



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

OUVIDORIA – DETRAN/AM

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2025

MANAUS/AM 2025

www.amazonas.am.gov.br
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas
CEP: 69050-030

detran@detran.am.gov.br
Fone: (92) 3643-0000
Avenida Mário Ypiranga Monteiro, 2884



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/8C0F.60FA.BF1F.0170/F599333A>
Código verificador: **8C0F.60FA.BF1F.0170** CRC: **F599333A**



Scanned with
CamScanner

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 N° 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 N° 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 N° 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 aos cidadãos.

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
- Através das pesquisas de satisfação realizada presencialmente nas urnas localizadas na sede do DETRAN/AM.
- Canal dedicado a denúncias disponibilizado através do e-mail: canaldedenuncia@detran.am.gov.br
- 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 2025, a Ouvidoria recebeu total de **559** manifestações por meios de seus canais de atendimento que serão representados abaixo, sendo que por motivos técnicos não



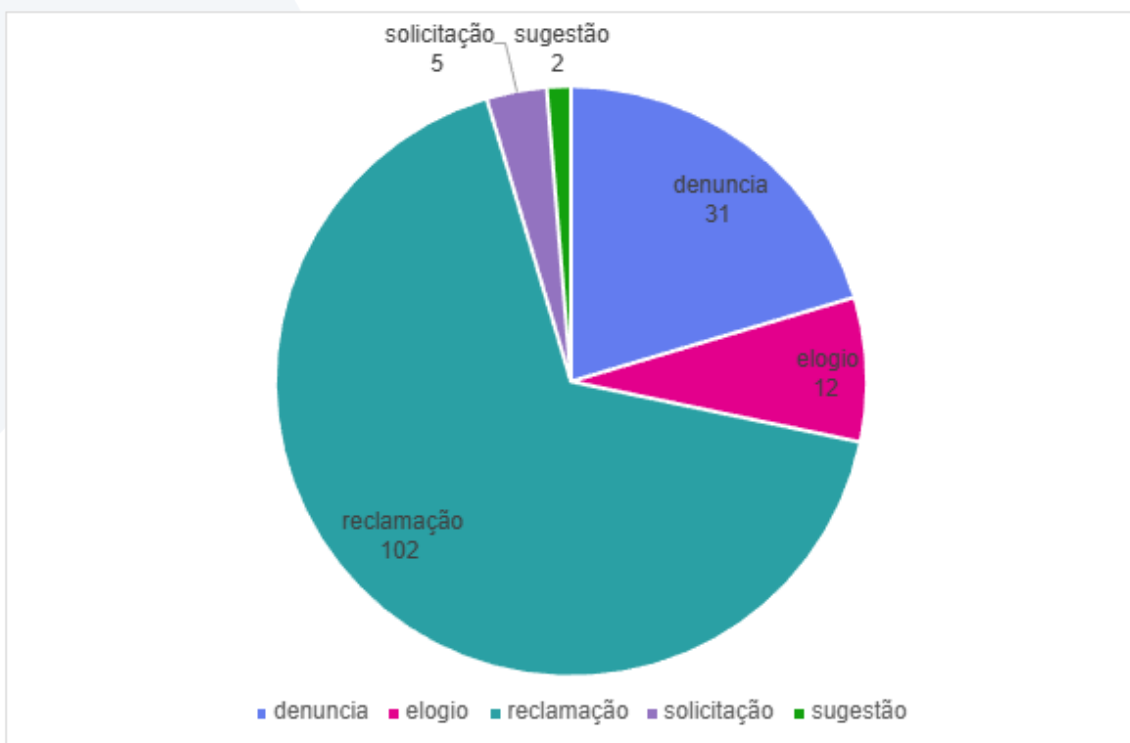
foi possível registrar o quantitativo total de atendimentos telefônicos realizados.

3. Manifestações

• Registro de Manifestação de Usuários

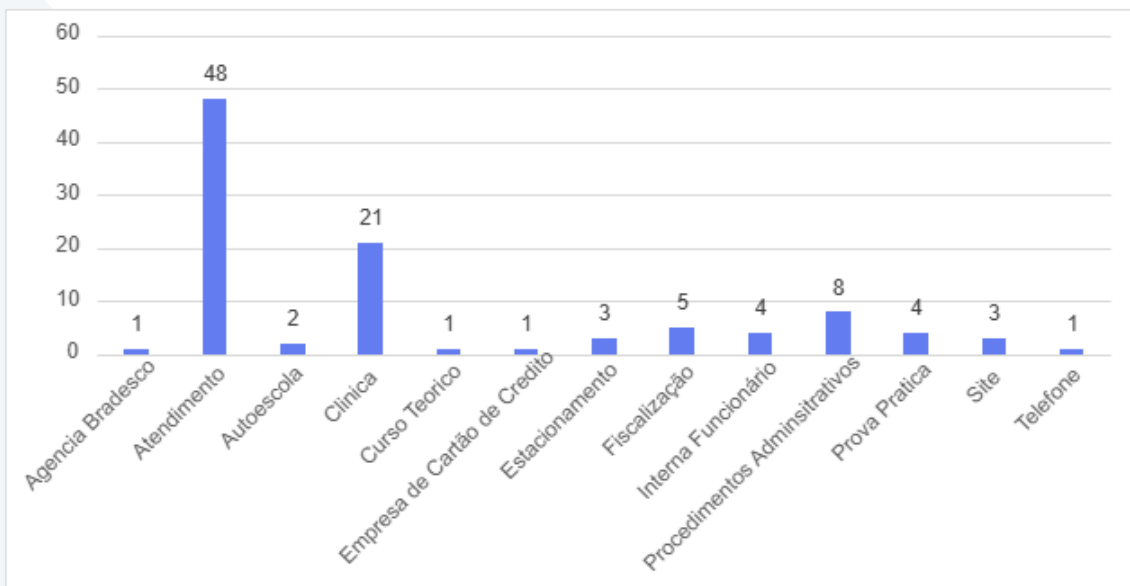
No ano de 2025 foram realizados 152 RMUS de forma presencial ou online através do e-mail, a quais são registradas por funcionários ou usuários externos, podendo ser representado graficamente tipos de registros, reclamações mais recorrentes e denúncias mais recorrentes nos gráficos a seguir.

❖ QUANTITATIVO DE TIPOS DE REGISTROS – RMU



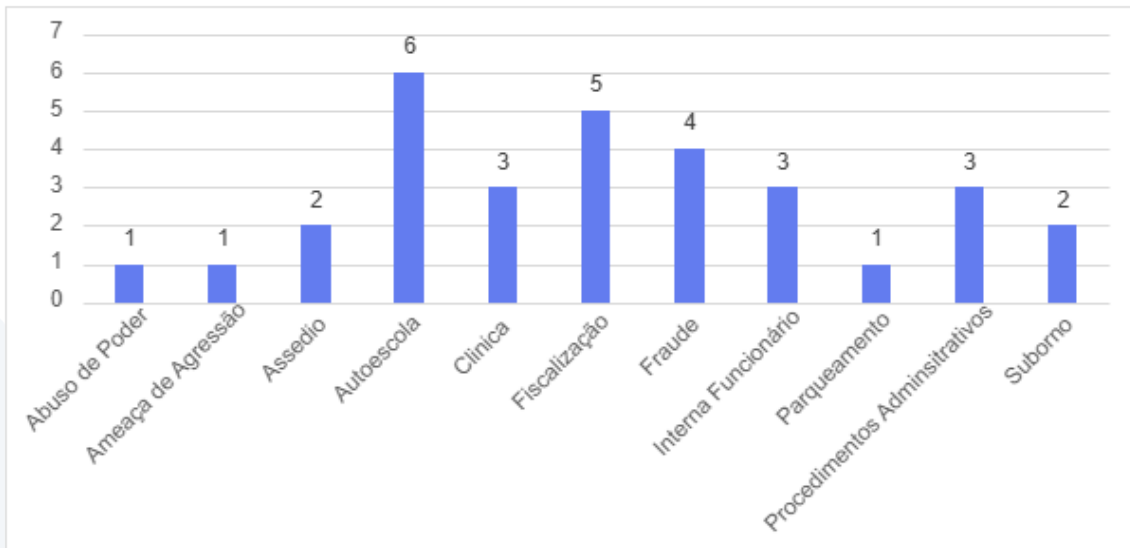


❖ QUANTITATIVO DE RECLAMAÇÕES POR TIPO



❖ QUANTITATIVO DE DENÚNCIAS POR TIPO



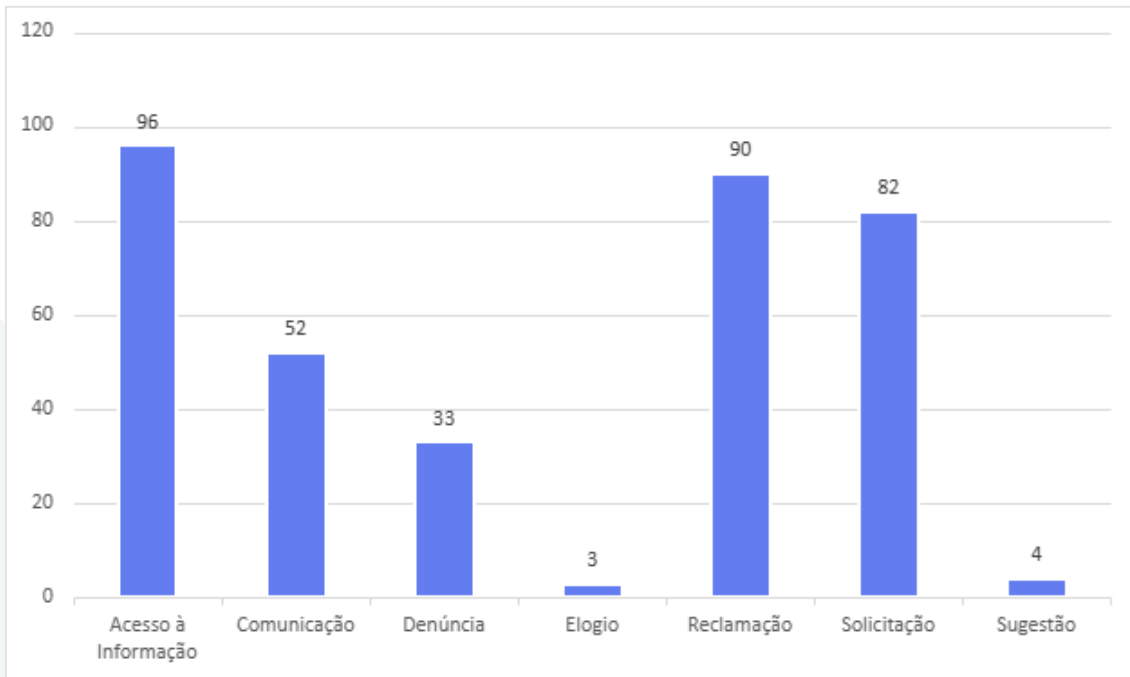


• FALA.BR

Em relação às demandas recebidas por meio do Sistema FALA.BR gerido pela Controladoria Geral da União (CGU) cujo total registrado foi 360 podendo ser representado seus dados como total, principais tipos de manifestações e seus assuntos mais frequentes nos gráficos abaixo.

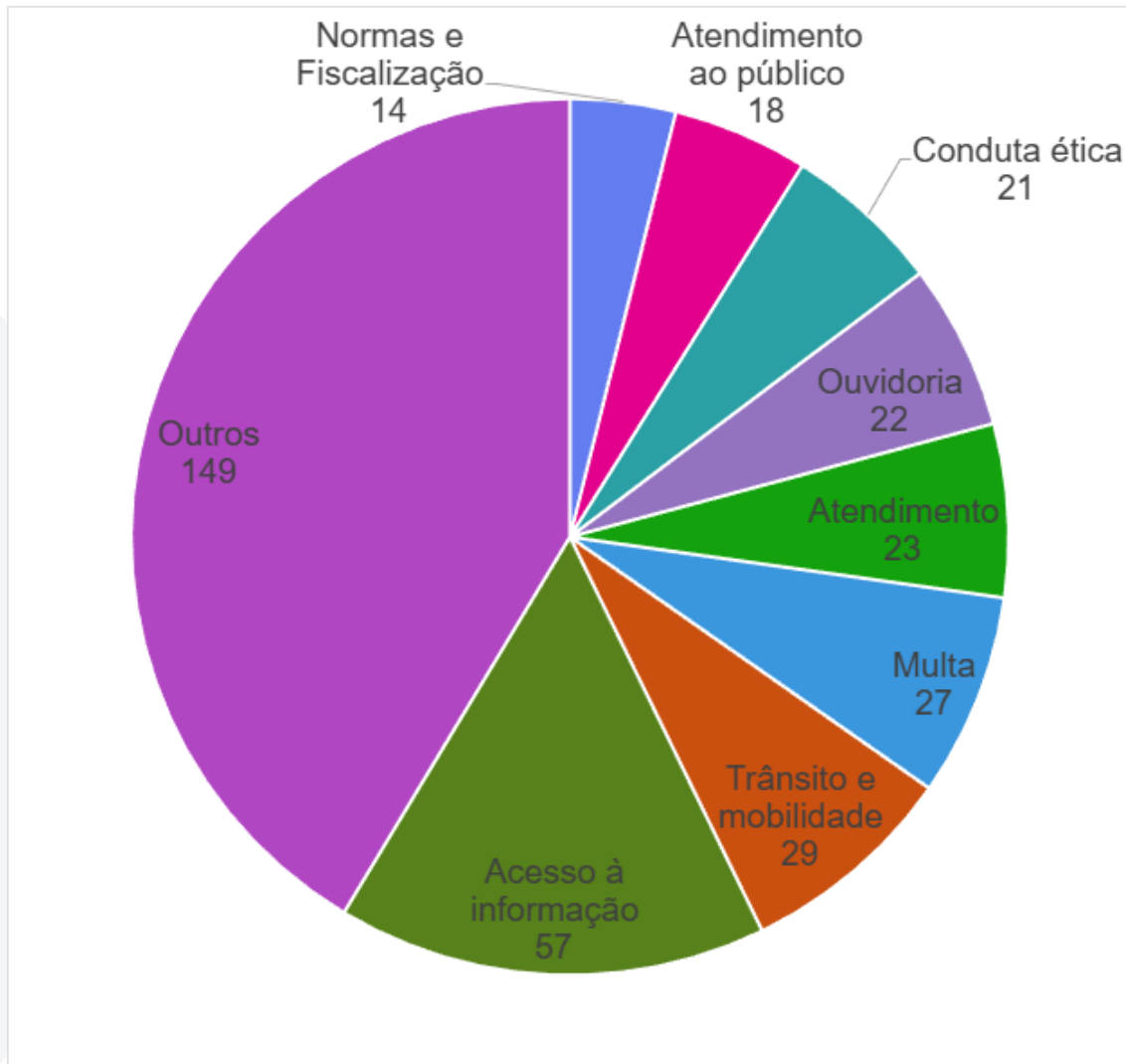
❖ TOTAL DE MANIFESTAÇÕES FEITAS NO FALA.BR





❖ QUANTITATIVO DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS RECORRENTES - FALA.BR





• Pesquisa de Satisfação

Sobre as pesquisas de satisfação foram contabilizados 47 questionários respondidos do período de 01/01/2025 a 28/11/2025

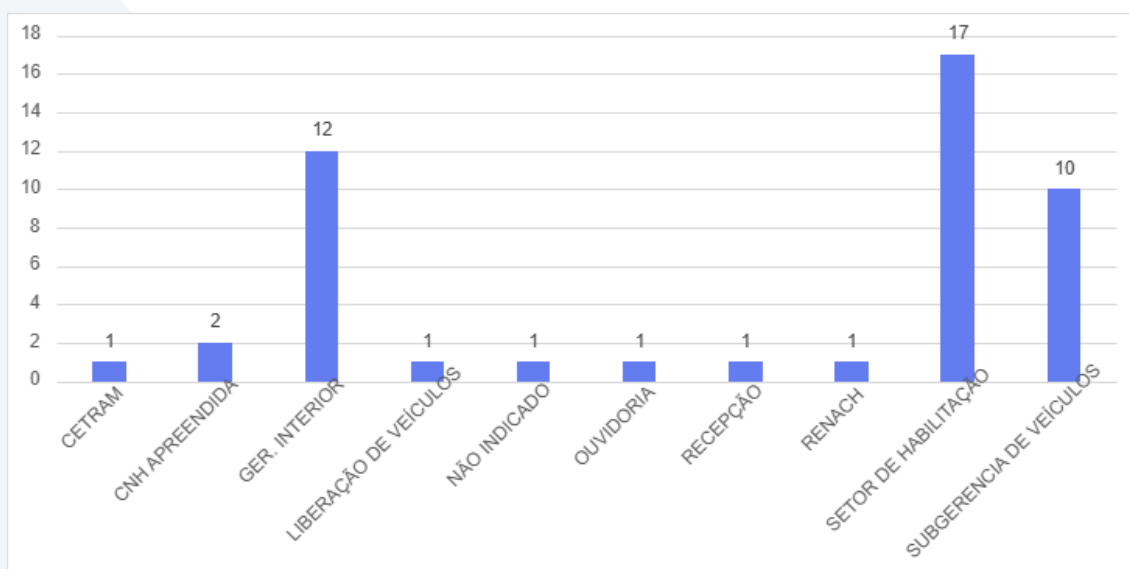




com perguntas para avaliar tempo e qualidade de atendimento, quais setores realizou o serviço desejado e se gostaria de sugerir ou reclamar algo anonimamente. Podendo ser representando através do gráfico abaixo.

Foi constatado um total de 47 questionários preenchidos no total, com a nota média de tempo de atendimento de 9,1/10 e uma nota média de atendimento 8,9/10, constatado que houve uma melhora no atendimento em comparação aos anos anteriores.

❖ QUANTITATIVO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR SETOR



❖ AVALIAÇÃO GERAL PARA QUALIDADE DE ATENDIMENTO

Nota para a qualidade de atendimento	
Insatisfatório	4
Bom	1

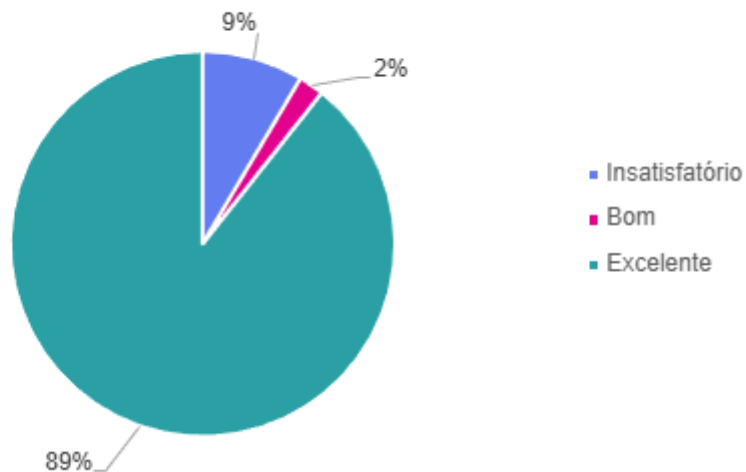




Excelente

42

Avaliação da Qualidade do Atendimento



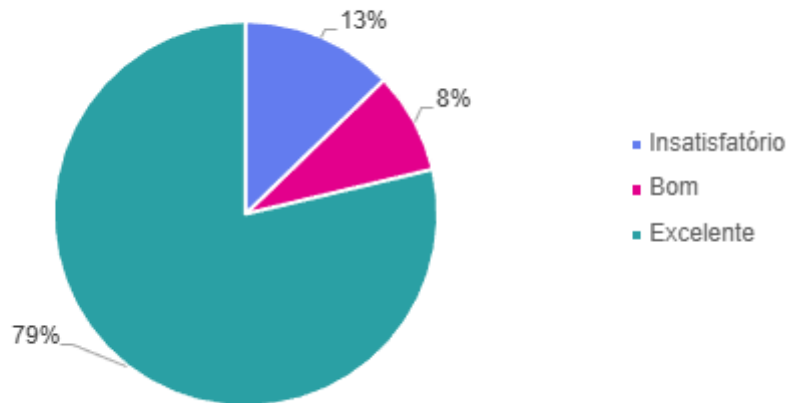
❖ AVALIAÇÃO GERAL PARA TEMPO DE ATENDIMENTO

Nota para o tempo de atendimento	
Insatisfatório	6
Bom	4
Excelente	37





Avaliação do Tempo de Atendimento



4. Conclusão

No ano de 2025 foram analisadas aumento na satisfação do usuário com o órgão, melhoria nos processos administrativos e a volta do projeto CNH SOCIAL impactando diretamente na satisfação e visão do órgão.

Neste ano de 2025 a Ouvidoria focou-se em implementar mudanças internas com foco na eficiência dos procedimentos internos e geração de documentos, buscando apoio de outros setores, promovendo uma ouvidoria mais efetiva e rápida além de que focada mais no FALA.BR para uma gestão mais eficiente e próxima da Controladoria Geral do Estado em termos de RMUs.

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





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

- Mau atendimento por estagiários do órgão
- Problemas de atendimentos com as clínicas credenciadas ao DETRAN-AM
- Reclamações acerca de atendimento e procedimentos das autoescolas.

www.amazonas.am.gov.br
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas
CEP: 69050-030

detran@detran.am.gov.br
Fone: (92) 3643-0000
Avenida Mário Ypiranga Monteiro, 2884



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/8C0F.60FA.BF1F.0170/F599333A>
Código verificador: **8C0F.60FA.BF1F.0170** CRC: **F599333A**



Scanned with
CamScanner