

RELATÓRIO DETRAN-PR

Senhor Controlador:



1. Introdução

A Equipe do Projeto CGE Itinerante foi designada para realizar pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços públicos, procedeu a verificação *in loco* nas unidades do Departamento de Trânsito do Paraná – DETRAN/PR da cidade de Curitiba, com a finalidade de analisar o nível de satisfação dos usuários, colher sugestões de melhoria e divulgar o Portal da Transparência e a Ouvidoria Geral do Estado.

Os trabalhos vêm sendo desenvolvidos sob a coordenação e supervisão da Diretoria de Gestão e Inovação e Coordenadorias de Ouvidoria, Transparência e Controle Social.

Sendo assim, emite o presente relatório circunstanciado.

2. Dos trabalhos

A Equipe do Projeto CGE Itinerante compareceu nos dias 04, 11 e 25 de setembro, 02, 09, 16 e 23 de outubro e 07 e 11 de novembro de 2019 nas unidades do Detran/PR da Vila Hauer, Centro e Tarumã, sendo recepcionada pelos gerentes e supervisores das mesmas. A Equipe procedeu a análise das condições da prestação de serviços junto aos usuários, através da realização da pesquisa de satisfação. Complementarmente, foram divulgados o Portal da Transparência e da Ouvidoria Geral do Estado.

O Projeto quantificou dados de 396 entrevistas, e os registros fotográficos realizados em cada visita estão disponíveis no Anexo.

3. Justificativa

A realização das pesquisas visa avaliar os serviços prestados nos 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. Estes quesitos estão descritos 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.

4. Análise

As pesquisas foram feitas *in loco*, através da abordagem dos usuários pela Equipe do Projeto CGE Itinerante. A recepção por parte dos usuários foi positiva.

Houve interesse em conhecer a proposta da ação e responder aos questionamentos. 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 acesso ao Portal da Transparência e o contato com a Ouvidoria para registrar manifestações.

Com a pesquisa foi possível avaliar os principais serviços utilizados pelos usuários no DETRAN-PR, podendo destacar a segunda via, renovação e transferência de CNH; transferência e venda de veículo; e vistoria.

Os gráficos a seguir apresentam a frequência da utilização (Figura 1), o nível de satisfação do usuário (Figura 2), a qualidade dos serviços (Figura 3) e o tempo de espera para o atendimento (Figuras 4). Estes dados foram gerados pela média das visitas realizadas em cada unidade e têm como objetivo auxiliar na adoção de medidas que promovam a melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

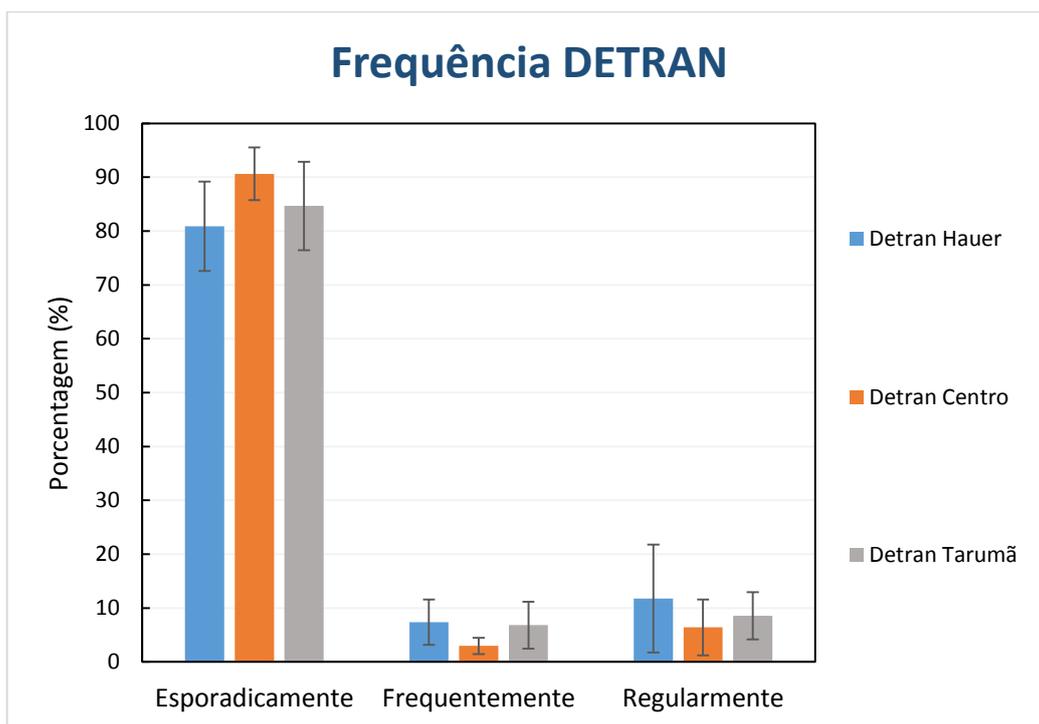


Figura 1- Frequência do uso dos serviços do DETRAN-PR.

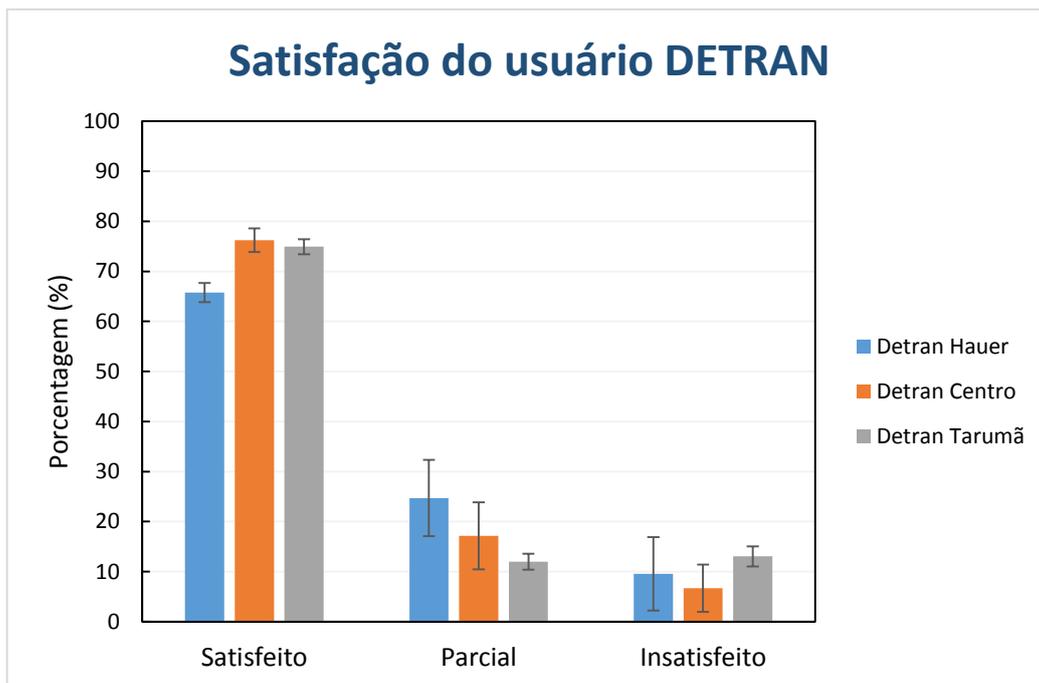


Figura 2- Nível de satisfação do usuário no DETRAN-PR.

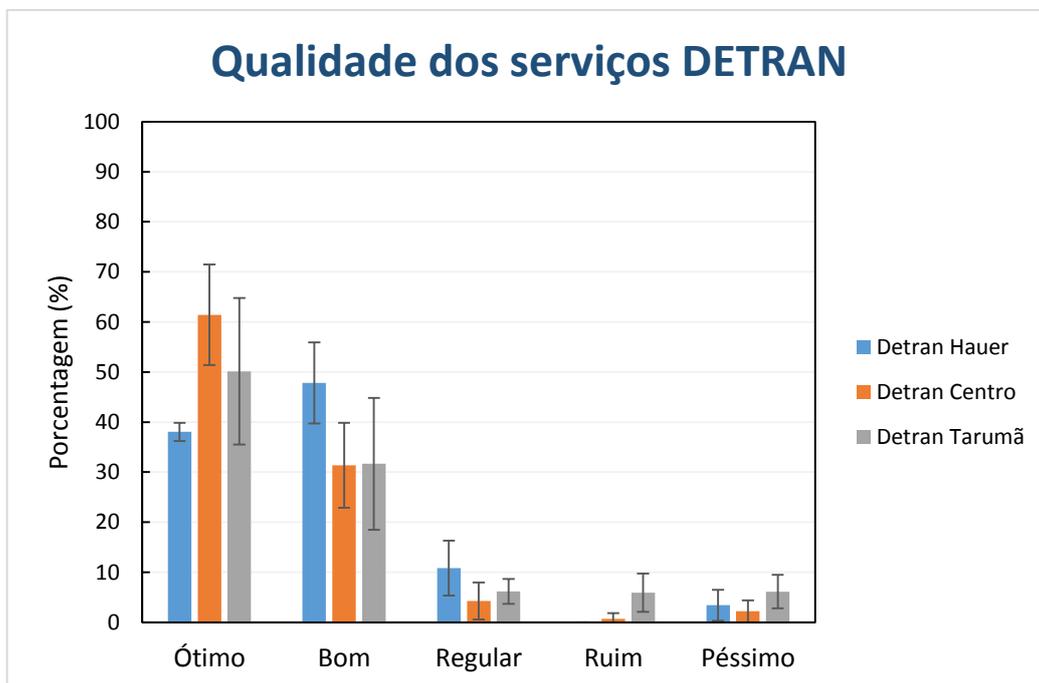


Figura 3 - Qualidade dos serviços do DETRAN-PR.

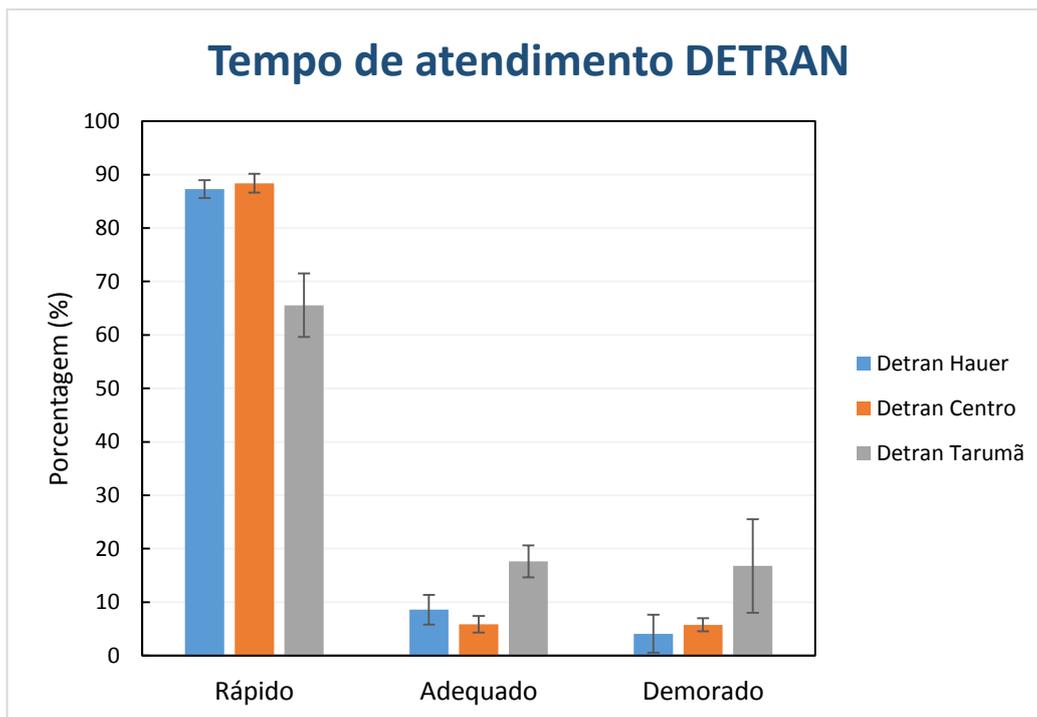


Figura 4 - Tempo de atendimento no DETRAN-PR.

5. Conclusão

Considerando a análise das respostas, bem como os gráficos existentes, pode-se concluir que os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pelo DETRAN-PR. Relataram que a informatização (agendamento eletrônico) agilizou os processos, diminuindo o tempo de espera, apesar de alguns usuários ainda terem dificuldade com a tecnologia.

Observamos que nas unidades da Vila Hauer e Centro não há um **balcão de informações** na entrada que permita aos usuários buscar esclarecimentos quanto aos serviços e procedimentos, deixando-os desorientados.

A unidade do Tarumã possui esta recepção inicial. Apesar disso, foi a unidade que apresentou o maior índice de reclamações quanto a informações desconstruídas, site confuso, atendimento dos servidores, questionamentos sobre a necessidade de confirmação do agendamento e atraso no horário de atendimento. De acordo com o supervisor da unidade está sendo desenvolvido um manual de atendimento (a previsão de conclusão é até o final deste ano), que será repassado a toda equipe, mediante treinamento para agilizar os serviços e pacificar as informações.

No entanto, nas três unidades, houve um número considerável de reclamações quanto a divergências nas informações prestadas através do 0800, presencial e contidas no site. Sendo necessária a **capacitação dos servidores**, priorizando o atendimento humanitário e de qualidade ao cidadão. Quanto ao site, foram feitas solicitações para disponibilização de informações de forma mais clara e

objetiva, principalmente em relação aos agendamentos eletrônicos e a necessidade ou não de comparecimento presencial às unidades.

Foi possível verificar que há **dificuldades nos pagamentos das taxas do Detran** através dos caixas automáticos instalados nas unidades, principalmente em relação aos clientes de instituições financeiras diferentes do Banco do Brasil, não havendo atendentes habilitados para auxiliar neste sentido.

Os usuários solicitaram também a redução das taxas cobradas, que consideram altas.

Em relação às clínicas para a realização dos exames médicos, sugeriram alteração ao sistema de distribuições das mesmas, para que os próprios usuários optem pela mais conveniente, seja pela proximidade de sua residência ou de seu local de trabalho.

Por fim, foi sugerido a instalação de totens digitais que permitam realizar agendamentos presenciais nas próprias unidades, entre outros serviços, como geração de guias para pagamento de taxas do DETRAN.

Curitiba, 03 de dezembro de 2019.

Anexo

DETRAN-PR: HAUER (04.09.2019)



DETRAN-PR: HAUER (11.09.2019)



DETRAN-PR: HAUER (25.09.2019)



DETRAN-PR: CENTRO (02.10.2019)



DETRAN-PR: CENTRO (09.10.2019)



DETRAN-PR: CENTRO (16.10.2019)



DETRAN-PR: TARUMÃ (23.10.2019)



DETRAN-PR: TARUMÃ (07.11.2019)



DETRAN-PR: TARUMÃ (13.11.2019)

