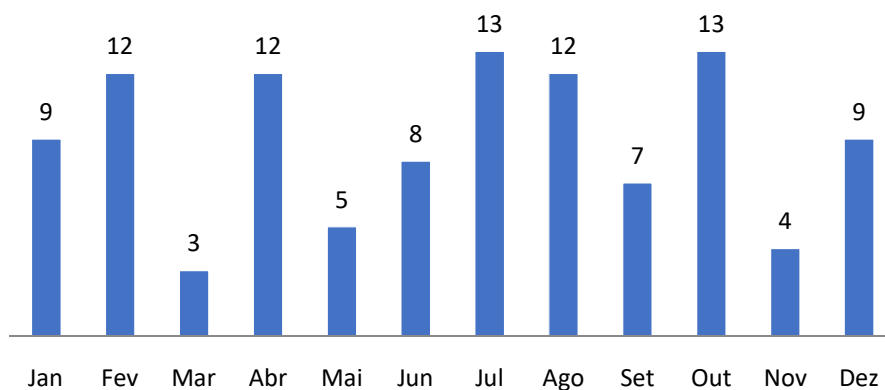


3. Manifestações

Em relação às demandas recebidas por meio do Sistema FALA.BR gerido pela Controladoria Geral da União (CGU) cujo total registrado foi 107, representados o quantitativo por mês no Gráfico 02, os tipo de registro no sistema representado pelo Gráfico 03 e a representação gráfica dos assuntos mais recorrentes registrados pelo Gráfico 04.

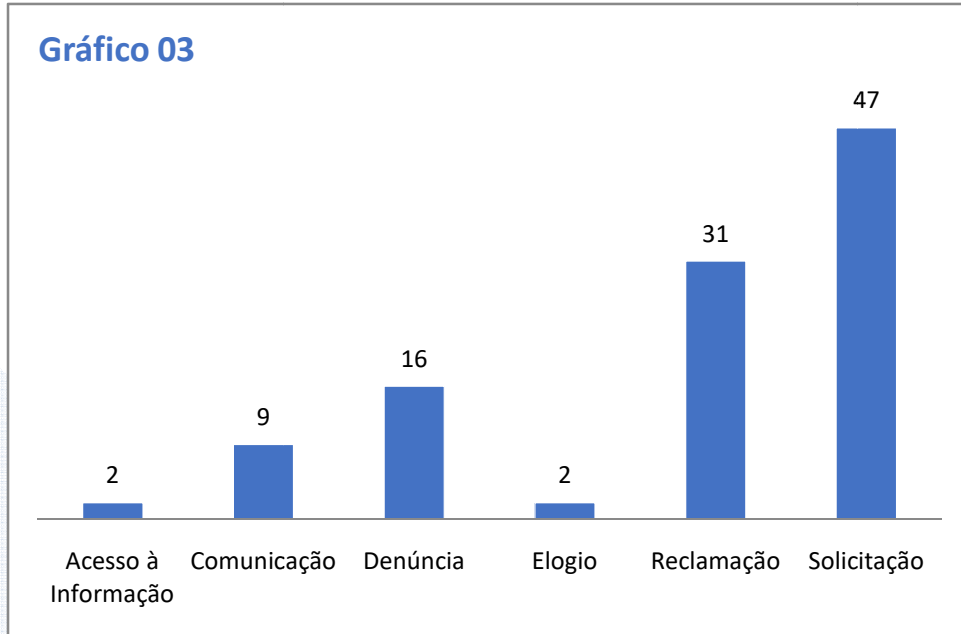
- **QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS - FALA.BR**

Gráfico 02

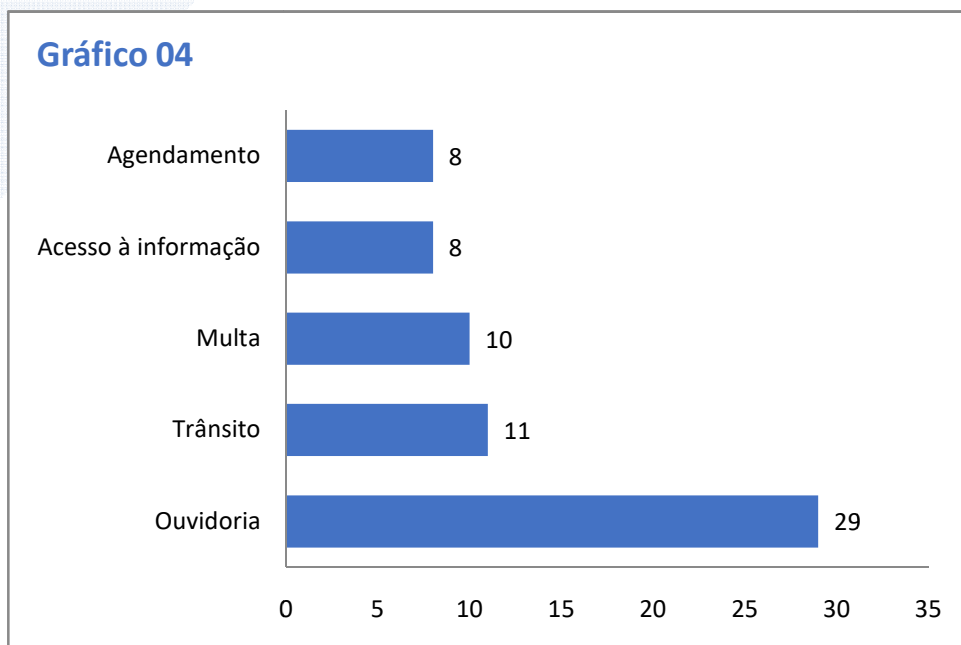




- **QUANTITATIVO DE TIPOS DE REGISTRO - FALA.BR**



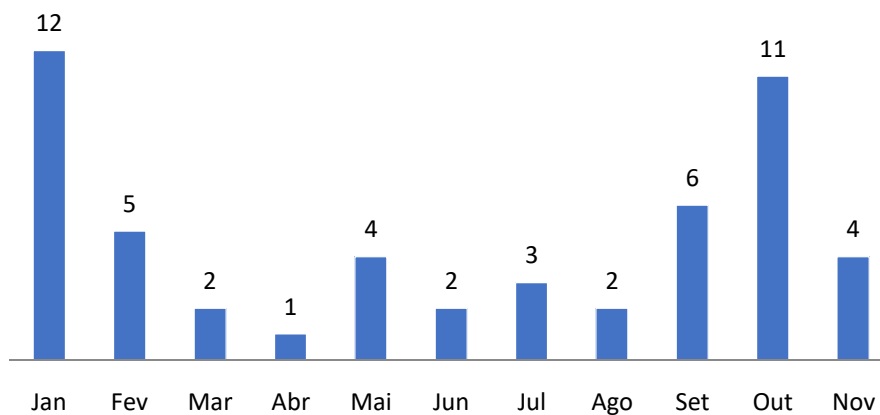
- **QUANTITATIVO DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS RECORRENTES - FALA.BR**



Informamos que das 52 manifestações recebidas pelo sistema gerenciado pela CGE (Controladoria Geral do Estado) E-Sic se encontra demonstrado o quantitativo ao longo do ano e dos tipos de manifestação representados pelo Gráfico 05 e Gráfico 06.

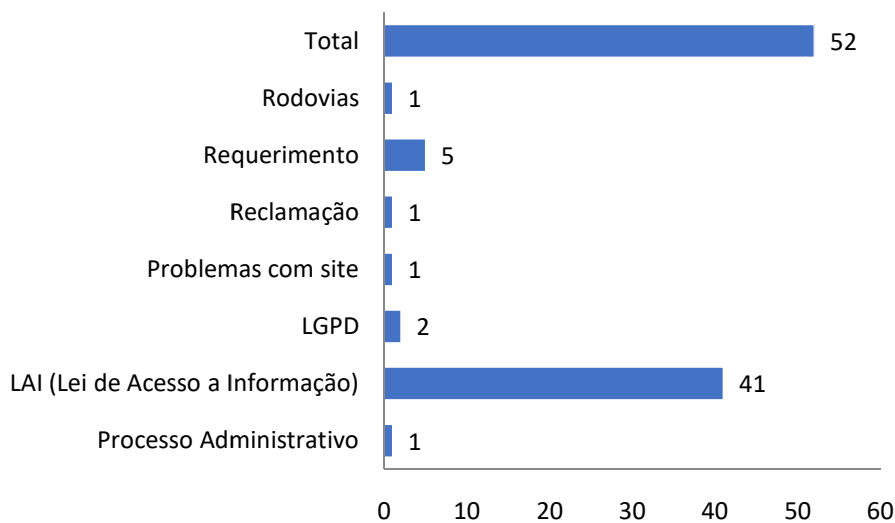
- QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES AO LONGO DO ANO - E-Sic**

Gráfico 05



- QUANTITATIVO DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS RECORRENTES - E-Sic**

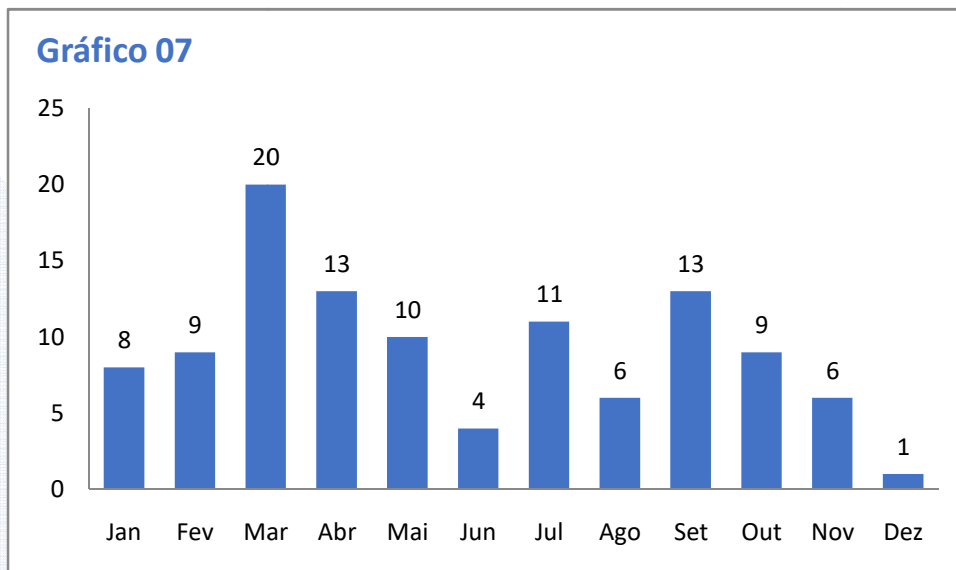
Gráfico 06



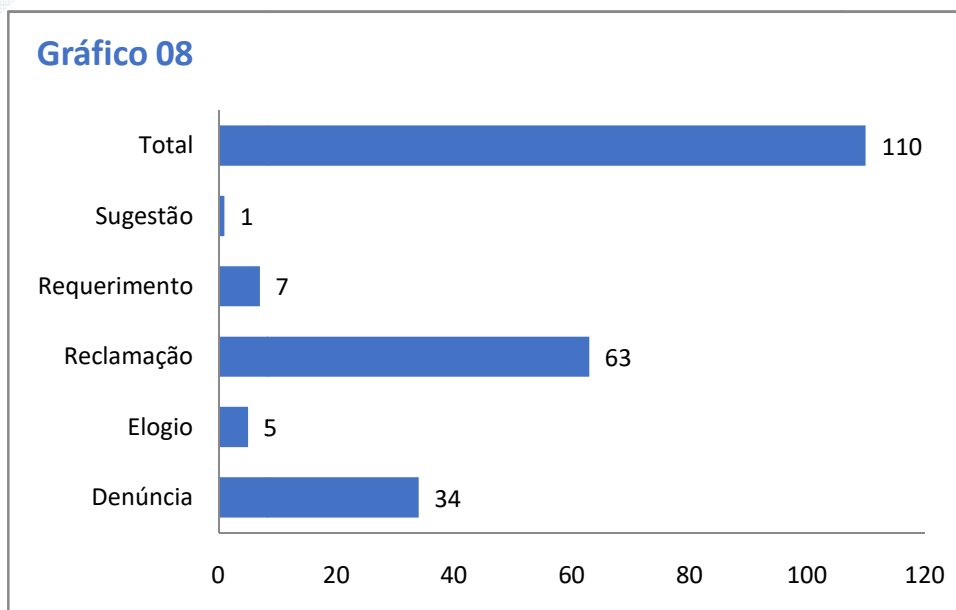


Das 110 RMUS realizadas presencialmente na Ouvidoria, que são registradas tanto por funcionários quanto por usuários externos, podemos representar graficamente os quantitativos ao longo do ano, tipos de registros e manifestações recorrentes nos Gráfico 07, Gráfico 08, Gráfico 09 e Gráfico 10.

- QUANTITATIVO DE RMUS AO LONGO DO ANO - RMU**



- QUANTITATIVO DE TIPOS DE REGISTROS - RMU**





- **QUANTITATIVO DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS RECORRENTES - RMU**

Gráfico 09

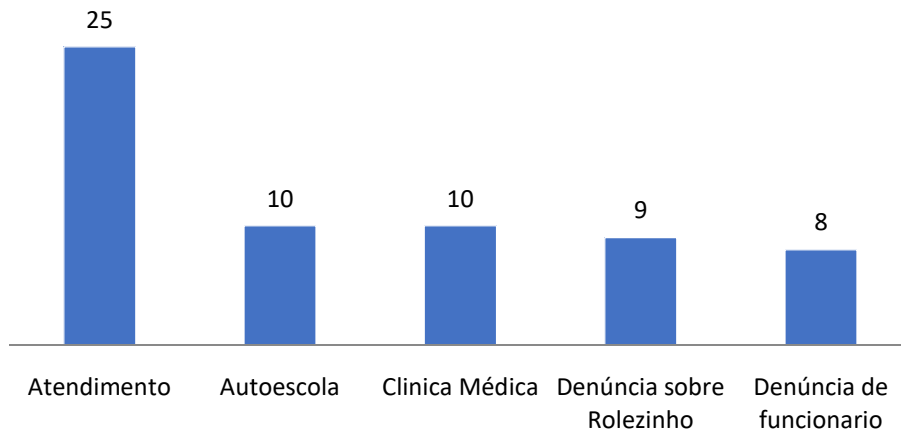
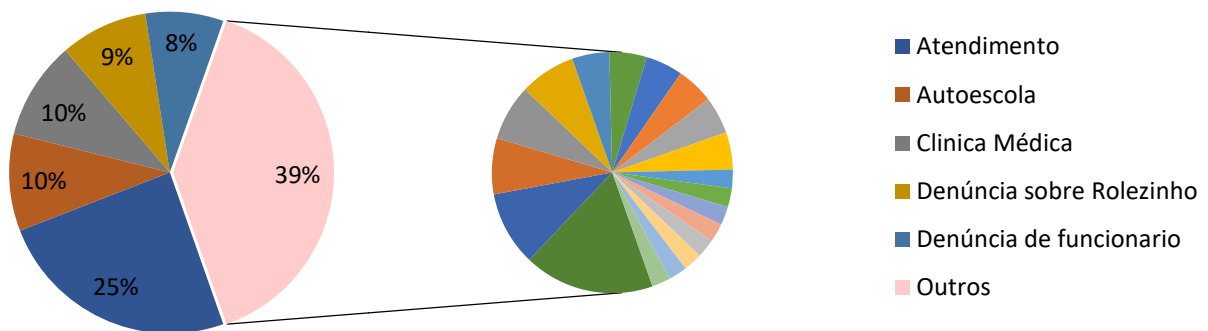


Gráfico 10

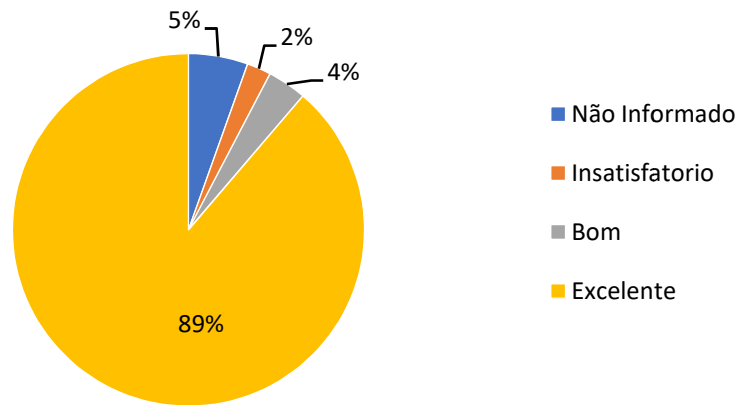




Sobre as pesquisas de satisfação foram contabilizados 861 questionários respondidos do período de 05/06/2023 a 29/12/2023 com perguntas para avaliar tempo e qualidade de atendimento, quais setores realizou o serviço desejado e se gostaria de sugerir ou reclamar algo anonimamente. Podendo ser representando através dos Gráficos 11 e Gráfico 12.

• AVALIAÇÃO GERAL PARA TEMPO DE ATENDIMENTO

Gráfico 11



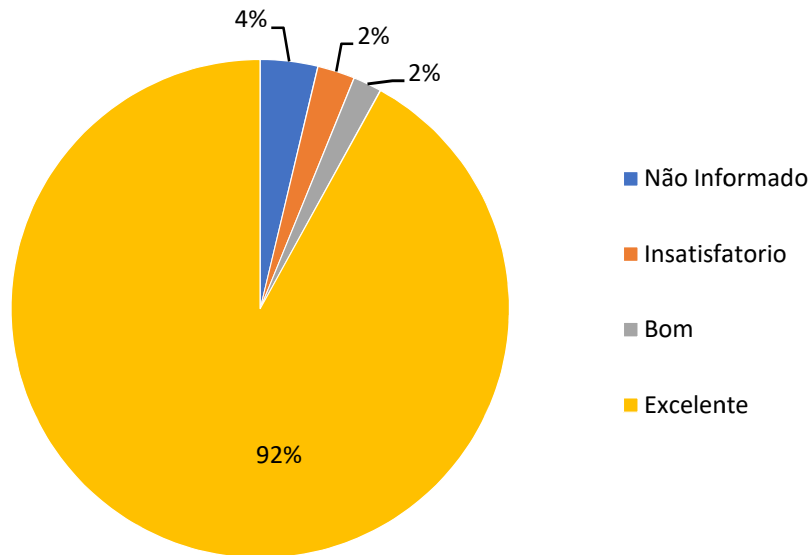
Não Informado	47	5,46%
Insatisfatório	19	2,21%
Bom	31	3,60%
Excelente	764	88,73%

Data	05/06/2023	29/06/2023	14/08/2023	22/08/2023	14/09/2023	27/10/2023	28/11/2023	29/12/2023
Não Informado	09	06	05	05	08	05	05	04
Insatisfatório	02	05	04	00	03	04	01	00
Bom	17	02	05	00	03	01	02	01
Excelente	294	140	79	51	90	53	37	20



• AVALIAÇÃO GERAL PARA QUALIDADE DE ATENDIMENTO

Gráfico 12



Não Informado	32	3,72%
Insatisfatório	21	2,44%
Bom	16	1,86%
Excelente	792	91,99%

Data	05/06/2023	29/06/2023	14/08/2023	22/08/2023	14/09/2023	27/10/2023	28/11/2023	29/12/2023
Não Informado	07	04	06	05	07	00	00	03
Insatisfatório	11	04	02	00	01	02	01	00
Bom	11	01	02	00	01	01	00	00
Excelente	303	144	83	51	95	55	39	22



Após análise das pesquisas de satisfação foi verificado que houve uma queda no preenchimento dos formulários e estão sendo avaliadas futuras estratégias para incentivar o aumento de participação nas pesquisas, além de expansões de locais estratégicos para novas urnas de coleta. Conforme Gráfico 13 abaixo e possível visualizar o quantitativo de pesquisas coletadas.

