

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

Leandro Prade de Almeida

**ANÁLISE DO TEMPO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELOS CREDENCIADOS AO DETRAN/RS PELA OUVIDORIA DA
AUTARQUIA**

**Porto Alegre
2019**

Leandro Prade de Almeida

**ANÁLISE DO TEMPO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELOS CREDENCIADOS AO DETRAN/RS PELA OUVIDORIA DA
AUTARQUIA**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Orientador(a): Prof^a Dr^a Mellina da Silva Terres

Coorientador(a): Adriana Paz Nunes

Porto Alegre
2019

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

Vice-reitora: Profa. Dra. Jane Fraga Tutikian

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO

Diretor: Prof. Dr. Takeyoshi Imasato

Vice-diretor: Prof. Dr. Denis Borenstein

COORDENAÇÃO DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

Coordenador: Prof. Dr. Paulo Ricardo Zilio Abdala

Coordenador substituto: Prof. Dr. Rafael Kruter Flores

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

Almeida, Leandro Prade de

Análise do tempo de resposta aos usuários dos serviços prestados pelos credenciados ao DETRAN/RS pela ouvidoria da autarquia / Leandro Prade de Almeida. – 2019.

61 f.:il.

Orientador(a): Prof. Dra. Mellina da Silva Terres;
Coorientador(a): Adriana Paz Nunes.

Monografia (Especialização) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Programa de Pós-Graduação em Administração, Porto Alegre, BR – RS, 2019.

1. Ouvidoria. 2. Atendimento. 3. Serviço Público. I. Prof. Dra. Mellina da Silva Terres. II. Adriana Paz Nunes e. III. Análise do tempo de resposta aos usuários dos serviços prestados pelos credenciados ao DETRAN/RS pela ouvidoria da autarquia.

Escola de Administração da UFRGS

Rua Washington Luiz, 855, Bairro Centro Histórico

CEP: 90010-460 – Porto Alegre – RS

Telefone: 3308-3801

E-mail: eadadm@ufrgs.br

Leandro Prade de Almeida

**ANÁLISE DO TEMPO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELOS CREDENCIADOS AO DETRAN/RS PELA OUVIDORIA DA
AUTARQUIA**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Aprovada em _____ de _____ de 2019.

Banca Examinadora

Examinador(a): Clézio Saldanha

Examinador(a): Rogério Faé

Orientador(a): Prof. Dra. Mellina da Silva Terres

Coorientador(a): Adriana Paz Nunes

RESUMO

A questão a ser direcionada neste trabalho de estudo consiste em uma Análise do tempo de resposta aos usuários dos serviços prestados pelos credenciados ao DETRAN/RS pela ouvidoria da autarquia, mais necessariamente do tempo de retorno para os cidadãos utilizam o canal para as solicitações de informações, reclamações ou outras questões correlatas. No Brasil a evolução dos serviços públicos está cada vez mais tecnológica, assim o parâmetro desta pesquisa focou nos serviços de demandas originários da página virtual do DETRAN/RS. Assim, o desafio e a inovação do novo modelo estão na sua abrangência, tanto nos resultados a serem monitorados, como no envolvimento de gestores e servidores no processo de construção e monitoramento. A sistemática está em constante melhoramento, mas, desde o início o objetivo foi a implantação de um processo de Estado, com metodologia e procedimentos claros e simples. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de caráter bibliográfico e quantitativo, recorrendo a diversos autores que pesquisaram e, ainda pesquisam este tema, com os objetivos de: apresentar a avaliação de desempenho como forma de aprimoramento e desenvolvimento profissional dos colaboradores na instituição, também com uma vasta fundamentação teórica. Ao longo, deste trabalho, além do acompanhamento de acordos de resultados, o sistema permite, ainda que a organização possa acompanhar as demandas concluídas. Verificar a finalidade, o relacionamento e o tempo de retorno das demandas dos cidadãos são satisfatórios, nos dando, contudo, uma ideia da organização e competência que devem existir em uma ouvidoria pública.

Palavras-chave: Ouvidoria. Atendimento. Serviço Público.

ABSTRACT

The question to be addressed in this study consists of an analysis of the response time to the users of the services provided by the DETRAN RS accredited by the ombudsman's office, more necessarily the time of return for citizens use the channel for information requests, complaints or other related issues. In Brazil, the evolution of public services is becoming technological, so the parameter of this research focused on the demand services originating from the DETRAN RS virtual page. Thus, the challenge and innovation of the new model is in its scope, both in the results to be monitored, and in the involvement of managers and servers in the construction and monitoring process. The systematics is constantly improving, but from the beginning, the goal was the implementation of a State process, with clear and simple methodology and procedures. For that, a bibliographic and quantitative research was done resorting to several authors who researched and still research this theme, with the objectives of: presenting the performance evaluation as a way of improving and professional development of the collaborators in the institution, also with theoretical basis. Throughout this work, besides the monitoring of results agreements, the system allows, even if the organization can follow the completed demands. To verify the purpose, the relationship and the time of return of the citizens' demands are satisfactory, giving us, however, an idea of the organization and competence that must exist in a public ombudsman's office.

Keywords: Ombudsman. Attendance. Work. Public service.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1.1 - Análise de demandas.....	36
---------------------------------------	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CETTRAN	Conselho Estadual de Trânsito
CFC	Centros de Formação de Condutores
CGU	Controladoria Geral da União
CNH	Carteira Nacional de Trânsito
CONTRAN	Conselho Nacional de Trânsito
CRVAS	Centros de Registros de Veículos Automotores
CRLV	Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo
CRV	Certificado de Registro de Veículo
CTB	Código de Trânsito Brasileiro
FPT	Fábricas de Placas e Tarjetas
DETRAN/RS	Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Sul
MERCOSUL	Mercado Comum do Sul
OGE	Ouvidoria-Geral do Estado
RENAJUD	Restrições Judiciais de Veículos Automotores
SMARH	Secretaria da Modernização Administrativa e dos Recursos Humanos
SSP	Secretaria da Segurança Pública

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA.....	10
1.2 OBJETIVO GERAL.....	11
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
1.4 CONTEXTUALIZAÇÃO PRÁTICA E JUSTIFICATIVA.....	12
2 REVISÃO DA LITERATURA.....	13
2.1 BREVE HISTÓRICO DAS OUVIDORIAS NO BRASIL.....	14
2.2 OUVIDORIAS E SUA IMPORTÂNCIA PARA A SOCIEDADE.....	17
2.3 O DETRAN/RS - RESUMO HISTÓRICO.....	20
2.4 OUVIDORIA DO DETRAN RS.....	21
3 METODOLOGIA.....	23
4 ANÁLISE DOS DADOS.....	24
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39
REFERÊNCIAS.....	41
ANEXO A Protocolos Habilitação e Infrações.....	44
ANEXO B Protocolos Veículos.....	53

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como um dos objetivos demonstrar a dinâmica de uma ouvidoria em novos canais e em seus meios clássicos, pois hoje em dia a tecnologia vem cada vez mais fazendo parte de nossos dias e atividades e em alguns casos se tornaram o principal canal de comunicação com serviços estatais ou de qualquer produto de consumo.

O contato entre o governo e a sociedade é imprescindível para a transparência dos serviços e confiança da sociedade nos serviços prestados por autarquias e empresas públicas das diversas esferas do governo (cgu.gov.br).

A escolha da ouvidoria do DETRAN RS se deu em decorrência dos aperfeiçoamentos do sistema que estão sendo implementados e o resultado que está sendo dado para a sociedade, pois sendo um órgão de muitos serviços demandados por cidadãos possui muitos desafios para esclarecer dúvidas e registrar reclamações.

A tecnologia sofre atualizações e modernizações constantemente e o DETRAN RS nos últimos anos se adequou as políticas do governo para que seus canais pudessem atender a sociedade de modo mais versátil e transparente.

Os diversos serviços que são prestados pelos credenciados do DETRAN/RS possuem peculiaridades e diferenças técnicas muito grandes, assim neste trabalho será visto a estrutura da ouvidoria, o meio de atendimento das demandas complexas e simples e como se dá a dinâmica de tempo de resolução tendo ao final um desenho das informações retornadas aos cidadãos.

Com diversos tipos de informações envolvidas em cada tipo de entrada de demanda é um desafio de conhecimento saber como tratar e como administrar tanta informação, sendo uma grande carga de responsabilidade para todos os envolvidos, pois a devolução para a sociedade pode ter impactos positivos e negativos.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

O DETRAN RS por ser uma autarquia que possui diversos serviços também possui demandas de questionamentos de diversas complexidades, sendo sobre veículos, carteira nacional de habilitação, serviços de depósitos de veículos e de desmanches. Assim, a cadeia de informações vai de pedido de informações,

consultas a legislações até questionamento técnico de situações de diversas complexidades.

Conforme o Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias da CGU, Salgado e Antero (2013), a competência essencial de uma ouvidoria pública é receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade as reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública.

O atendimento da ouvidoria do DETRAN RS é voltado para o público externo, que são os cidadãos, usuários ou não das atividades e serviços prestados pelo órgão, sendo assim se faz necessário haver uma aferição de como é procedido o sistema de atendimento e tratamento dado a cada demanda.

Também, conforme o histórico da autarquia, devido a sucessivos governos houve diversas adaptações do sistema da ouvidoria, assim neste trabalho haverá a análise do posicionamento adequado e satisfatório da ouvidoria, dentro da estrutura organizacional do órgão como unidade de assistência para gestão das informações produzidas nas demandas abertas pelos usuários dos serviços.

De acordo com a página virtual do DETRAN/RS, a autarquia possui uma grande gama de fluxo de informações, sendo assim são necessários servidores que tenham capacidade de entendimento e análise. A complexidade dos serviços e detalhamento de informações correlatas que envolvem uma análise técnica em alguns setores podem ser de difícil tratamento para pessoas sem o conhecimento específico, assim a análise da demanda que entra e para onde é enviada é um ponto chave para um retorno efetivo ao cidadão.

1.2 OBJETIVO GERAL

Compreender como funciona a linha de tempo de um protocolo de atendimento entre usuário e a Ouvidoria do DETRAN RS.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar o sistema de ouvidoria com a agudeza no atendimento prestado (fale conosco) do DETRAN RS.
- Descrever a complexidade no atendimento global prestado pela Ouvidoria do DETRAN RS.

- Analisar as solicitações recebidas dos usuários quanto ao processo das resoluções nas reclamações recebidas na Ouvidoria do DETRAN RS.

1.4 CONTEXTUALIZAÇÃO PRÁTICA E JUSTIFICATIVA

Os serviços do DETRAN/RS são fornecidos por credenciados, pessoas jurídicas e pessoas físicas, entretanto além de corregedoria do próprio órgão, temos um canal de entrada de informação chamado fale conosco, que possui vários meios de entrada, como via e-mail, via telefone ou por protocolo em papel em um dos locais disponíveis para tal. A necessidade do entendimento de como se faz o caminho e se é satisfatório o resultado um assunto importante dentro dos serviços prestados pelo DETRAN RS.

A busca de um serviço eficiente e que tenha um organograma satisfatório é um dos pontos de cada nova administração. O entendimento do que é necessário para a execução e como deve ser o setor responsável por este serviço demanda análises de como será cada canal de passagem de informação e como será feito o encaminhamento, assim neste trabalho poderemos entender a ouvidoria do DETRAN RS nesta gestão.

A carência de pessoas é um assunto sempre recorrente dentro de cada órgão governamental, como também a falta de perspectiva de carreira e reconhecimento por serviços prestados, mesmo assim existe uma parcela de pessoas mesmo com todos os pontos negativos de tratamento tentem a buscar o conhecimento para administrar setores estratégicos como uma ouvidoria.

O trabalho de análise de uma demanda é pontual e necessita de conhecimento da área ou pelo menos um bom entendimento do assunto para um retorno eficiente e a complexidade de alguns assuntos podem demandar mais do que o tempo que um cidadão espera para ter a resposta. O presente trabalho se faz necessário para a verificação destes canais e seu tempo de retorno para o cidadão requerente, apontando também questões complexas e não somente pedido de informações ou dúvidas.

2 REVISÃO DA LITERATURA

No primeiro momento, a pesquisa tem como objetivo a revisão da literatura qualitativa realizada com autores e bibliografias existentes conhecidos, com pesquisa documental, artigos acadêmicos. Também, cabe ressaltar a importância de obter informações sobre a administração pública, isto é, se posicionar sobre as Ouvidorias capaz de informar os indivíduos em relação ao atendimento humano pelo autoatendimento com o auxílio de tecnologias, tornando-os aptos a demandar transparência das decisões e das instituições governamentais (GOMES; MAIA, 2008).

Ainda segundo os autores (ib. id., 2013, p. 631), essa reforma chamada de “gerencial”, capitaneada por Luiz Carlos Bresser Pereira, visou o aumento da eficiência e a efetividade dos órgãos estatais, melhorar a qualidade das decisões estratégicas do governo e voltar a administração para o cidadão-usuário – ou cidadão-cliente.

A tentativa era de deixar a Administração Pública menos burocrática, com ênfase em controles de si própria, passando a priorizar e controlar os resultados de suas agendas de políticas públicas. Uma vez que, esse trabalho tenta aprofundar os conhecimentos sobre as ouvidorias no Brasil, enquanto a sociedade adquire informações sobre o funcionamento e fortalecimento do controle social enquanto administração pública gerencial, cujo principal objetivo é de tomar decisões de maneira transparente (BRESSER-PEREIRA, 1996).

Dessa maneira o objetivo da pesquisa consistiu em estudar e se aprofundar de que maneira podemos compreender como funciona a linha de tempo de um protocolo de atendimento entre usuário e a Ouvidoria do DETRAN RS.

Desde que seja relevante no entendimento e na eficiência do atendimento do público em geral das pessoas, com o encaminhamento das solicitações adquirindo um papel importante e significativo no acesso ao portal da instituição de controle de inclusão digital no Estado do Rio Grande do Sul. Apresentaremos alguns conceitos sobre ouvidorias no Brasil, sua importância para a sociedade e qual a importância da Ouvidoria do DETRAN RS.

2.1 BREVE HISTÓRICO DAS OUVIDORIAS NO BRASIL

Uma ouvidoria é caracterizada quando o cidadão não tem suas demandas atendidas ou se sente prejudicado. A ouvidoria estudada neste trabalho possui duas caracterizações conforme analisado, a de atendimento onde o cidadão tira suas dúvidas mais simples, solicita informações, faz sugestões e registra reclamações a de ouvidoria quando não teve o retorno que queria, sendo que o atendimento de ouvidoria possui mais autonomia, caso seja necessário contatar diversas áreas da Autarquia.

Para entender o aparecimento e fortalecimento das Ouvidorias públicas no Brasil, é importante delinear um breve cenário jurídico-institucional da administração, planejamento e gestão pública no país.

A linha temporal do aparelhamento estatal voltado para o desenvolvimento do País inicia-se em 1930, “com a transição de uma ordem predominantemente agrícola para uma sociedade urbano-industrial”, (PINTO; CARDOSO Jr.; LINHARES, 2013, p.

472), contexto no qual foi criado o Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP), baseado no modelo norte-americano de administração pública onde se defendia a criação de um órgão centralizador responsável direto das tarefas de administração, operação e controle. Desta forma, houve um fortalecimento da indústria na década de 1940, graças à interação entre os conceitos de desenvolvimento e planejamento que vieram à tona nas discussões entre governo, empresários e sociedade (ib. id.).

Na década de 1950, foram implementados o Plano de Metas (governo de Juscelino Kubitschek) e o II Plano Nacional de Desenvolvimento (governo de Ernesto Geisel), dando destaque ao Estado como propulsor do desenvolvimento, que trouxe como resultado o avanço da indústria de bens não duráveis, intermediários e de capital, que “*consolidou o projeto de orientação desenvolvimentista, que durou até os anos finais da década de 1970*” (op. cit., p. 473). Com esta visão de desenvolvimento do país, ainda que estreita, durante o período citado “*a função planejamento viria a ser o eixo central desse processo, uma vez que a expansão dos setores econômicos prioritários seria definida por meio dele*” (ib. id.).

Conforme Salgado e Antero (2013), uma ouvidoria é caracterizada como sendo unidades administrativas dos ministérios; dos órgãos da Presidência da República e das entidades da administração indireta, ou seja, das autarquias, fundações públicas e empresas estatais.

Também, conforme Salgado e Antero (2013), uma ouvidoria pública atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, pois a importância de uma ouvidoria para o contato do cidadão com órgão do governo é um fato já iniciado no início da implantação da administração colonial.

Conforme Amaral Filho (1993), no século XVI, foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral, para figurar como os “ouvidos do rei” e para garantir, como órgão do sistema de justiça, a rigorosa aplicação das “leis da metrópole”. Com o processo de emancipação do país, esse instituto português acabou por ser extinto após a declaração de independência do Brasil, em 1822.

Todavia, a velha palavra “Ouvidoria” viria a ressurgir no curso do movimento pela redemocratização do Brasil na década de 1980, carregando em si um novo significado, inspirado na instituição sueca do ombudsman: dessa vez o nome foi utilizado para caracterizar um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado. Segundo Braz (1992), enquanto o Ouvidor do modelo sueco representa os cidadãos, no Brasil o modelo representa os interesses do titular do poder.

No Brasil também houve um marco do gerencialismo, o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado propôs transformar a administração pública burocrática em gerencial, com o objetivo de tornar Estado, conforme Bresser Pereira (2001), menor, mais eficiente e mais voltado ao atendimento das demandas dos cidadãos.

De acordo com o histórico das ouvidorias do Governo Federal (ouvidorias.gov), a primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, no município de Curitiba. Desde então, e em especial desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, as ouvidorias evoluíram rapidamente, sob o impulso das reivindicações populares por participação nas deliberações do Estado.

Um dos marcos históricos no Brasil acerca de ouvidorias aconteceu com a promulgação da Constituição Cidadã, em 1988, o fundamento da ouvidoria não

poderia deixar de ser estabelecido. Assim, no artigo 37, parágrafo 3º, da Constituição de 1988 estabelece que a lei discipline as formas de participação do usuário na administração pública, direta e indireta. Cumpre salientar que, este é um dos objetivos básicos de nossa Constituição de 1988, onde se prevê a norma para proteger o cidadão perante o Estado. A partir deste momento, o processo de criação de Ouvidorias começou a ser difundido em todo país.

Foi na década de 1990 que houve uma mudança mais significativa de prioridades do planejamento, devido a dois fatores conjunturais (PINTO; CARDOSO Jr.; LINHARES, 2010, p. 204): o esgotamento e desmonte da função e das instituições de planejamento governamental, que haviam se erguido entre 1930 e 1980, e a dominância da concepção liberal do Estado. Com este cenário, reforçado com as recomendações do Consenso de Washington, a agenda “gestão pública” torna-se prioritária ao planejamento, assim como a necessidade de realização de uma reforma do Estado.

Os esforços desta reforma tinham como alvo, sobretudo, o desenvolvimento da economia do país “orientadas para o (e pelo) mercado” e, como resultado, o poder público teve duas áreas de atuação bem definidas: um núcleo que “formula e planeja políticas públicas; e os órgãos reguladores, que regulam e fiscalizam a prestação dos serviços públicos”. (PINTO; CARDOSO Jr.; LINHARES, 2013 p. 486).

Ou seja, houve um entendimento de que não cabe ao Estado **somente** a regulação do mercado, **mas também** o entendimento de que Política pública e serviço público estão interligados, não podem ser separados, sob pena de serem esvaziados de seu significado. ” (*op. cit.*, p. 486). Enfim, o Estado brasileiro nos primeiros anos do século XX mostra-se capaz de operar “vetores do planejamento governamental, em prol do desenvolvimento” (*Id.*, 2013, p. 485).

Em 1995 foi criada a Ouvidoria-Geral da República, como parte da estrutura do Ministério da Justiça. Em 2003, a Ouvidoria-Geral da República foi transferida para a estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU), e posteriormente teve seu nome alterado para Ouvidoria-Geral da União (OGU), com competência para exercer a coordenação técnica do segmento de ouvidorias do Poder Executivo federal.

Em 2004 foi promulgada também a Emenda Constitucional nº 45, que determina a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Territórios. Esse processo de

ampliação dos espaços de participação fez com que, hoje, a Ouvidoria esteja presente nos três poderes da Nação, e também nos Estados, no Distrito Federal e nos Municípios, tendo se consolidado como uma instância de controle e participação social, destinada ao aprimoramento da gestão pública.

No Rio Grande do Sul conforme informação em página oficial do Governo do Estado houve uma regulamentação quando da promulgação da lei 14.485/2014, que instituiu o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, SEO/RS, que teve por finalidade aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual, garantir a participação popular no controle dos serviços públicos e contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania e de controle social. Esta lei foi um marco importante para a maior transparência das atividades dos órgãos e proximidade dos cidadãos para com o acesso de informações.

2.2 OUVIDORIAS E SUA IMPORTÂNCIA PARA A SOCIEDADE

Na gestão pública o estado vem se adaptando aos novos tempos e evoluindo para dar melhor amparo para sociedade, um dos pontos sempre importantes dentro de um governo e seus serviços é que o cliente é a população e ela que sabe se um serviço é bom ou ruim. Para Lídice (2013), no Brasil não existem muitas experiências acerca do retorno para a sociedade, pois diariamente visualizamos notícias de como a saúde está precária ou nossas estradas mesmo com os pesados impostos permanecem intrafegáveis.

Conforme já citado no histórico das ouvidorias, desde a constituição de 1988 foi aprovada uma emenda que descentralizou a Ouvidoria. A partir dela, qualquer poder executivo pode, por lei ou decreto, pode estabelecer a sua Ouvidoria. Deste modo se mostrou como é importante o canal do cidadão com os órgãos do governo sendo para enviar sugestões ou reclamações de serviços de qualquer natureza fornecidos pelo estado.

Desde que Salgado e Antero (2013), a ouvidoria tem um importante papel para assegurar qualidade dos Serviços do órgão e entidade, deve receber as sugestões, as queixas e reclamações quanto à capacidade do órgão/entidade de garantir a prestação dos serviços.

Para Mascarenhas (2010), a Ouvidoria é um instrumento fundamental para a consolidação da cultura de transparência, garantindo a fidelização dos cidadãos,

trazendo fortalecimento da imagem e distinção às Instituições Públicas, com o reconhecimento de suas ações pela transparência e responsabilidade social.

Conforme Bresser Pereira (1999), o princípio da eficiência aponta para a racionalidade econômica do funcionamento da Administração Pública. É do interesse público que os tributos pagos pelos cidadãos, e utilizados para custear as funções administrativas, não apenas sejam utilizados de forma legal, impessoal, moral e pública, como também de forma eficiente, isto é, apresentando a melhor relação custo benefício. Não é possível imaginar que a Administração Pública seja eficiente se também não forem eficientes os processos por ela utilizados e os agentes que a compõem. Por isso, a eficiência da Administração é, fundamentalmente, fator da eficiência dos seus gestores e servidores.

Uma Ouvidoria bem estruturada, respaldada pela alta administração, com independência para apresentar suas sugestões e autonomia em verificar as causas das reclamações, é um ótimo suporte para auxiliar na melhoria da qualidade de serviços e produtos (VISMONA, 2015). Esta autonomia citada de poder buscar uma resolução de problemas é sinal do quanto é importante um setor que zele pela melhoria de serviços e tem uma grande contribuição para o avanço dos modos de ação.

Quando existe uma ouvidoria, um cidadão acostumado com o descaso, repentinamente percebe que tem importância e que pode ser ouvido e ter um retorno, sendo esta sua oportunidade de participar e contribuir (ouvidorias.gov.br). Segundo Mascarenhas (2010), a existência de uma ouvidoria traz muitas mudanças para estado e sociedade, em função de dar voz a pessoas que se julgavam invisíveis para o estado.

As ouvidorias são uma forma de se evitar que clientes e usuários descontentes procurem soluções externas ao ambiente institucional quando necessitam demonstrar descontentamento em relação a qualidade dos serviços prestados destes serviços. Por isso, existem linhas de pensamentos que tentam revelar uma diferença: ao recorrer ao ouvidor, o cidadão-cliente aproxima-se dos serviços públicos; e o cliente consumidor que se reporta à empresa.

Portanto, os cidadãos não são apenas clientes e o Estado não é apenas empreendedor, e sim, valoriza os canais de participação dos cidadãos e dá mais valor às pessoas (como servidores) que à produtividade.

Quando, sedimentada esta nova forma de atuação do Estado, novos desafios para o planejamento governamental emergem da complexidade das interações sociais, econômicas e tecnológicas, que se articulam de forma global e em velocidade cada vez maior, confrontando a forma ainda patrimonialista que ainda sobrevive dentro da administração pública, onde ainda existem redes de interesse e hierarquias Monárquicas.

Desde que aconteça uma clara resistência de forças atuando, incoerentemente, de forma contrária, entre o novo padrão tecnológico e o planejamento e a formulação de políticas públicas. Este padrão tecnológico é o da inovação, na qual o conhecimento é o fundamento central que se transforma no principal insumo do processo produtivo, que provoca mudanças nas instâncias econômica, social e política em tempo real, tornando o controle desses fatores mais difícil (PINTO; CARDOSO JR.; LINHARES, 2013, p. 490).

Por isso, esse novo padrão não pode ser desprezado dentro do planejamento e gestão governamental, e deve seguir algumas diretrizes (op. cit., p. 491) para preencher as lacunas originadas dos novos desafios: dotar a função planejamento com forte conteúdo estratégico; capacidade de articulação e de coordenação institucional; inserção de conteúdos prospectivos e propositivos, de modo participativo e com conteúdo ético.

Os autores concluem afirmando categoricamente que, para o efetivo desenvolvimento de estratégias nacionais é necessário, portanto:

Como os alinhamentos entre agentes produtivos, sociedade civil organizada e a população em geral, gerando, com isto, efeitos impulsionadores ao desenvolvimento, de sorte que: 'Quanto mais ampla a frente de ação, mais importante se torna o apoio da opinião pública e mais necessária a participação efetiva da população ali onde seus interesses estão em causa de uma forma direta' (op. cit, p. 492).

Para mudar essa situação de verdadeiro desperdício de conhecimento é necessário a reunião dos dados de forma estrutura e sua análise para que se torne uma informação relevante, transformando-se em conhecimento estratégico para a instituição. Todavia, as pressões sociais por mais transparência e responsabilidade do Estado e das Políticas Públicas, também são elementos fundamentais para entendimento do fortalecimento das Ouvidorias no Brasil.

Logo, acontece assim a troca do formalismo burocrático, centrado na figura do gestor técnico, para a participação popular que desenhada acima pode dar mais força à sociedade na tomada de decisão e controle dentro do ciclo de políticas públicas.

2.3 O DETRAN/RS - RESUMO HISTÓRICO

O Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN RS foi criado pela Lei Estadual nº 10.847, de 20 de agosto de 1996, sendo uma autarquia que tem como atribuições gerenciar, fiscalizar, controlar e executar as atividades de trânsito em todo o território do Rio Grande do Sul, nos termos do Código de Trânsito Brasileiro (CTB).

O compromisso primordial do DETRAN RS é zelar pela defesa da vida no contexto do trânsito, algo que se expressa essencialmente através de dois eixos: o acompanhamento da trajetória do condutor (o que perpassa sua formação, habilitação, instrução e, quando necessário, a aplicação de penalidades) e o controle de toda a vida útil do veículo (desde o primeiro emplacamento, passando pelos licenciamentos, eventuais transferências e culminando em sua desmontagem ou reciclagem).

Instituído pela Lei Estadual nº 10.847, de 20 de agosto de 1996, o DetranRS iniciou suas atividades em 1º de julho de 1997. A partir desta data, o até então Departamento de Trânsito da Polícia Civil assumiu status de entidade Autárquica dotada de autonomia administrativa e financeira, fruto do Projeto Novo Detran.

Com a mudança, os serviços realizados anteriormente por servidores da Polícia Civil/SJS passaram a ser exercidos por servidores concursados do quadro de pessoal próprio do DETRAN RS. As antigas autoescolas tornaram-se Centros de Formação de Condutores (CFCs). Os serviços referentes a veículos, realizados pelas CIRETRANS, passaram a ser realizados pelos Centros de Registro de Veículos Automotores (CRVAs), os quais funcionam vinculados a Cartórios de Registro Civil das Pessoas Naturais. Posteriormente, o serviço de remoção e depósito de veículos passou para os Centros de Remoção e Depósito (CRDs), com a publicação da Portaria DETRAN RS nº 35, de 27 de março de 2002. Em 1º de julho de 2008, por meio da Portaria DETRAN RS nº 350/07, também passaram a ser credenciados pelo DETRAN RS as Fábricas de Placas e Tarjetas (FPTs).

Após este histórico podemos concluir que a importância do DETRAN RS para a sociedade é muito grande, pois em função de tratar demandas diretas de cidadãos, como obtenção de carteira nacional de trânsito e licenciamento de veículos é imprescindível o canal trazido por uma ouvidoria, tanto para prestar informações dos serviços como receber sugestões e reclamações das atividades sempre em busca de melhorias e avanços.

2.4 OUVIDORIA DO DETRAN RS

As informações apresentadas sobre a ouvidoria do DETRAN RS foram coletadas de apresentações institucionais e por meio de coleta de informações com os servidores responsáveis. A ouvidoria do DETRAN RS divide os serviços em dois eixos, sendo um deles o atendimento, onde o cidadão tira suas dúvidas mais simples, solicita informações, faz sugestões e registra reclamações, sem se esquecer de anotar o número do protocolo para ter controle do atendimento e utilizá-lo.

Portanto, caso precise procurar outro canal de atendimento e a ouvidoria propriamente dita que é a última instância de atendimento, quando o cidadão não tem suas demandas atendidas ou se sente prejudicado. Além disso, possui autonomia, caso seja necessário contatar diversas áreas da Autarquia como será detalhado mais adiante no trabalho.

A ouvidoria também recebe demandas da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), que são demandas oriundas dos cidadãos, cujo prazo para resposta é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, conforme previsto no art. 15, inciso II, da Lei no 14.485/2014. A OGE é um canal aberto para aproximar o Governo do Estado da população. Através dele o cidadão pode enviar suas solicitações, sugestões, reclamações e elogios, opinando e fazendo a diferença para melhorar os serviços públicos.

A Ouvidoria recebe as suas demandas e encaminha aos órgãos competentes, monitorando-as até uma resposta final ao demandante, cujo sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente solicitados, estas demandas não são objeto deste trabalho.

Os canais de atendimento da ouvidoria são presenciais, nos locais designados como o tudo fácil, que concentra outros órgãos do governo. Outros

caminhos são o atendimento telefônico e o atendimento eletrônico (Fale Conosco site DETRAN), o cidadão pode criar sua própria demanda diretamente pelo site ou Central de Serviços do DETRAN (Login Cidadão).

O serviço de prestação de informações do DETRAN RS é um dos mais demandados do Rio Grande do Sul, deste modo foi reformulado o site do órgão para ser com ênfase em serviços e consultas. Antes poluído e confuso para os cidadãos, agora teoricamente de navegação facilitada, assim o novo site prioriza as seções mais acessadas, reduz o número de cliques necessários para se chegar às informações e adota uma linguagem mais didática.

Por ter muitos serviços e muitas regulamentações e regras, noventa e oito por cento do total de acessos do site do DETRAN RS vêm de usuários que buscam informações e serviços referentes a seu veículo, a sua carteira de habilitação ou a suas infrações. Na busca de conseguir atender as demandas e para facilitar a navegação desses usuários este novo site confere maior destaque a consultas e serviços.

Outra característica marcante é o ajuste pleno a quaisquer dispositivos, especialmente aos *smartphones*, que já são o meio majoritário de ingresso ao portal. Também é estudada a possibilidade de um chat de atendimento, que contará com uma assistente virtual que se utiliza de inteligência artificial para ajudar o cidadão na busca por informações, conforme pagina virtual do DETRAN RS (detran.gov.br).

3 METODOLOGIA

O DETRAN RS detém uma grande gama informações sendo de dados de veículos a bases de condutores, como também produz procedimentos por meio de portarias para execuções de atividades dos seus credenciados. Naturalmente, sendo o gerenciador de tantas informações se torna o principal órgão consultor para o serviço de dúvidas, consultas e recebimentos reclamações, sendo necessário possuir o canal para estas demandas como uma ouvidoria ou fale conosco.

O tipo de estudo a ser aplicado será descritivo, a unidade de estudo será a ouvidoria do DETRAN RS em busca de como é a entrada de informação, análise para encaminhamento e retorno ao cidadão. Para o plano de coleta serão utilizados dados secundários, buscando as informações já disponíveis dentro do banco de informações da Ouvidoria (fale conosco), as informações a serem analisadas foram coletadas no sistema da ouvidoria geral, sendo captada uma amostragem de 120 (cento e vinte) protocolos, anexos A e B. Os anexos constam a lista das demandas sem os detalhamentos, os quais são citados em parte no tópico 4, onde são analisadas para conclusões acerca dos objetivos deste trabalho. A amostragem das demandas foram solicitações realizadas no site do DETRAN, entre 01/01/2018 e 11/03/2019, sendo selecionados quatro assuntos: veículos, depósitos, habilitação e infrações.

No anexo A, há a lista de protocolos que possuem os assuntos habilitação e infrações, neste anexo com os protocolos finalizados dos assuntos habilitação e infrações é possível verificarmos diversos tipos de solicitações de informações sobre temas onde as mais recorrentes foram: Junta médica do DETRAN; consulta pontuação da CNH; exame toxicológico; alteração de informações CNH; exame médico e/ou psicológico; taxas 2ª via, renovação CNH; Multas e pontuação; isenção de taxas CNH.

No anexo B, há a lista de protocolos que possuem o assunto veículos e depósitos. Dentro destes protocolos serão analisados os assuntos: Consulta processos de CRVAS; alteração característica do veículo; taxas transferência do veículo; restrições alienações, RENAJUD; consulta SEDEX CRV/CRLV; histórico processo depósito; consulta dados do veículo; leilões; suspeita de clonagem; primeiro emplacamento; placas MERCOSUL.

4 ANÁLISE DOS DADOS

A Ouvidoria do DETRAN RS trata-se de pesquisa através de atendimento aos usuários. Os dados, referentes às demandas encaminhadas pela população aos serviços prestados pelo DETRAN. Uma vez que o atendimento via internet com a ajuda da tecnologia e a informática possui a capacidade de aprimorar a democracia representativa, graças ao aumento do fluo de informações provenientes do governo, o que torna as organizações mais disponíveis. A ferramenta possui a capacidade de transmitir questões administrativas e comunicar-se diretamente com a população, sem necessariamente a intermediação dos meios de comunicação de massa, (PEREIRA, 2003). Ao diminuir essa distancia previamente existente entre os usuários, colaboradores, e governo, a internet pode vir a tornar-se capaz de promover um atendimento rápido e com disponibilidade de funcionários.

Em busca de informações para parametrização, foi informado pela ouvidoria do DETRAN que a data vinculada para conclusão das demandas é automática e fixada pelo sistema de acordo com a abertura da demanda, sendo um período igual para todas as demandas, não sendo avaliado o teor de cada assunto nos casos analisados são de 4 a 6 dias.

Observa-se, portanto, que as demandas, direcionadas por meio da ouvidoria em órgão estaduais, apresentam um volume superior ao inicio da ferramenta. No entanto, a ferramenta pela população não diz respeito necessariamente a uma atividade de controle social sobre recursos e sobre a administração pública.

Para uma análise mais direta sobre os dados, a intenção inicial do estudo será de utilizar algum banco de dados alimentado pelas demandas feitas a ouvidoria, com todas as informações relativas a cada abertura de processo. Para continuidade aos estudos, foram cedidas informações de relatórios prontos, trabalhos acadêmicos, revisão bibliográfica, juntamente com o corpo técnico da Ouvidoria.

De maneira geral, o relatório é bastante abrangente e utiliza uma linguagem de fácil e acessível entendimento. Mas, apesar da linguagem fácil e acessível não é disponibilizado esse serviço como prestação de contas para a população, o que é um fator negativo. No que diz respeito as informações disponibilizadas no site, há uma preocupação com a transparência dos dados, o que aumenta o nível de

qualidade do que é apresentado. Todavia, existem poucas explicações com detalhes, não existindo especificações sobre os termos técnicos utilizados e sobre os enquadramentos funcionais, o que dificulta o acesso da população para visualizar as principais avaliações.

Durante a análise dos dados levantados pelo portal da ouvidoria no site do DETRAN RS outra característica, se destacou e diz respeito as avaliações da população relacionadas a ouvidoria.

De certa forma, pode ser apenas uma questão de entendimento, pois para análise das informações serão vistos protocolos finalizados dos anexos A e B, sendo utilizada uma amostragem de demandas por temas e assuntos de acordo com a formalidade de solicitação. Os assuntos e temas das amostragens são citados no tópico 3, cada análise será dada uma breve síntese da situação e correlação com objetivo do trabalho, citando se foi cumprida a finalidade, se houve relacionamento e se o tempo de análise e conclusão da demanda satisfaz o previsto.

Também, é de fundamental importância o caráter pessoal das demandas encaminhadas para o portal. Uma vez que, cabe destacar que apesar do objetivo de aumento do controle e melhoria nos níveis de monitoramento nas contas públicas o principal objetivo da ouvidoria desde a sua criação - uma administração pública eficiente que atue de maneira conjunta com a participação social para que, assim, comece a de formatar um outro tipo de Estado, com maiores níveis de governabilidade, um Estado com transparência e controle social.

Para melhor entendimento e separação das informações será identificada cada demanda, como também ao final haverá um detalhamento mais amplo em busca da correlação das informações coletadas e os princípios do Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias da CGU, Salgado e Antero (2013), ao final da identificação das demandas será demonstrado na tabela 1.1, página 36, as informações de correlação com o Guia.

I. Solicitação de informação do tema junta médica do DETRAN, demanda 162772, reclamação, assunto habilitação. Nesta demanda o cidadão questiona acerca de profissional para emitir um laudo e, questiona sobre o profissional médico do CFC em possuir competência para exames e entrega de laudo para o cidadão que consulta. A resposta realizada pelo DETRAN RS foi sobre a previsão em na Resolução CONTRAN n.º 425/2012, que os médicos que atuam nos Centros de

Formação de Condutores são médicos especialistas em Medicina de Tráfego e que devem fornecer laudo em caso de constatação de algum problema específico.

Nesta solicitação podemos verificar que o cidadão questiona acerca de capacidade técnica do médico Centro de Formação de Condutores na avaliação de seu problema físico. Contudo, segundo resposta após a análise foi objetivo com base em resolução do CONTRAN, assim podemos caracterizar um nível baixo de complexidade em função de não ter sido necessário remanejamento para análise técnica.

Corroborando com a baixa complexidade temos o tempo de análise desde a entrada da demanda, sendo o Início no dia 05/09/2018, e com previsão finalização conforme planejamento do ale conosco no dia 11/09/2018, contudo a finalização com o retorno para o cidadão foi em 05/09/2018, mesmo dia da entrada. Podemos concluir que neste protocolo foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

II. Solicitação de informação do tema consulta pontuação da CNH, demanda 162937, informação, assunto habilitação. Nesta demanda o cidadão informa que existe um bloqueio administrativo na CNH, e que aguarda retorno urgente em função de necessidade de uso para trabalho da habilitação. A resposta realizada pelo DETRAN RS foi, que deveria cumprir a medida administrativa citada e que se a um CFC solicitando o serviço de desbloqueio.

Na demanda é possível verificar que o cidadão desconhecia alguma restrição em sua base de condutor, não há detalhamento do que gerou esta pendência, mas o atendente, após envio ao setor responsável por este tipo de bloqueio pode dar o retorno de modo objetivo ao cidadão. A classificação da complexidade pode ser como mediana, pois houve envio a algum setor para verificação da situação.

Nesta situação existe uma análise por parte do setor competente, assim poderíamos esperar algum tempo de retorno mais elástico, entretanto o início foi em 05/09/2018, a previsão final de ser em 11/09/2018 e o retorno ao cidadão foi em 05/09/2018, tendo a análise sendo realizada no mesmo dia, mostrando que o serviço público possui casos de comprometimento com a opinião do cidadão. Podemos concluir que neste protocolo foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

III. Solicitação de informação do tema exame toxicológico, demanda 220955, informação, assunto habilitação. Nesta demanda o cidadão informa sobre dificuldades em andamento do processo de andamento do registro do exame toxicológico, pois houve necessidade de apresentar novo exame. A resposta realizada pelo DETRAN RS foi que os laudos toxicológicos são registrados no Sistema de Registro Nacional de Condutores Habilitados (RENACH), gerenciado pelo DENATRAN e não no sistema do DETRAN/RS. Havia a existência de uma pendência relativa ao exame toxicológico e o DETRAN RS não possuía ferramentas para solução e que deveria realizar novo exame para contraprova e assim baixar a pendência dentro do sistema nacional.

O tratamento de demandas acerca de exame toxicológico é mais complexo em função da base de informações não ser própria do DETRAN RS, mas sim do DENATRAN, órgão federal superior ao DETRAN RS, o qual possui a base nacional de informações de condutores. O cidadão solicitante nesta demanda teve resultado do exame toxicológico alterado, sendo assim teve que realizar outro exame, mas em função das atualizações de sistema estava havendo demora, deste modo entrou em contato com o DETRAN RS, que após análise pelo setor competente explicou que não possui acesso para a correção dentro do sistema nacional.

A complexidade deste caso é média em função desta ser uma situação já previsível quando da implantação deste procedimento. O início da demanda, dia 15/02/2019, teve como previsão de retorno dia 19/02/2019, considerando a situação citada da base não ser de domínio de manipulação pelo DETRAN RS, houve uma análise mais minuciosa, tendo sido dado o retorno no dia final estipulado, 19/02/2019. Podemos concluir que neste protocolo foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

IV. Solicitação de informação do tema alteração de informações CNH, demanda 223217, informação, assunto habilitação. Nesta demanda o cidadão questiona sobre uma restrição que constava em sua CNH e o retorno dado pelo DETRAN foi a informação que devido a atualizações de informações consta somente um código na CNH e não a informação toda.

Nesta demanda existe uma situação que cita o avanço dos documentos de habilitação, pois a cada ano se criam novos meios de impedir fraudes e garantir a integridade das informações. O cidadão ficou intrigado com a ausência de uma

informação antiga em seu documento, assim contatou o DETRAN RS para esclarecimentos tendo o retorno que sua situação agora é um código e não mais a condição escrita na carteira nacional de habilitação. A análise desta demanda tem complexidade baixa em função ser de fácil acesso o catalogo de códigos utilizados em carteiras de habilitação.

As restrições dentro do campo de observações da Carteira Nacional de Habilitação possuem códigos, tendo o cidadão sempre convivido com a escrita de sua condição, quando da atualização para mais versatilidade do documento houve a substituição por uma letra o que antes era informação total. O tratamento da demanda, mesmo sendo de fácil obtenção a informação, pois poderia o cidadão ter questionado o próprio Centro de Formação de Condutores, teve início em 19/02/2019, com previsão final de 23/02/2019, sendo dado o retorno em 20/02/2019. Podemos concluir que neste protocolo foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

V. Solicitação de informação do tema Multas e pontuação, demanda 163473, informação, assunto infrações. Nesta demanda o cidadão informa que observou duas multas em sua CNH e afirma que não poderiam ser de sua responsabilidade, entretanto o retorno do DETRAN aponta que ele como arrendatário dos veículos nos períodos das multas o tornou responsável e elas foram lavradas corretamente.

A situação relatada pelo cidadão nos mostra o quanto existe de desinformação acerca da responsabilidade de um proprietário de veículo, pois mesmo omitindo informação em sua manifestação após análise do setor competente foi possível verificar o que estava ocorrendo de fato. Esta demanda demonstra ser um de complexidade alta, em função da análise que foi realizada para entendimento da situação, trabalho de demanda um nível de conhecimento de sistemas e processos internos de informações.

Dentro dos temas analisados este foi um do que demandou uma análise com mais informações, pois envolve o sistema de propriedade de veículos, sendo necessárias diversas pesquisas para busca da resolução do questionado pelo cidadão. O início do tratamento foi em 06/09/2018, tendo o fim previsto para 12/09/2018 e mesmo com a complexidade das informações envolvidas foi retornada a resposta em 12/09/2018. Podemos concluir que neste protocolo foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

VI. Solicitação de informação do tema isenção de taxas CNH, demanda 219233, reclamação, assunto habilitação. Nesta demanda o cidadão cita que foi negada sua isenção de taxa do exame de saúde em função de ele possuir certificado médico aeronáutico. A resposta enviada informou que é necessário ser tripulante de aeronave para solicitar a isenção e o cidadão não possui este vínculo conforme as normativas solicitam.

Demanda de assunto simples e de baixa complexidade, cidadão desinformado desconhece os requisitos para o serviço que ele necessita. A análise se basicamente em retorno dos procedimentos corretos para quem tem o direito a isenção do exame psicológico e médico.

Mesmo sendo um assunto pontual de direitos referentes de categorias de isenções existentes para alguns processos, a omissão do cidadão de sua categoria de serviço demandou uma análise mais aprofundada, tendo o início em 13/02/2019, com fim previsto em 17/02/2019, com o retorno ao cidadão em 15/02/2019, deixando esclarecida a situação de seu requerimento. Podemos concluir que neste protocolo foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

Solicitação de informação do tema taxas 2ª via renovação CNH, demanda 150242, reclamação, assunto habilitação. Nesta demanda o cidadão informa que quando da renovação da CNH citou o uso de medicamentos controlados e deste modo o médico requisitou o atestado do uso sem prejudicar a coordenação para conduzir veículos, assim a pessoa não concordou e questionou o DETRAN acerca desta obrigatoriedade. A resposta realizada pelo DETRAN RS foi que o exame de aptidão física e mental para fins de habilitação de condutores deve seguir os procedimentos previstos na Resolução CONTRAN n.º 425/2012, o médico perito poderá exigir do candidato exames complementares ou especializados para concluir por um resultado.

A cidadã presumindo a simplicidade e falta de critérios para renovação da habilitação, desconhece os avanços sociais para a segurança no trânsito, sendo que diversos medicamentos prejudicam a habilidade de conduzir. O questionamento acerca da competência do médico na análise da renovação a fez questionar o DETRAN RS, tendo recebido as informações citando norma federal a ser cumprida pelo profissional médico. Demanda de tratamento médio em função do conhecimento técnico para retorno. Sendo já citado o nível de complexidade, o dia de início da análise foi em 03/08/2018, tendo fim previsto em 09/08/2018 e após o

trâmite sendo dado retorno em 06/08/2018. Podemos concluir que neste protocolo foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

VII. Solicitação de informação do tema Consulta processos de CRVAS, demanda 103194, informação, assunto veículos. Nesta demanda o cidadão questiona acerca do andamento de um processo de transferências de veículo e teve como retorno que a situação da demora é devido a necessidade de pericia no motor do veículo que foi regravado sem autorização, assim só poderá ser concluído o processo por meio de ordem judicial.

A situação se deu em função da demora de andamento de processo em um Centro de Registro de Veículos Automotores. Este tipo de demanda necessita de análise técnica pontual de pessoas conhecedoras do sistema e de entendimento dos procedimentos envolvidos, tendo alta complexidade em função das informações envolvidas.

Sendo complexa a análise em função das informações envolvidas, o início se deu em 19/04/2018, com o fim Previsto em 01/06/2018, tendo somente sido retornado ao cidadão em 14/06/2018 demonstrando grande atraso na análise por razões de complexidade e falta de empenho pelo setor competente. Podemos concluir que neste protocolo não foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

XIII. Solicitação de informação do tema alteração característica do veículo, demanda 162693, reclamação, assunto veículos. Nesta demanda o cidadão cita que mesmo possuindo documentos necessários o CRVA não dá andamento ao processo de veículo. A resposta realizada pelo DETRAN RS foi de que o veículo teve alteração em sua carroceria posteriormente à vigência da Resolução CONTRAN nº 292/2008, devendo, portanto, voltar as características originais.

Demanda com complexidade pontual, pois necessita de conhecimento técnico de processos de sistemas, alta complexidade, agravada pela desinformação do cidadão, como citado dentro do retorno do DETRAN RS para o cidadão, houve análise da temporalidade do processo para com a legislação. O início da demanda dói em 05/09/2018, com fim previsto para 11/09/2018, tempo mesmo com a

complexidade das informações envolvidas tendo o retorno sido enviado em 10/09/2018. Podemos concluir que neste protocolo foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

IX. Solicitação de informação do tema taxas transferência do veículo, demanda 187301, informação, assunto veículos. Nesta demanda o cidadão informa que adquiriu um veículo em Santa Catarina e houve problemas no processo de transferência e estava parado. A resposta realizada pelo DETRAN RS foi que existem divergências de morfologia no veículo em análise com o processo anterior de transferência, assim ele deverá passar por perícia para verificação.

Podemos observar que muitas demandas do assunto veículos são de complexidade alta em função da necessidade de análise de processos e consulta a sistemas, nesta o cidadão questiona acerca dos dados do veículo, mas em função do conhecimento técnico do vistoriador foi constatada uma irregularidade com a numeração de fábrica do veículo, assim é necessária a perícia para verificação da autenticidade.

Iniciando em 28/11/2018, com fim previsto para 04/12/2018, a finalização foi em 30/11/2018, mesmo com a demanda tendo envolvido a consulta junto ao Centro de Registro de Veículos Automotores o prazo foi cumprido com uma boa folga. Podemos concluir que neste protocolo foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

X. Solicitação de informação do tema restrições alienações, RENAUD, demanda 210866, informação, assunto veículos. Nesta demanda o cidadão questiona sobre o cumprimento de uma ordem judicial para baixa de restrição de um veículo, o retorno do DETRAN foi informando que quando da consulta das informações do veículo a ordem já não constava mais, assim durante o percurso da demanda ela foi cumprida.

O início da análise da demanda foi em 30/01/2019, com fim previsto em 05/02/2019, mas devido à necessidade de consultas tanto em sistemas como protocolos físicos em busca da ordem judicial o retorno foi enviado em 07/02/2019 após o prazo e quando a restrição já não constava na base de informações do

veículo. Podemos concluir que neste protocolo não foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

XI. Solicitação de informação do tema consulta SEDEX CRV/CRLV, demanda 159884, informação, assunto veículos. Nesta demanda o cidadão cita que não recebeu o documento de seu veículo e questiona o que ocorreu. O retorno do DETRAN foi informando que o documento estava na agência central dos Correios aguardando retirada após as tentativas de entregas.

Demanda envolvendo um serviço de terceiros, neste caso os Correios, que é responsável pela entrega dos documentos. Esta demanda muitas vezes tem a culpabilidade no sistema dos correios, pois faltam informações para o cidadão e deste modo ele consulta o DETRAN RS em busca de mais detalhes. Demanda com complexidade baixa, pois a consulta das informações é feita com o contato direto do órgão terceiro pelo serviço.

O início da análise da demanda foi em 29/08/2018, com fim previsto para 04/09/2018, sendo finalizado em 30/08/2018. Mesmo sendo uma consulta simples junto aos Correios houve a demora de um dia para retorno ao cidadão com o detalhe das tentativas de entrega e da disposição do documento para retirada em uma agência dos Correios.

XII. Solicitação de informação do tema histórico processo depósito, demanda 156306, informação, assunto depósitos. Nesta demanda o cidadão informa que o veículo consta em depósito e que após pagar diversas taxas ainda constava uma em aberto que não seria necessário o pagamento em função de já estar inclusa em outra já paga, mesmo assim o depósito não liberaria o veículo. O retorno do DETRAN foi somente que quando da análise da situação o veículo não constava mais em depósito.

Assim como o assunto veículos existe a complexidade de análise de sistemas e processos com o assunto depósitos. O cidadão teve uma situação basicamente de impedimento de sistema para liberação de veículo retido, deste modo efetuou uma consulta junto ao DETRAN RS para esclarecimentos, pois havia dúvidas de taxas a serem pagas. Devido a demanda de análises de sistema e verificações da situação do veículo, esta demanda pode ser classificada como média, pois é necessário o conhecimento dos processos para entendimento.

O início do tratamento da demanda foi em 07/06/2018, com previsão de final em 13/06/2018, mas devido as análises a finalização com retorno ao cidadão foi em 20/06/2018. A resposta foi de que o veículo já estava liberado, assim não ficou registrado se o contato junto ao DETRAN teve resultado ou se o cidadão em função do tempo acabou por pagar mesmo que não sendo necessário o restante das taxas. Podemos concluir que neste protocolo não foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

XIII. Solicitação de informação do tema consulta dados do veículo, demanda 159952, informação, assunto veículos. Nesta demanda o cidadão questiona sobre a numeração do motor de um veículo e recebeu como resposta a numeração do motor para regularização.

Cidadão comprou um veículo e desconfiou de algum problema com a numeração do motor, após entrar em contato com o DETRAN RS obteve retorno com a informação que aparentemente faltava em seu documento. Demanda com nível médio de complexidade, pois o conhecimento de sistema e entendimento da situação são pontuais, entretanto, o retorno ao cidadão não foi completo, pois não dá o caminho para o cidadão inserir a informação no seu documento.

O início da análise se deu em 29/08/2018, com previsão de final em 04/09/2018, tendo somente o retorno enviado em 31/08/2018 devida a análise técnica em sistema na busca da informação. Podemos concluir que neste protocolo foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

XIV. Solicitação de informação do tema leilões demanda 183951, informação, assunto depósitos. Nesta demanda o cidadão informa da compra de um veículo e de tentativa de transferência de propriedade em outro estado onde solicitaram uma senha para efetivação. O retorno do DETRAN foi que o veículo já havia sido transferido quando da análise da demanda e que não tinham conhecimento desta senha para continuidade do processo em outro estado.

Demanda semelhante a outras que envolvem sistemas que não tem gerenciamento pelo DETRAN RS, pois o cidadão solicita informações para transferir o veículo para fora do Rio Grande do Sul. Outros DETRANs têm parâmetros diferentes para lidar com informações e em alguns casos ocorrem erros que não são

de competência do DETRAN RS para tratamento. Quando do retorno dado o processo já havia sido concluído.

Demanda teve início em 14/11/2018, com fim previsto em 20/11/2018, a finalização foi em 23/11/2018 três dias após a meta, as questões de análise de sistema e estudo da situação podem ter atrasado bem como a competência do setor responsável, o cidadão teve vários dias de espera em função e não constam detalhes acerca do como foi concluído sem a informação citada. Podemos concluir que neste protocolo não foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

XV. Solicitação de informação do tema suspeita de clonagem, demanda 172457, informação, assunto veículos. Nesta demanda o cidadão informa que mesmo tendo trocada a placa do veículo após a constatação da clonagem continuava recebendo multas. O DETRAN deu retorno informando que enviou ofícios para os órgãos de todas as multas para conhecimento da situação e que havendo multas não baixadas deveria o requerente entrar em contato com cada órgão para baixa das infrações.

O cidadão teve a situação de clonagem de seu veículo e conforme normativa pôde efetuar a troca de sua placa para cessar as multas e outras situações correlatas. Entretanto, quando do pagamento de seu licenciamento ainda contavam multas não pagas atreladas ao veículo, o cidadão então abriu uma demanda em busca de esclarecimentos junto ao DETRAN RS.

Esta demanda tem complexidade média em função da necessidade de conhecimento de sistema e de processos, o retorno dado pelo setor competente deixa o cidadão sem clareza de sua situação ou resolução dela em função da quantidade de multas citadas não dá um retorno de normalidade para o que ocorreu com seu veículo, mas inicia outra situação que levava a consulta com diversos outros órgãos para conclusão satisfatória.

A demanda teve início em 11/09/2018, com o fim previsto para 17/09/2018, contudo mesmo havendo certa complexidade para análise de sistemas e processos o retorno foi dado em 12/09/2018. Podemos concluir que neste protocolo não foi cumprida a finalidade, o relacionamento, mas foi cumprido o tempo.

XVI. Solicitação de informação do tema primeiro emplacamento, demanda 190495, informação, assunto veículos. Nesta demanda o cidadão cita que está com vários veículos com processo parado primeiro emplacamento e pede solução para andamento dos processos. O retorno do DETRAN foi que os processos já haviam sido concluídos em outro estado e não havia mais a ser informado.

Demanda onde o cidadão questiona o andamento de seu processo de primeiro emplacamento de veículo, que pelo apontamento dentro de sua demanda havia uma nota fiscal com anotações que foram necessárias consultas junto ao DETRAN RS, contudo o retorno do DETRAN RS cita que os veículos haviam sido transferidos em outro estado. Esta situação como outras possui a necessidade de conhecimento técnico de sistema e processos tornando o nível de complexidade alto.

O início do atendimento foi em 11/12/2018, com o fim Previsto para 21/12/2018, contudo o retorno ao cidadão foi em 10/01/2019, quase um mês depois. Esta situação aparentemente de retorno com um tempo considerável e levando em conta situações que geram prejuízo ou mais custos para os cidadãos se repete nesta demanda, pois o retorno ao cidadão não trás contribuição para resolução de sua situação e sim só informa que se resolveu sem apontar retorno objetivo do que foi questionado. Podemos concluir que neste protocolo não foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

XVII. Solicitação de informação do tema placas MERCOSUL demanda 197068, informação, assunto veículos. Nesta demanda o cidadão informa que efetuou pagamento de taxas para um procedimento de transferência e que não teria como concluir, assim solicitando os valores de volta. O retorno do DETRAN foi que em função de problemas de sistemas não teria como finalizar o processo para devolução das taxas, assim informou o cidadão para que aguardasse mais tempo até a normalização.

Cidadão tem situação com taxas pagam e processo aberto, mas devido a uma restrição não seria possível à conclusão e com isso pede a devolução para realizar em outro estado o que necessita. O retorno do DETRAN RS não dá alternativa ao cidadão, mas cita problemas de sistema e que informa que ele aguarde, não dando uma conclusão mais pontual levando em conta a situação de mudança de estado e impossibilidade de aguardar o sistema.

Citando outras demandas semelhantes nesta também temos uma complexidade média em função da necessidade de conhecimento de sistema para a análise, contudo as informações de retorno parecem não terem sido ampliadas em busca de uma resposta mais objetiva para a resolução do problema relatado.

O início da análise foi em 03/01/2019, com fim previsto para 09/01/2019, mas o retorno só foi dado em 15/01/2019 dias depois da previsão e com possibilidade de o cidadão ter amargado o prejuízo e estar ainda aguardando o cancelamento do processo. Podemos concluir que neste protocolo não foi cumprida a finalidade, o relacionamento e o tempo satisfatório de retorno.

Tabela 1.1- Análise das demandas

Demanda	Finalidade	Relacionamento	Tempo	Complexo
I	Sim	Sim	Sim	Não
II	Sim	Sim	Sim	Sim
III	Sim	Sim	Sim	Sim
IV	Sim	Sim	Sim	Não
V	Sim	Sim	Sim	Sim
VI	Sim	Sim	Sim	Não
VII	Sim	Não	Não	Sim
VIII	Sim	Sim	Sim	Sim
IX	Sim	Sim	Sim	Sim
X	Sim	Não	Não	Não
XI	Sim	Sim	Sim	Não
XII	Sim	Não	Não	Sim
XIII	Sim	Sim	Sim	Não
XIV	Sim	Não	Não	Não
XV	Sim	Não	Não	Sim
XVI	Sim	Não	Não	Sim
XVII	Sim	Não	Não	Sim

A tabela acima mostra as informações coletadas com a fundamentação, para caracterizarmos a finalidade conforme é apontado no Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias da CGU (Controladoria Geral da União), Salgado e Antero (2013), para os autores, a finalidade da ouvidoria pública é possibilitar ao cidadão

relacionar-se, diretamente, com o órgão ou entidade pública, assim como todas as demandas foram recebidas e encaminhadas para análise foi considerado que a ouvidoria do DETRAN cumpriu a finalidade de acordo com os quesitos apontados.

Para caracterização do relacionamento foi considerado a junção do andamento e sua versatilidade de análise juntamente vinculado com o tempo de resposta onde neste quesito quando um não era cumprido o outro também não foi considerado como realizado.

Conforme Salgado e Antero (2013), uma das competências de uma ouvidoria é conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante. Analisando os resultados, sete das dezessete demandas não tiveram sucesso em cumprir estes objetivos, entretanto muitas estão vinculadas à complexidade da demanda, que pode ter sido causa deste atraso no retorno, pois cinco das sete demandas tiveram assuntos que demandaram análise técnica mais aprofundada.

A visão geral das análises das demandas foi satisfatória, como foram verificados diversos temas e assuntos foi possível obter um parâmetro de como funciona a ouvidoria do DETRAN RS. Contudo, alguns pontos negativos que são possíveis de acentuar dentro das análises são as demandas citadas com atraso do retorno ou com resposta dispensável em função da situação do cidadão já estar concluída.

Uma ferramenta que poderia ser utilizada na continuidade do atendimento pela ouvidoria seria um retorno acerca da resposta sendo satisfatória ou não, como também pedindo sugestões para melhorias para busca do serviço como o cidadão necessita.

O resultado positivo da análise destas demandas é a flexibilidade de retorno ao cidadão nas maiorias dos casos, mesmo sendo somente o fornecimento de informações, pois assim o cidadão se sente ouvido e passa a ver que existe alguém do outro lado para atender suas demandas. Os apontamentos negativos têm a ver com a morosidade em retorno ao cidadão onde em alguns casos quando do envio com resposta a situação já havia sido resolvida por outros meios e simplesmente o retorno oficial sendo de que a situação não havia o que ser feita em função de também ter sido sanada.

A interpretação feita pelo cidadão quando recebe retorno tempo depois de sua situação ter já sido concluída é péssima para a imagem do governo e a

negatividade tem uma amplitude maior do que a se a situações tivesse sido atendida em tempo. Uma das causas de uma situação desta pode ser a falta de pessoal para análises mais complexas de sistema, pois o conhecimento demandado para algumas demandas possui pontualidades em assuntos complexos e se deve ter também conhecimento de sistema para a busca de conclusões.

Uma melhoria que poderia ser realizada para melhor tratamento de demandas complexas, pois são estas que aparentam ser o ponto delicado da ouvidoria, seria treinamento das pessoas envolvidas para melhor conhecimento de análise destas situações. Assim, com pessoas com capacidade técnica de rápido entendimento é possível reduzir o tempo de análise e não prejudicar este contato entre estado e cidadão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho foi realizado com pesquisas diretamente associada a uma análise de protocolos de atendimentos do fale conosco do DETRAN RS em demandas finalizadas e, com o retorno ao cidadão. Visto que, dentro desse universo de protocolos foram relacionados assuntos tais como: habilitação, veículos, depósitos e infrações, onde cidadãos se sentiram lesados ou simplesmente tinham dúvidas acerca de um serviço ou processo. Foi possível vislumbrar o modo de análise e a linguagem de resposta sendo clara ou nebulosa e alguns com respostas insuficientes ou simplesmente enviadas quando já não existia mais problema.

Uma ouvidoria pública atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública conforme Salgado e Antero (2013), isto foi possível verificarmos dentro das análises demonstradas, pois muitos casos tiveram desfechos positivos e satisfatórios. A busca do cumprimento da finalidade, relacionamento e tempo foram satisfatórios em função de termos por meio das demandas analisadas uma visão de como é o tratamento de protocolos pela ouvidoria do DETRAN RS.

A evolução dos serviços prestados pelo governo e suas autarquias está em constante aprimoramento mesmo que pareça que o cidadão está sem amparo foi possível verificar nas análises deste trabalho que existem casos onde o cidadão recebeu rapidamente uma informação e teve suas demandas atendidas, mas em outros casos devido à complexidade da informação ou falta de profissionais com conhecimento houve a demora no retorno.

Pois, um bom profissional deve atuar em qualquer área e deve ser capaz de desenvolver os processos inerentes às suas funções de agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, mantê-las nas organizações e principalmente monitorar as pessoas constantemente, todavia é necessário destacar as pessoas que encaminham suas solicitações.

No futuro a tecnologia vai trazer cada vez mais proximidade entre governo e cidadão, desde que a sociedade pressiona para o aprimoramento e versatilidade em função dos impostos e taxas que são pagos pelos serviços, assim os serviços terão mais qualidade e eficiência em seus resultados.

A ouvidoria do DETRAN RS está no caminho certo, pois ainda busca se aprimorar e tenta melhorar o relacionamento com a sociedade seguindo os princípios de transparência e prestação de serviços.

Por isso, cabe destacar que talvez o principal seja promover uma administração pública mais eficiente e, que atue de maneira conjunta para que, assim, comece a se formatar um novo tipo de Estado, com maiores níveis de governabilidade, um Estado com transparência e controle social, não seja o que a população que utiliza esse serviço efetivamente busca. No entanto, existe uma distância institucional e a realização da política e do serviço, em função de uma constante preocupação com o contexto processual, que permanece descolado da preocupação efetiva pelos resultados.

Indubitavelmente, com esses estudos o entendimento ficou mais claro, como também o esclarecimento e tivemos uma visão mais clara sobre um setor chamado OUVIDORIA, muito importante, nas grandes organizações. Pois, toda organização vive de seus resultados e esses são gerados através de seus colaboradores, que precisam estar comprometidos e identificados com sua posição de trabalho. Sendo assim, evidencia-se a importância de uma seleção eficaz e eficiente, que possa colocar a pessoa para o lugar certo em cada departamento da organização.

REFERÊNCIAS

AMARAL FILHO, M. J. T. **O ombudsman e o controle da administração**. São Paulo: EDUSP, 1993

BOBBIO, N. **Liberalismo e Democracia**. São Paulo, Editora Brasiliense, 1988.

BRAZ, A. C. A.. **Corrupção: combate pelo ombudsman paramentar: ouvidoria do povo**. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1992

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. **Reflexões sobre a reforma gerencial brasileira de 1995**. Revista do Serviço Público, 50(4), 1999: p. 5-30.

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. **A administração pública gerencial: estratégia e estrutura para um novo Estado**. Brasília: ENAP, 2001.

CORONAS, Cláudia Vieira - **Identificação da percepção dos usuários da ouvidoria da AGERGS com relação ao gerenciamento de reclamações**; disponível em:

<https://lume.ufrgs.br/browse?type=author&value=Coronas,%20Cl%C3%A1udia%20Vieira> > Acesso em 08 de junho de 2018.

COELHO, Ricardo Corrêa. **O público e o privado na gestão pública**. Florianópolis: UFSC; Brasília: CAPES-UAB, 2009. [Unidade 2. p. 49-75].

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO: <http://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria> > Acesso em 05/01/2019.

DASSO, Júnior, ARAGON, Érico. **O déficit democrático da reforma gerencial da Administração Pública brasileira**. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos>.

DETRAN/RS, **Departamento Estadual de Trânsito**: <https://www.detran.rs.gov.br>> Acesso em 16/01/2019.

GOMES, Wilson; MAIA, Rousiley C. M. **Comunicação e democracia: problemas e perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008. p. 327-345

GOVERNO FEDERAL: **Ouvidorias. Gov.**: <http://ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>> Acesso em 20/01/2019.

GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL:

<https://estado.rs.gov.br/ouvidorias-fortalecem-participacao-da-sociedade-na-gestao-publica>> Acesso em 20/01/2019.

GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - LEI - 14.485/2014. **Institui o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS.**

Disponível em: https://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/arquivos-lei-14-485-2014/ouvidoria_geral.pdf > Acesso em 05/01/2019.

LÍDICE, Roberta. **A importância da ouvidoria e sua função social:**

<https://jus.com.br/artigos/a-importancia-da-ouvidoria-e-sua-funcao-social>> Acesso em 20/01/2019.

LIMA, Chussely Souza. **Gestão de relacionamento com líderes: desafio para o ouvidor**, disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/download/> Acesso em 20/01/2019.

MASCARENHAS, Marcos. **A importância da ouvidoria pública como ferramenta de gestão:** <http://expertisegestao publica.blogspot.com/2010/06/importante-da-ouvidoria-publica-como.html>> Acesso em 20/01/2019.

MARCONI, Marina de Andrade, Lakatos, Eva Maria - **Fundamentos de Metodologia Científica**; 5ª edição; São Paulo; Editora Atlas; 2003.

MORAES, Alexandre. **Reforma administrativa: Emenda Constitucional nº19/98.** São Paulo. Editora Atlas. 2001.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. **Sociedade civil, entre o político-estatal e o universo gerencial.** Revista Brasileira de Ciências Sociais, vol. 18, nº. 52 junho/2003

PEREIRA, Ricardo Martins. **O controle social na gestão pública: as funções de fiscalização e de Ouvidoria dos Tribunais de Contas do Brasil.** Dissertação de Mestrado. Recife, 2003.

PINTO, Eduardo C., CARDOSO Jr., José Celso, LINHARES, Paulo de Tarso. O ESTADO E O DESENVOLVIMENTO NO BRASIL, In: **República, democracia e desenvolvimento: contribuições ao Estado brasileiro contemporâneo /** organizadores: José Celso Cardoso Jr., Gilberto Bercovici.- Brasília: Ipea, 2013. 746 p. (Diálogos para o Desenvolvimento; v. 10)

POLESSO, Romeu. **Avaliação da ouvidoria BB como ferramenta para o tratamento de pedidos de informações, reclamações, denúncias e/ou sugestões de clientes**, disponível em:

<https://lume.ufrgs.br/browse?type=author&value=Poless%C3%B3+Romeu> > Acesso em 08 de junho de 2018.

SALGADO, Valéria Alpino Bigonha, Antero, Samuel A. **Guia e Orientação para Gestão de Ouvidorias**, disponível em:

http://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta_publica_arquivos/produto_5_gestao_de_ouvidorias.pdf > Acesso em 05/01/2019.

SOARES, Ana Paula Fleury de Macedo. **Instrumentos gerenciais utilizados na administração pública com foco no cidadão**. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Escola de Administração de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, 2002.

TAFFAREL, Natália Sanches. **Accountability e controle social: um estudo sobre a ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul**; disponível em: <https://lume.ufrgs.br/browse?type=author&value=Taffarel,20Sanches> > Acesso em 08 de junho de 2018.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (TCE-RS). **Acesso à informação**. Porto Alegre. Disponível em:

<http://www1.tce.rs.gov.br/portal/page/portal/tcers/institucional/acesso_a_informaca. Acesso em: jan. 2019

_____. **Apresentação**. Porto Alegre. Disponível

em: <<http://www1.tce.rs.gov.br/portal/page/portal/tcers/institucional/apresentacao>>. Acesso em: nov. 2018.

_____. **Sobre a Ouvidoria**. Porto Alegre. Disponível em:

<http://www1.tce.rs.gov.br/portal/page/portal/tcers/ouvidoria/sobre_ouvidoria>. Acesso em: dez 2018.

VILANOVA, Fátima. **Ombudsman/Ouvidores: Transparência mediação e cidadania**. Ceará. Editora Demócrito Rocha. 2003.

VISMONA, E. L.; BARREIRO A. E. A. (Org.) **Ouvidoria Brasileira: o cidadão e as instituições**. São Paulo, 2015.

ZANELA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Florianópolis: Departamento de Ciências Administrativas/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

ANEXO A - PROTOCOLOS HABILITAÇÃO E INFRAÇÕES

Relatório Tarefas

Encontrados **59** registros **Período Início Previsto:** Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 **Grupo:** DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN **Organização Tarefa:** DETRAN - CPM

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	162772/0064	122132	05/09/2018	11/09/2018	05/09/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	162937/0064	122187	05/09/2018	11/09/2018	05/09/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Consulta pontuação CNH	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	163473/0064	122305	06/09/2018	12/09/2018	10/09/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Infrações	Categoria: Multas e pontuação	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	164468/0064	122622	11/09/2018	17/09/2018	12/09/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	172408/0064	124900	05/10/2018	11/10/2018	05/10/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	176668/0064	126282	19/10/2018	25/10/2018	19/10/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Credenciados	Categoria: CFCs	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	177479/0064	126669	24/10/2018	29/10/2018	24/10/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Taxas 2ª via, renovação CNH	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	191856/0064	133311	18/12/2018	23/12/2018	19/12/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Exame toxicológico	Finalizada	

Relatório Tarefas

Encontrados **59** registros **Período Início Previsto:** Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 **Grupo:** DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN **Organização Tarefa:** DETRAN - CPM

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	216739/0064	139075	11/02/2019	14/02/2019	11/02/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	218435/0064	139580	13/02/2019	16/02/2019	14/02/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	219311/0064	139714	13/02/2019	17/02/2019	14/02/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	220955/0064	140123	15/02/2019	19/02/2019	19/02/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Exame toxicológico	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	223217/0064	140883	20/02/2019	23/02/2019	20/02/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Alteração de informações CNH	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	120005/0064	110223	21/05/2018	28/05/2018	23/05/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Exame médico e/ou psicológico	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	173194/0064	125191	09/10/2018	15/10/2018	09/10/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	180028/0064	127437	30/10/2018	05/11/2018	31/10/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Adição e/ou Mudança de categoria	Finalizada	

Relatório Tarefas

Encontrados **59** registros **Período Início Previsto:** Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 **Grupo:** DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN **Organização Tarefa:** DETRAN - CPM

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	193233/0064	133966	26/12/2018	26/12/2018	28/12/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Exame médico e/ou psicológico	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	194844/0064	134072	27/12/2018	01/01/2019	27/12/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	205033/0064	136623	21/01/2019	24/01/2019	24/01/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	216760/0064	139215	11/02/2019	15/02/2019	12/02/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Exame médico e/ou psicológico	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	220451/0064	139976	15/02/2019	19/02/2019	15/02/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	221672/0064	140297	18/02/2019	22/02/2019	18/02/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Exame toxicológico	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	223144/0064	140721	19/02/2019	23/02/2019	20/02/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Exame médico e/ou psicológico	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	224226/0064	141113	21/02/2019	25/02/2019		Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Alteração de informações CNH	Em Execução	

Relatório Tarefas

Encontrados **59** registros **Período Início Previsto:** Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 **Grupo:** DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN **Organização Tarefa:** DETRAN - CPM

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	133757/0064	113025	21/06/2018	28/06/2018	21/06/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Infrações	Categoria: Baixa de infração	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	166485/0064	123504	18/09/2018	24/09/2018	18/09/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	168836/0064	124102	26/09/2018	02/10/2018	27/09/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	188605/0064	130799	04/12/2018	09/12/2018	05/12/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Credenciados	Categoria: CFCs	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	188749/0064	130656	03/12/2018	09/12/2018	06/12/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	193566/0064	139339	12/02/2019	12/02/2019	12/02/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Infrações	Categoria: Multas e pontuação	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	205847/0064	136754	22/01/2019	27/01/2019	22/01/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Exame médico e/ou psicológico	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	135086/0064	113348	25/06/2018	01/07/2018	29/06/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	

Relatório Tarefas

Encontrados 59 registros Período Início Previsto: Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 Grupo: DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN Organização Tarefa: DETRAN - CPM

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	144393/0064	117659	20/07/2018	25/07/2018	20/07/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Exame toxicológico	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	154867/0064	120102	15/08/2018	21/08/2018	20/08/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	143477/0064	117330	17/07/2018	23/07/2018	17/07/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Exame toxicológico	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	150242/0064	118910	03/08/2018	09/08/2018	06/08/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Taxas 2ª via, renovação CNH	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	155343/0064	120215	16/08/2018	22/08/2018	17/08/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	170850/0064	124586	02/10/2018	08/10/2018	03/10/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	174964/0064	125809	15/10/2018	21/10/2018	16/10/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Exame médico e/ou psicológico	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	185166/0064	129392	21/11/2018	27/11/2018	21/11/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	

Relatório Tarefas

Encontrados **59** registros **Período Início Previsto:** Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 **Grupo:** DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN **Organização Tarefa:** DETRAN - CPM

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	206078/0064	136850	23/01/2019	27/01/2019	31/01/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	207166/0064	137050	24/01/2019	29/01/2019	24/01/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Exame médico e/ou psicológico	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	224092/0064	140988	21/02/2019	24/02/2019	21/02/2019	Informação	Site DETRAN	Sem Referência	Sem Referência	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	124082/0064	110970	29/05/2018	04/06/2018	29/05/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	164390/0064	122596	11/09/2018	14/09/2018	12/09/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	167132/0064	125187	09/10/2018	09/10/2018	09/10/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Credenciados	Categoria: CFCs	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	177346/0064	126457	22/10/2018	24/10/2018	31/10/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	221955/0064	140923	20/02/2019	22/02/2019		Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Alteração de informações CNH	Em Execução	

Relatório Tarefas

Encontrados **59** registros **Período Início Previsto:** Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 **Grupo:** DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN **Organização Tarefa:** DETRAN - CPM

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	144981/0064	117788	23/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Credenciados	Categoria: Médicos e Psicólogos	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	156306/0064	120470	20/08/2018	23/08/2018	04/09/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Exame médico e/ou psicológico	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	214819/0064	138678	07/02/2019	10/02/2019	07/02/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	219233/0064	140029	15/02/2019	17/02/2019	15/02/2019	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Isenção de taxas CNH	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	219952/0064	139823	14/02/2019	18/02/2019	18/02/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	121094/0064	110303	22/05/2018	28/05/2018	22/05/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Infrações	Categoria: Apresentação de condutor	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	121454/0064	110378	22/05/2018	29/05/2018	22/05/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Infrações	Categoria: Apresentação de condutor	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	145959/0064	117907	24/07/2018	30/07/2018	24/07/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Exame médico e/ou psicológico	Finalizada	

Relatório Tarefas

Encontrados 59 registros Período Início Previsto: Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 Grupo: DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN Organização Tarefa: DETRAN - CPM

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	190165/0064	132475	11/12/2018	17/12/2018	12/12/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	200378/0064	135459	10/01/2019	16/01/2019	10/01/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Habilitação	Categoria: Junta médica DETRAN	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	224212/0064	141080	21/02/2019	25/02/2019	21/02/2019	Informação	Site DETRAN	Sem Referência	Sem Referência	Finalizada	

ANEXO B - PROTOCOLOS VEÍCULOS

Relatório Tarefas

Encontrados 666 registros Período Início Previsto: Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 Grupo: DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN Organização Tarefa: DETRAN - DRV-CAO

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	103194/0064	111074	30/05/2018	13/06/2018	14/06/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta processos CRVA	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	114449/0064	116512	10/07/2018	17/07/2018	13/07/2018	Informação	Eletrônico	Assunto: Veículos	Categoria: Alteração características do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	115242/0064	109369	10/05/2018	16/05/2018	10/05/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Taxas transferência do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	116976/0064	109667	14/05/2018	20/05/2018	21/05/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Taxas transferência do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	118177/0064	109821	16/05/2018	11/06/2018	12/06/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Restrições - alienação, RENAJUD	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	120325/0064	110134	21/05/2018	24/05/2018	21/05/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta SEDEX CRV/CRLV	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	121377/0064	110363	22/05/2018	28/05/2018	23/05/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta SEDEX CRV/CRLV	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	124434/0064	110991	29/05/2018	04/06/2018	04/06/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta processos CRVA	Finalizada	

Relatório Tarefas

Encontrados **666** registros **Período Início Previsto:** Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 **Grupo:** DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN **Organização Tarefa:** DETRAN - DRV-CAO

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	126783/0064	111553	05/06/2018	12/06/2018	06/06/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Taxas transferência do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	128108/0064	111832	07/06/2018	13/06/2018	20/06/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Depósitos	Categoria: Histórico processo depósito	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	131766/0064	112615	18/06/2018	24/06/2018	19/06/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Credenciados	Categoria: CRVAs	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	131949/0064	112664	18/06/2018	24/06/2018	11/07/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta dados do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	136910/0064	113805	29/06/2018	05/07/2018	29/06/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta processos CRVA	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	139415/0064	115382	06/07/2018	12/07/2018	09/07/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Taxas transferência do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	140171/0064	116506	10/07/2018	16/07/2018	12/07/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Taxas transferência do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	140490/0064	116602	10/07/2018	19/07/2018	18/07/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Taxas transferência do veículo	Finalizada	

Relatório Tarefas

Encontrados **666** registros **Período Início Previsto:** Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 **Grupo:** DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN **Organização Tarefa:** DETRAN - DRV-CAO

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	149711/0064	118763	02/08/2018	13/08/2018	03/08/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Taxas transferência do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	152377/0064	119490	09/08/2018	15/08/2018	09/08/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Credenciados	Categoria: CRVAs	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	152795/0064	119616	10/08/2018	16/08/2018	15/08/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta SEDEX CRV/CRLV	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	154986/0064	120132	15/08/2018	21/08/2018	28/08/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Taxas transferência do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	155176/0064	120205	16/08/2018	22/08/2018	04/09/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Depósitos	Categoria: Leilões	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	157164/0064	120646	22/08/2018	28/08/2018	10/09/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta dados - outra UF	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	159884/0064	121417	29/08/2018	04/09/2018	30/08/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta SEDEX CRV/CRLV	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	159952/0064	121423	29/08/2018	04/09/2018	31/08/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta dados do veículo	Finalizada	

Relatório Tarefas

Encontrados **666** registros **Período Início Previsto:** Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 **Grupo:** DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN **Organização Tarefa:** DETRAN - DRV-CAO

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	162693/0064	122118	05/09/2018	11/09/2018	10/09/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Alteração características do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	164215/0064	122546	11/09/2018	17/09/2018	12/09/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Suspeita de clonagem	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	164688/0064	122729	12/09/2018	21/09/2018	13/09/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Restrições - alienação, RENAJUD	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	167576/0064	123808	24/09/2018	27/09/2018	28/09/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Restrições - alienação, RENAJUD	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	171132/0064	124683	03/10/2018	05/10/2018	04/10/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Alteração características do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	172134/0064	124836	04/10/2018	11/10/2018	15/10/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Restrições - alienação, RENAJUD	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	172457/0064	124903	05/10/2018	11/10/2018	08/10/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Suspeita de clonagem	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	172794/0064	125098	08/10/2018	14/10/2018	05/11/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Credenciados	Categoria: CRVAs	Finalizada	

Relatório Tarefas

Encontrados **666** registros **Período Início Previsto:** Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 **Grupo:** DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN **Organização Tarefa:** DETRAN - DRV-CAO

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	172812/0064	125106	08/10/2018	14/10/2018	23/10/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Credenciados	Categoria: CRVAs	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	175228/0064	125900	16/10/2018	22/10/2018	19/10/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Alteração características do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	176953/0064	126367	22/10/2018	31/10/2018	19/11/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Outros Órgãos	Categoria: Receita Federal	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	179922/0064	127410	30/10/2018	05/11/2018	07/11/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Depósitos	Categoria: Leilões	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	183951/0064	128977	19/11/2018	20/11/2018	23/11/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Depósitos	Categoria: Leilões	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	184412/0064	129157	19/11/2018	25/11/2018	20/11/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Restrições - alienação, RENAJUD	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	184419/0064	129160	19/11/2018	25/11/2018	20/11/2018	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Alteração características do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	186559/0064	129867	26/11/2018	02/12/2018	28/11/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Alteração características do veículo	Finalizada	

Relatório Tarefas

Encontrados **666** registros **Período Início Previsto:** Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 **Grupo:** DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN **Organização Tarefa:** DETRAN - DRV-CAO

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	187301/0064	130095	28/11/2018	04/12/2018	30/11/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Taxas transferência do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	187674/0064	130230	29/11/2018	05/12/2018	03/12/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Taxas transferência do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	188488/0064	130633	03/12/2018	09/12/2018	11/12/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta dados do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	189124/0064	130904	05/12/2018	11/12/2018	06/12/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Primeiro emplacamento	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	190495/0064	132642	12/12/2018	21/12/2018	10/01/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Primeiro emplacamento	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	192762/0064	133778	21/12/2018	25/12/2018	26/12/2018	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Legislação	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	196950/0064	134804	04/01/2019	15/01/2019	04/02/2019	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta processos CRVA	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	197068/0064	134861	04/01/2019	09/01/2019	15/01/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Placas MERCOSUL	Finalizada	

Relatório Tarefas

Encontrados **666** registros **Período Início Previsto:** Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 **Grupo:** DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN **Organização Tarefa:** DETRAN - DRV-CAO

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	198275/0064	135020	07/01/2019	13/01/2019	09/01/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: IPVA	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	199068/0064	135313	09/01/2019	14/01/2019	18/01/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Emissão 2ª via de CRLV/CRV	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Solicitação	199412/0064	135330	09/01/2019	15/01/2019	10/01/2019	Solicitação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Placas MERCOSUL	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	199642/0064	135356	10/01/2019	21/01/2019	17/01/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Taxa de expedição	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	199710/0064	135366	10/01/2019	15/01/2019	17/01/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta SEDEX CRV/CRLV	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	201571/0064	135754	14/01/2019	17/01/2019	16/01/2019	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta dados do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	204113/0064	136360	18/01/2019	23/01/2019	22/01/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Taxas transferência do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	204309/0064	136547	21/01/2019	24/01/2019	22/01/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Depósitos	Categoria: Consulta veículo em depósito	Finalizada	

Relatório Tarefas

Encontrados **666** registros **Período Início Previsto:** Entre o 2018-01-01T00:00:00 e o 2019-12-31T23:40:38 **Grupo:** DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN **Organização Tarefa:** DETRAN - DRV-CAO

Grupo Demanda	Título Demanda	Demanda Oficial	ID Tarefa	Data Início Previsto Tarefa	Data Fim Previsto Tarefa	Data Fim Real Tarefa	Tipo Demanda	Tipo Entrada Demanda	Classificação N1	Classificação N2	Situação Tarefa	Prazo Tarefa
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	205219/0064	136685	22/01/2019	24/01/2019	23/01/2019	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Placas MERCOSUL	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	210866/0064	137695	30/01/2019	05/02/2019	07/02/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Restrições - alienação, RENAJUD	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	212121/0064	138080	04/02/2019	07/02/2019	07/02/2019	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Credenciados	Categoria: CRVAs	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	212236/0064	137944	01/02/2019	07/02/2019	07/02/2019	Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Alteração características do veículo	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Reclamação	212732/0064	138316	05/02/2019	10/02/2019	14/02/2019	Reclamação	Site DETRAN	Assunto: Credenciados	Categoria: CRVAs	Finalizada	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	212856/0064	138226	04/02/2019	08/02/2019		Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta dados do veículo	Em Execução	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Informação	213845/0064	138424	05/02/2019	09/02/2019		Informação	Site DETRAN	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta SEDEX CRV/CRLV	Em Execução	
DETRAN - Fale Conosco - Site DETRAN	Transferência	214596/0064	138688	07/02/2019	11/02/2019	14/02/2019	Transferência	Transferência	Assunto: Veículos	Categoria: Consulta processos CRVA	Finalizada	