

# Relatório de Gestão 2024

# Ouvidoria

Florianópolis, 10 de fevereiro de 2025.

**DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE SANTA CATARINA**  
DETRAN/SC  
[www.detran.sc.gov.br](http://www.detran.sc.gov.br)

**PRESIDENTE DA AUTARQUIA**  
**RICARDO MIRANDA AVERSA**

**OUVIDORA**  
**KÁTIA BERNARDI**

**EQUIPE DA OUVIDORIA EM 2024**  
**KÁTIA BERNARDI**

**EQUIPE ATUAL DA OUVIDORIA**  
**KÁTIA BERNARDI**

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA</b> .....	<b>4</b>
2.1 COMPETÊNCIAS .....	4
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria).....	6
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO ....	6
<b>3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES</b> .....	<b>7</b>
<b>4 ANÁLISE QUANTITATIVA</b> .....	<b>8</b>
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES .....	8
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS .....	9
<b>5 PRAZO DE ATENDIMENTO</b> .....	<b>16</b>
<b>6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA</b> .....	<b>18</b>
<b>7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA</b> .....	<b>28</b>
<b>8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA</b> .....	<b>29</b>
<b>9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA</b> .....	<b>39</b>
<b>10 CONCLUSÃO</b> .....	<b>42</b>

## 1 APRESENTAÇÃO

O Departamento Estadual de Trânsito de Santa Catarina (DETRAN/SC), nos termos do art. 50, II-A, da Lei Complementar nº 741/2019, com redação dada pela Lei Complementar nº 789/2021, é uma autarquia, possuindo as atribuições de gerenciar, fiscalizar, controlar e executar as atividades de trânsito em todo o território de Santa Catarina, nos termos do Código de Trânsito Brasileiro (CTB).

Atualmente, o DETRAN/SC, por pertencer à administração indireta, possui uma ouvidoria seccional, vinculada tecnicamente à Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado.

Compete à Ouvidoria do DETRAN/SC o tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação direcionados ao Departamento Estadual de Trânsito.

A ouvidoria pública é um importante mecanismo de controle e participação social, que permite a aproximação do cidadão com a administração, o aprimoramento da gestão pública, o exercício da cidadania e a melhoria dos serviços oferecidos aos seus destinatários.

A possibilidade de análise dos dados estatísticos da Ouvidoria do DETRAN/SC por parte dos cidadãos, mediante acesso ao presente relatório, a ser publicado no site da autarquia, fomenta a transparência ativa do Departamento, aumenta a confiança da população nos serviços prestados por sua ouvidoria e demonstra dados qualitativos e quantitativos desta, dando publicidade às suas atividades.

O presente Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria é elaborado nos termos do art. 35, do Decreto Estadual nº 1.933/2022, e visa possibilitar à sociedade civil o devido acompanhamento dos atendimentos prestados pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2024.

## 2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

### 2.1 COMPETÊNCIAS

Nos termos do art. 3º, do Decreto Estadual nº 1.933/2022 a Ouvidoria:

[...] tem como missão aproximar o cidadão da Administração Pública Estadual, zelando pelos direitos individuais e coletivos, garantindo e fomentando o controle social e o exercício da cidadania, com vistas ao contínuo aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual.

O art. 34, do Decreto Estadual acima indicado, prevê que compete às ouvidorias seccionais:

Art. 34. São competências das ouvidorias setoriais e seccionais, sob a coordenação, orientação, supervisão e o controle técnico da Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado:

- I – executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei federal nº 13.460, de 2017;
- II – prestar informações à Ouvidoria-Geral do Estado, bem como à autoridade máxima do órgão ou da entidade a que estejam vinculadas;
- III – buscar soluções administrativas, com vistas ao pronto atendimento das manifestações;
- IV – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;
- V – estimular o cidadão a apresentar sugestões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- VI – dar publicidade às atividades de ouvidoria;
- VII – manter articulação com o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;
- VIII – planejar, controlar e executar, no âmbito do órgão ou da entidade, as atividades de ouvidoria;
- IX – desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria; e
- X – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

O tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação foi regulamentado, no âmbito interno do DETRAN/SC, através da Portaria nº 0160/DETRAN/ASJUR/2021, de 14/04/2021, publicada no DOE nº 21.506, de 23 de Abril de 2021 (páginas 11 e 12), a qual determina que é de sua competência o recebimento, encaminhamento aos setores competentes, acompanhamento e envio de respostas aos cidadãos das manifestações de ouvidoria direcionadas à autarquia e registradas a título de solicitações, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e pedidos de acesso à informação.

Na mencionada portaria se estabeleceu, dentre outras disposições, a obrigatoriedade da Ouvidoria do DETRAN/SC elaborar, a cada quadrimestre,

relatório de análise das manifestações de ouvidoria, o qual deverá conter tópico com os assuntos de maior incidência no período, objetivando identificar os problemas e as carências da autarquia, de modo a orientar o planejamento, o desenvolvimento da política operacional e a promoção contínua da qualidade dos serviços do Departamento.

Referidos relatórios quadrimestrais de ouvidoria vêm sendo elaborados desde o ano de 2021 e são remetidos ao Gabinete da Presidência do DETRAN/SC via SGP-e, para conhecimento e eventuais providências cabíveis.

## 2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)

A Ouvidoria do DETRAN/SC é composta apenas por sua Ouvidora, Kátia Bernardi, Policial Civil, nomeada Ouvidora da autarquia (Ato nº 1228/2024, publicado no DOE nº 21988, de 28/03/2024).

## 2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria do DETRAN/SC possui sala própria para atendimento ao público e está localizada na Avenida Almirante Tamandaré, nº 480, 6º Andar, Sala 604, Coqueiros, Florianópolis/SC.

O DETRAN/SC também possui sítio eletrônico, qual seja: [www.detran.sc.gov.br](http://www.detran.sc.gov.br), no qual é possível se obter diversas informações acerca dos serviços prestados pela autarquia. Tais informações estão disponíveis ainda no Portal de Serviços do Governo do Estado de Santa Catarina, no link: <https://www.sc.gov.br/todos-os-servicos?orgao=241>.

Além disso, a autarquia possibilita a solicitação de diversos serviços por meio digital, através de acesso do cidadão ao Portal do Detran Digital (aplicativo DETRAN/SC ou link: <https://servicos.detran.sc.gov.br/login>).

Os canais de contato com a Ouvidoria do DETRAN/SC são pela página [www.ouvidoria.sc.gov.br](http://www.ouvidoria.sc.gov.br), onde o cidadão pode registrar, de forma eletrônica/online, seu atendimento; pelo telefone 0800-6448500 da Ouvidoria-Geral do Estado; através do e-mail [ouvidoria@detran.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@detran.sc.gov.br); ou pelo telefone (48) 3664-1814.

O cidadão também pode buscar atendimento presencial nesta Ouvidoria, bem como remeter sua manifestação via carta (Correios), para o endereço constante do rodapé do presente relatório.

### 3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

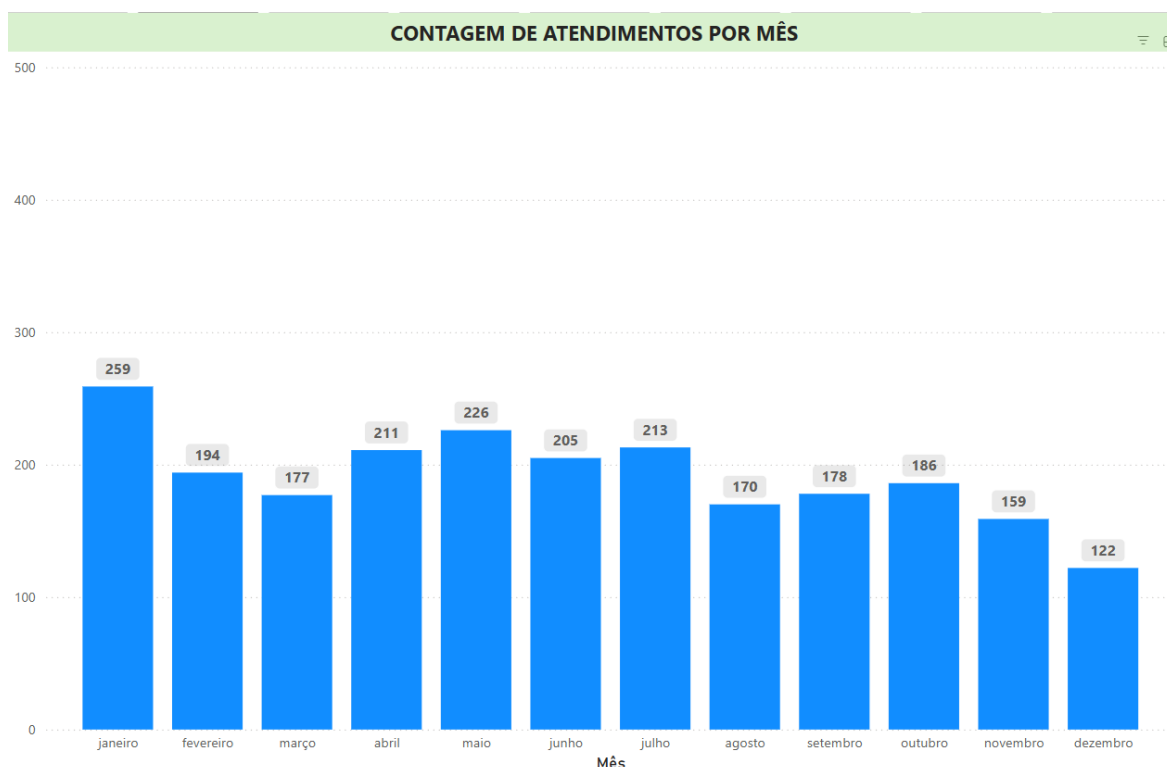
A Ouvidoria do DETRAN/SC, no ano de 2024, recebeu 2.300 manifestações de ouvidoria, distribuídas entre solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

Em janeiro de 2024 foram recebidas 259 manifestações; em fevereiro: 194; em março: 177; em abril: 211; em maio: 226, e em junho: 205, totalizando 1.272 manifestações no primeiro semestre de 2024.

Já em julho de 2024 foram recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC 213 manifestações, em agosto: 170, em setembro: 178, em outubro: 186, em novembro: 159, e em dezembro: 122, totalizando 1.028 manifestações no segundo semestre de 2024.

Tais dados constam do gráfico que adiante segue:

Gráfico 01: Distribuição Mensal das Manifestações de Ouvidoria (ano de 2024)



Analisando o demonstrativo acima, constata-se que o mês em que mais foram remetidas manifestações de ouvidoria ao DETRAN/SC, no ano de 2024, foi janeiro, com 259 atendimentos. Na sequência, temos os meses de maio (226 manifestações) e julho (213 manifestações).

Os meses de agosto, novembro e dezembro de 2024 foram os de menores números de atendimento na Ouvidoria do DETRAN/SC, nos quais foram tratadas, respectivamente, 170, 159 e 122 manifestações.

Por fim, a média mensal de manifestações de ouvidoria remetidas ao DETRAN/SC no ano de 2024 foi de 191,6 demandas.

## 4 ANÁLISE QUANTITATIVA

### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2024, a maior parte das manifestações de ouvidoria direcionadas ao DETRAN/SC foram da tipologia reclamação, com 1.381 atendimentos, o que equivale a 60,04% de todas as manifestações de ouvidoria direcionadas à autarquia no referido ano.

Na sequência, temos as manifestações do tipo solicitação, com 608 atendimentos no ano de 2024, o que corresponde a 26,43% de todas as manifestações de ouvidoria direcionadas ao DETRAN/SC no mencionado período.

Além disso, o DETRAN/SC também recepcionou 233 manifestações da tipologia denúncia, o que equivale a 10,13% de todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2024.

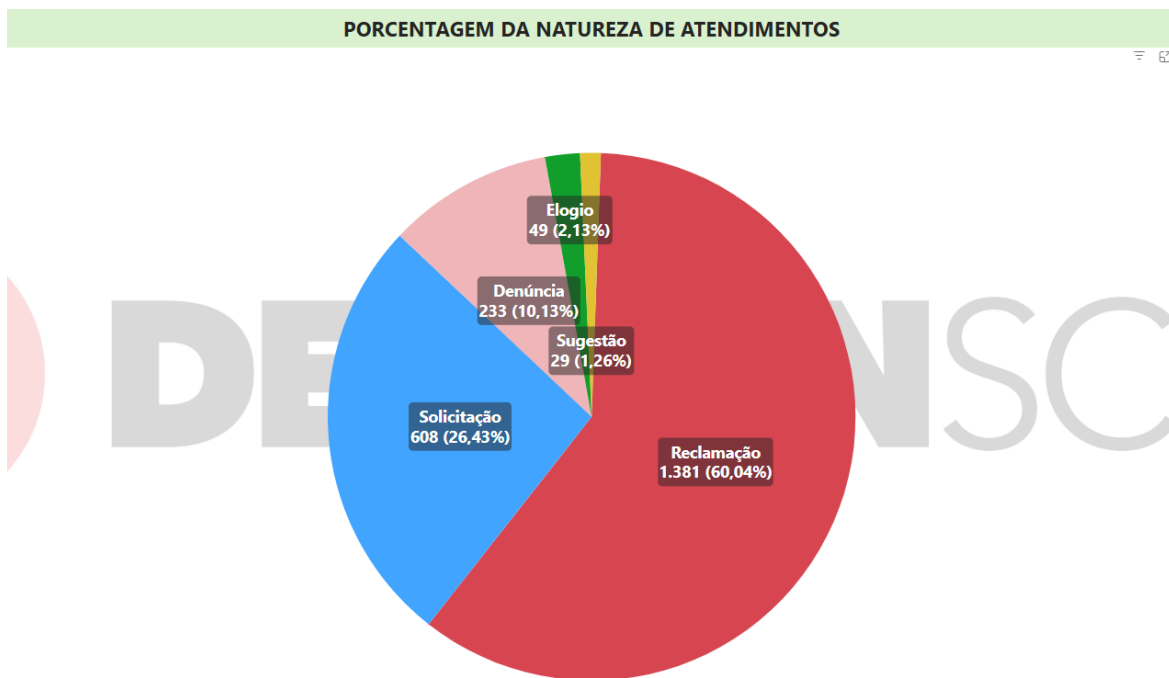
No que tange aos elogios, a Ouvidoria do DETRAN/SC recebeu 49 manifestações desse tipo no ano de 2024, o que corresponde a 2,13% de todas as manifestações de ouvidoria enviadas ao DETRAN/SC no referido lapso temporal.

Por fim, também foram recepcionados 29 sugestões, o que equivale a 1,26% das manifestações de ouvidoria direcionadas ao DETRAN/SC no último ano.

Veja-se gráfico contendo os dados acima descritos:



Gráfico 02: Tipo de Manifestações de Ouvidoria (ano de 2024)



## 4.2 ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES INTERNAS

A Ouvidoria do DETRAN/SC possui unidades internas de ouvidoria em todas as Circunscrições Regionais de Trânsito do estado de Santa Catarina, para as quais são encaminhadas manifestações que lhes são afetas.

As manifestações direcionadas às unidades internas de ouvidoria são distribuídas, em regra, via sistema informatizado de ouvidoria, o que garante maior segurança das informações transmitidas, bem como auxilia na preservação do sigilo das demandas e dos dados pessoais a elas relacionados. O encaminhamento das manifestações às Agências do DETRAN/SC (antigas Ciretran's), via e-mail, apenas ocorre excepcionalmente, caso estejam com algum problema de acesso ao sistema OUV.

Abaixo, realizamos a análise das manifestações direcionadas para as unidades internas de ouvidoria, bem como ao DETRAN/SC sede no ano de 2024:

### 4.2.1 Denúncia

- À Agência Regional de Balneário Camboriú (Antiga Ciretran de Balneário

Camboriú) – CIRETRAN/BCU foram distribuídas 6 denúncias no ano de 2024;

- Para as Agências Regionais de Curitiba (Antiga Ciretran de Curitiba)

- CIRETRAN/CRS e Joinville (Antiga Ciretran de Joinville) – CIRETRAN/JVE, foram distribuídas 2 denúncias para cada unidade no período;

Às Agências Regionais de Itajaí (Antiga Ciretran de Itajaí) – CIRETRAN/ITJ, Lages (Antiga Ciretran de Lages) – CIRETRAN/LGS, Palhoça e Ponto de Atendimento de Santo Amaro da Imperatriz (Antiga Ciretran de Palhoça e Santo Amaro da Imperatriz) – CIRETRAN PLH/SAI, São José (Antiga Ciretran de São José) – CIRETRAN/SJE, Tubarão e Pontos de Atendimento de Braço do Norte e Jaguaruna (CIRETRAN/TRO/BNO/JGA), e Videira (Antiga Ciretran de Videira) – CIRETRAN/VDA, foram distribuídas uma denúncia para cada Circunscrição Regional de Trânsito no citado lapso temporal.

A tabela abaixo evidencia os dados acima:

Tabela 01: Manifestações recebidas por unidade interna de ouvidoria e natureza denúncia (ano de 2024)

TABELA DE ATENDIMENTOS POR PONTO DE ATENDIMENTO E MUNICÍPIO			
NATUREZA	sigla_orgao_segundo_encaminhamento	Denúncia	Total
<input checked="" type="checkbox"/> Denúncia	CIRETRAN/BCU	6	6
<input type="checkbox"/> Elogio	CIRETRAN/CRS	2	2
<input type="checkbox"/> Reclamação	CIRETRAN/ITJ	1	1
<input type="checkbox"/> Solicitação	CIRETRAN/JVE	2	2
<input type="checkbox"/> Sugestão	CIRETRAN/LGS	1	1
	CIRETRAN/PLH/SAI	1	1
	CIRETRAN/SJE	1	1
	CIRETRAN/TRO/BNO/JGA	1	1
	CIRETRAN/VDA	1	1
	DETRAN	217	217
	<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>233</b>

#### 4.2.2 Elogio

Os elogios recebidos no ano de 2024 não foram tramitados dentro do sistema informatizado de ouvidoria às unidades internas do DETRAN/SC, mas sim, remetidos via e-mail à Presidência desta autarquia e unidades elogiadas.

Tabela 02: Manifestações recebidas por unidade interna de ouvidoria e natureza elogio (ano de 2024)

TABELA DE ATENDIMENTOS POR PONTO DE ATENDIMENTO E MUNICÍPIO			
NATUREZA	sigla_orgao_segundo_encaminhamento	Elogio	Total
<input type="checkbox"/> Denúncia	DETRAN	49	49
<input checked="" type="checkbox"/> Elogio	<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>49</b>
<input type="checkbox"/> Reclamação			
<input type="checkbox"/> Solicitação			
<input type="checkbox"/> Sugestão			

#### 4.2.3 Reclamação

- Ao DETRAN sede foram distribuídas 1.176 manifestações de ouvidoria do tipo reclamação no ano de 2024;

- À Agência Regional de Joinville (Antiga Ciretran de Joinville) – CIRETRAN/JVE, foram distribuídas 29 reclamações no período;

- À Agência Regional de Itajaí (Antiga Ciretran de Itajaí) – CIRETRAN/ITJ foram distribuídas 25 reclamações no citado lapso temporal;

- À Agência Regional de Criciúma e Pontos de Atendimento de Içara, Orleans e Urussanga – CIRETRAN/CUA//IAR/OLS/UGA foram distribuídas 22 reclamações no ano de 2024;

- À Agência Regional de Balneário Camboriú – CIRETRAN/BCU foram distribuídas 19 reclamações no período;

- À Agência Regional de Florianópolis (Coqueiros) – AG/REG/CONT/FLN - AG/REG/FLN/COQ - CIRETRAN/CAP/HAB e CIRETRAN/CAP/VEI foram distribuídas 17 reclamações no citado lapso temporal;

- À Agência Regional de Jaraguá do Sul (Antiga Ciretran de Jaraguá do Sul) – CIRETRAN/JDS foram distribuídas 13 reclamações no ano de 2024;

- À Agência Regional de Tubarão e Pontos de Atendimento de Braço do Norte e Jaguaruna (Antiga Ciretran de Tubarão, Braço do Norte e Jaguaruna) – CIRETRAN/TRO/BNO/JGA foram distribuídas 10 reclamações no período;

- Ao Ponto de Atendimento do Norte da Ilha - (DETRAN/CAN) foram distribuídas 8 reclamações no citado lapso temporal;

- Ao Ponto de Atendimento Santa Mônica - (DETRAN/SMA) foram distribuídas 6 reclamações no ano de 2024;

- À Agência Regional de Blumenau (Antiga Ciretran de Blumenau) – CIRETRAN/BLU foram distribuídas 5 reclamações no período;
- À Agência Regional de Laguna e Ponto de Atendimento de Imbituba (Antiga Ciretran de Laguna e Imbituba) – CIRETRAN/LGA/IBB foram distribuídas 5 reclamações no citado lapso temporal;
- À Agência Regional de Mafra (Antiga Ciretran de Mafra) – CIRETRAN/MFA foram distribuídas 5 reclamações no ano de 2024;
- À Agência Regional de Rio do Sul e Ponto de Atendimento de Taió (Antiga Ciretran de Rio do Sul e Taió) – CIRETRAN/RLS/TAO foram distribuídas 5 reclamações no período;
- À Agência Regional de Xanxerê (Antiga Ciretran de Xanxerê) – CIRETRAN/XXE foram distribuídas 5 reclamações no citado lapso temporal;
- À Agência Regional de Curitibanos (Antiga Ciretran de Curitibanos) – CIRETRAN/CRS foram distribuídas 4 reclamações no ano de 2024;
- À Agência Regional de Curitibanos (Antiga Ciretran de Curitibanos) – CIRETRAN/CRS foram distribuídas 4 reclamações no período;
- À Agência Regional de Lages (Antiga Ciretran de Lages) – CIRETRAN/LGS foram distribuídas 4 reclamações no citado lapso temporal;
- À Agência Regional de Chapecó (Antiga Ciretran de Chapecó) – CIRETRAN/XAP foram distribuídas 4 reclamações no ano de 2024;
- À Agência Regional de Araranguá (Antiga Ciretran de Araranguá) – CIRETRAN/ARU foram distribuídas 3 reclamações no período;
- À Agência Regional de Ituporanga (Antiga Ciretran de Ituporanga) – CIRETRAN/IUP foram distribuídas 3 reclamações no citado lapso temporal;
- À Agência Regional de São José (Antiga Ciretran de São José) – CIRETRAN/SJE foram distribuídas 3 reclamações no ano de 2024;
- À Agência Regional de Brusque (Antiga Ciretran de Brusque) – CIRETRAN/BQE foram distribuídas 2 reclamações no período;
- À Agência Regional de São Bento do Sul (Antiga Ciretran de São Bento do Sul) – CIRETRAN/SBS foram distribuídas 2 reclamações no citado lapso temporal;
- À Agência Regional de São Miguel do Oeste (Antiga Ciretran de São Miguel do Oeste) – CIRETRAN/SMO foram distribuídas 2 reclamações no ano de 2024;
- À Agência Regional de Caçador (Antiga Ciretran de Caçador) –

CIRETRAN/CDR foi distribuída 1 reclamação no período;

- À Agência Regional de Canoinhas (Antiga Ciretran de Canoinhas) – CIRETRAN/CNI foi distribuída 1 reclamação no citado lapso temporal;

- À Agência Regional de São Lourenço do Oeste (Antiga Ciretran de São Lourenço do Oeste) – CIRETRAN/SLO foi distribuída 1 reclamação no ano de 2024;

- Ao Ponto de Atendimento de Turvo (Antiga Citran de Turvo) – CIRETRAN/TVO foi distribuída 1 reclamação no período.

Segue abaixo tabela com a distribuição das manifestações do tipo reclamação a cada unidade interna da ouvidoria do DETRAN/SC via sistema informatizado de ouvidoria:

Tabela 03 - Manifestações recebidas por unidade interna de ouvidoria e natureza reclamação (ano de 2024)

TABELA DE ATENDIMENTOS POR PONTO DE ATENDIMENTO E MUNICÍPIO			
NATUREZA	sigla_orgao_segundo_encaminhamento	Reclamação	Total
<input type="checkbox"/> Denúncia	DETRAN	1.176	1.176
<input type="checkbox"/> Elogio	CIRETRAN/JVE	29	29
<input checked="" type="checkbox"/> Reclamação	CIRETRAN/ITJ	25	25
<input type="checkbox"/> Solicitação	CIRETRAN/CUA/IAR/OLS/UGA	22	22
<input type="checkbox"/> Sugestão	CIRETRAN/BCU	19	19
	CIRETRAN/JDS	13	13
	CIRETRAN/TRO/BNO/JGA	10	10
	DETRAN/CAN	8	8
	AG/REG/CONT/FLN	7	7
	CIRETRAN/SMA	6	6
	AG/REG/FLN/COQ	5	5
	CIRETRAN/BLU	5	5
	CIRETRAN/LGA/IBB	5	5
	CIRETRAN/MFA	5	5
	CIRETRAN/RSL/TAO	5	5
	CIRETRAN/XXE	5	5
	CIRETRAN/CAP/HAB	4	4
	CIRETRAN/CRS	4	4
	CIRETRAN/LGS	4	4
	CIRETRAN/XAP	4	4
	CIRETRAN/ARU	3	3
	CIRETRAN/IUP	3	3
	CIRETRAN/SJE	3	3
	CIRETRAN/BQE	2	2
	CIRETRAN/SBS	2	2
	CIRETRAN/SMO	2	2
	CIRETRAN/CAP/VEIC	1	1
	CIRETRAN/CDR	1	1
	CIRETRAN/CNI	1	1
	CIRETRAN/SLO	1	1
	CITRAN/TVO	1	1
	<b>Total</b>	<b>1.381</b>	<b>1.381</b>

#### 4.2.4 Solicitação

- Ao DETRAN sede foram distribuídas 581 manifestações de ouvidoria do tipo solicitação no ano de 2024;
- À Agência Regional de Joinville (Antiga Ciretran de Joinville) – CIRETRAN/JVE, foram distribuídas 5 solicitações no período;
- À Agência Regional de Lages (Antiga Ciretran de Lages) – CIRETRAN/LGS foram distribuídas 3 solicitações no citado lapso temporal;
- À Agência Regional de Balneário Camboriú – CIRETRAN/BCU foram distribuídas 2 solicitações no ano de 2024;
- À Agência Regional de Palhoça e Ponto de Atendimento de Santo Amaro da Imperatriz (Antiga Ciretran de Palhoça e Santo Amaro da Imperatriz) – CIRETRAN PLH/SAI foram distribuídas 2 solicitações no período;
- À Agência Regional de Tubarão e Pontos de Atendimento de Braço do Norte e Jaguaruna (Antiga Ciretran de Tubarão, Braço do Norte e Jaguaruna) – CIRETRAN/TRO/BNO/JGA foram distribuídas 2 solicitações no citado lapso temporal;
- À Agência Regional de Chapecó (Antiga Ciretran de Chapecó) – CIRETRAN/XAP foram distribuídas 2 solicitações no ano de 2024;
- À Agência Regional de Florianópolis (Coqueiros) – AG/REG/CONT/FLN - AG/REG/FLN/COQ foram distribuídas 2 solicitações no período;
- À Agência Regional de Criciúma e Pontos de Atendimento de Içara, Orleans e Urussanga – CIRETRAN/CUA//IAR/OLS/UGA foi distribuída 1 solicitação no citado lapso temporal;
- À Agência Regional de Itajaí (Antiga Ciretran de Itajaí) – CIRETRAN/ITJ foi distribuída 1 solicitação no ano de 2024;
- À Agência Regional de Jaraguá do Sul (Antiga Ciretran de Jaraguá do Sul) – CIRETRAN/JDS foi distribuída 1 solicitação no período;
- À Agência Regional de Laguna e Ponto de Atendimento de Imbituba (Antiga Ciretran de Laguna e Imbituba) – CIRETRAN/LGA/IBB foi distribuída 1 solicitação no citado lapso temporal;
- À Agência Regional de Rio do Sul e Ponto de Atendimento de Taió (Antiga Ciretran de Rio do Sul e Taió) – CIRETRAN/RLS/TAO foi distribuída 1 solicitação

no ano de 2024;

- À Agência Regional de São José (Antiga Ciretran de São José) – CIRETRAN/SJE foi distribuída 1 solicitação no período;

- À Agência Regional de Maravilha e Ponto de Atendimento de Pinhalzinho (Antiga Citran de Maravilha e Ciretran de Pinhalzinho) CITRAN/MRV/CIRETRAN/PZO foi distribuída 1 solicitação no citado lapso temporal.

Os dados acima estão dispostos na tabela que segue:

Tabela 04 - Manifestações recebidas por unidade interna de ouvidoria e natureza solicitação (ano de 2024)

TABELA DE ATENDIMENTOS POR PONTO DE ATENDIMENTO E MUNICÍPIO			
NATUREZA	sigla_orgao_segundo_encaminhamento	Solicitação	Total
<input type="checkbox"/> Denúncia	DETRAN	581	581
<input type="checkbox"/> Elogio	CIRETRAN/JVE	5	5
<input type="checkbox"/> Reclamação	CIRETRAN/LGS	3	3
<input checked="" type="checkbox"/> Solicitação	CIRETRAN/BCU	2	2
<input type="checkbox"/> Sugestão	CIRETRAN/BLU	2	2
	CIRETRAN/PLH/SAI	2	2
	CIRETRAN/TRO/BNO/JGA	2	2
	CIRETRAN/XAP	2	2
	AG/REG/CONT/FLN	1	1
	AG/REG/FLN/COQ	1	1
	CIRETRAN/CUA/IAR/OLS/UGA	1	1
	CIRETRAN/ITJ	1	1
	CIRETRAN/JDS	1	1
	CIRETRAN/LGA/IBB	1	1
	CIRETRAN/RSL/TAO	1	1
	CIRETRAN/SJE	1	1
	CITRAN/MRV/CIRETRAN/PZO	1	1
	<b>Total</b>	<b>608</b>	<b>608</b>

#### 4.2.5 Sugestão

- Ao DETRAN sede foram distribuídas 27 manifestações de ouvidoria do tipo sugestão no ano de 2024;

- À Agência Regional de Joinville (Antiga Ciretran de Joinville) – CIRETRAN/JVE, foi distribuída 1 sugestão no período;

- Ao Ponto de Atendimento Santa Mônica - (DETRAN/SMA) foi distribuída 1 sugestão no mencionado lapso temporal.

Adiante segue tabela com as informações acima transcritas:



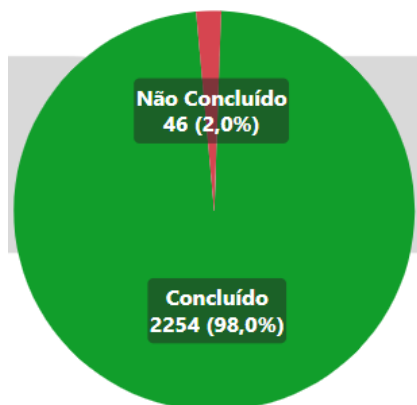
Tabela 05 - Manifestações recebidas por unidade interna de ouvidoria e natureza sugestão (ano de 2024)

TABELA DE ATENDIMENTOS POR PONTO DE ATENDIMENTO E MUNICÍPIO			
NATUREZA	sigla_orgao_segundo_encaminhamento	Sugestão	Total
<input type="checkbox"/> Denúncia	DETRAN	27	27
<input type="checkbox"/> Elogio	CIRETRAN/JVE	1	1
<input type="checkbox"/> Reclamação	CIRETRAN/SMA	1	1
<input type="checkbox"/> Solicitação	<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>29</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Sugestão			

## 5 PRAZO DE ATENDIMENTO

Em 2024, das 2.300 manifestações de ouvidoria recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC, 2.254 foram concluídas no referido ano, o que equivale a 98% das manifestações atendidas no período. No final do ano de 2024 restaram 46 manifestações em andamento (2,0%), as quais foram concluídas no ano de 2025. Veja-se gráfico contendo referidas informações:

Gráfico 03 – Indicador de atendimento com o número de manifestações concluídas e não concluídas no ano de 2024



Além disso, das 2.254 manifestações de ouvidoria concluídas no ano mencionado, 2.162 (95,92%) foram concluídas dentro do prazo de até 30 dias e 92 (4,08%) foram concluídas após 30 dias, conforme demonstrativo abaixo:



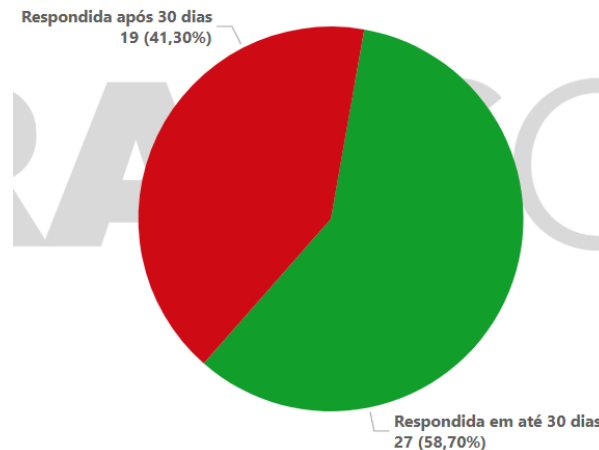
Gráfico 04 – Indicador de atendimento com o número de manifestações concluídas em até trinta dias no ano de 2024



Quanto às manifestações em andamento no ano de 2024 e concluídas no ano de 2025, no total de 46, verifica-se que 27 (58,70%) foram concluídas em até trinta dias e 19 (41,30%) após mencionado prazo.

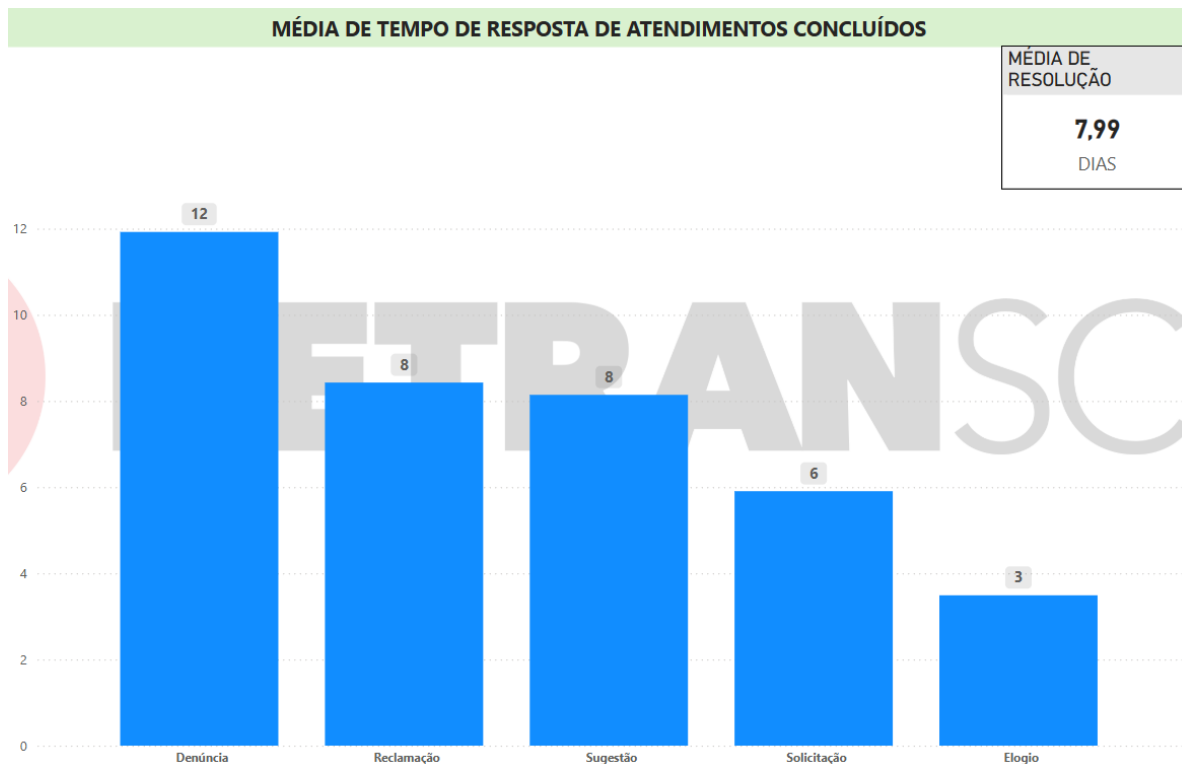
O gráfico que adiante segue evidencia tais dados:

Gráfico 05 – Indicador de atendimento com o número de manifestações em andamento em 2024 e concluídas em 2025, após trinta dias



O prazo médio de encaminhamento de respostas aos usuários, em relação às manifestações recebidas e concluídas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2024, a contar do recebimento da demanda, foi de 7,99 dias. Além disso, verifica-se que o prazo médio de resposta de manifestações do tipo denúncia foi de 12 dias; reclamação: 8 dias; sugestão: 8 dias; solicitação: 6 dias; e elogio: 3 dias.

Gráfico 06 – Indicador do tempo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão (manifestações recebidas e concluídas no ano de 2024)



Analisando os dados acima, verifica-se que o DETRAN/SC teve ótimos índices de desempenho no atendimento das manifestações de ouvidoria no ano de 2024, considerando o grande número de manifestações recebidas, que foi maior que no ano de 2023, e com uma servidora a menos para atendê-las no setor.

## 6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Os vinte e cinco temas de maior incidência nas manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2024 do tipo **reclamação**, foram:

- 1) **Atendimento Presencial:** 122 demandas – 5,30% do total de reclamações recebidas;
- 2) **Habilitação – Prova prática de direção veicular:** 84 demandas – 3,65% do total de reclamações recebidas;
- 3) **Credenciados - Local de distribuição do exame de aptidão física e mental:** 83 demandas – 3,61% do total de reclamações recebidas;

- 4) **Credenciados - Clínica Médica (CAC):** 67 demandas – 2,91% do total de reclamações recebidas;
- 5) **Credenciados - Centro de Formação de Condutores (CFC):** 56 demandas – 2,43% do total de reclamações recebidas;
- 6) **Habilitação - Renovação de exames (CNH):** 53 demandas – 2,30% do total de reclamações recebidas;
- 7) **Credenciados - Examinador de Trânsito (Servidor que aplica a prova prática de direção veicular):** 49 demandas – 2,13% do total de reclamações recebidas;
- 8) **Réplica de resposta:** 44 demandas – 1,91% do total de reclamações recebidas;
- 9) **Atendimento – Agendamento:** 40 demandas – 1,74% do total de reclamações recebidas;
- 10) **Veículo - Transferência de propriedade de veículos automotores:** 40 demandas – 1,74% do total de reclamações recebidas;
- 11) **Atendimento – Telefônico:** 34 demandas – 1,48% do total de reclamações recebidas;
- 12) **Atendimento - Canais digitais (whatsapp, e-mail, redes sociais):** 32 demandas – 1,39% das reclamações recebidas;
- 13) **Atendimento - Horário de funcionamento:** 31 demandas – 1,35% do total de reclamações recebidas;
- 14) **Demora de processo:** 31 demandas – 1,35% do total de reclamações recebidas;
- 15) **Site:** 27 demandas – 1,17% do total de reclamações recebidas;
- 16) **Sistemas – DetranNet:** 25 demandas – 1,09% do total de reclamações recebidas;
- 17) **Veículo - Consulta de veículo:** 25 demandas – 1,09% do total de reclamações recebidas;
- 18) **Credenciados - Exame de aptidão física e mental:** 22 demandas – 0,96% do total de reclamações recebidas;
- 19) **Habilitação - CNH definitiva:** 22 demandas – 0,96% do total de reclamações recebidas);
- 20) **Corrupção / Suborno / Fraude / Favorecimento / Estelionato:** 18

demandas – 0,78% do total de reclamações recebidas);

- 21) **Credenciados - Agendamento de exame de aptidão física e mental (Clínica Médica):** 18 demandas – 0,78% do total de reclamações recebidas);
- 22) **Credenciados - Clínica Psicológica (CAC):** 17 demandas – 0,74% do total de reclamações recebidas;
- 23) **Credenciados - Aulas práticas de direção prestadas por CFC:** 15 demandas – 0,65% do total de reclamações recebidas;
- 24) **Infrações - Autuação indevida:** 15 demandas – 0,65% do total de reclamações recebidas;
- 25) **Canais de Atendimento - DETRAN Digital:** 14 demandas – 0,61% do total de reclamações recebidas.

Tais dados constam da tabela que adiante segue:

Tabela 06 - Principais assuntos segundo a natureza das manifestações recebidas (ano de 2024) - Reclamação

NATUREZA E ASSUNTO DOS ATENDIMENTOS		
Ano	Contagem de atendimento	%CT Contagem de atendimento
<b>Reclamação</b>	<b>1.381</b>	<b>60,04%</b>
Atendimento - Presencial	122	5.30%
Habilitação - Prova prática de direção veicular	84	3.65%
Credenciados - Local de distribuição do exame de aptidão física e mental	83	3.61%
Credenciados - Clínica Médica (CAC)	67	2.91%
Credenciados - Centro de Formação de Condutores (CFC)	56	2.43%
Habilitação - Renovação de exames (CNH)	53	2.30%
Credenciados - Examinador de Trânsito (Servidor que aplica a prova prática de direção veicular)	49	2.13%
Réplica de resposta	44	1.91%
Atendimento - Agendamento	40	1.74%
Veículo - Transferência de propriedade de veículos automotores	40	1.74%
Atendimento - Telefônico	34	1.48%
Atendimento - Canais digitais (whatsapp, e-mail, redes sociais)	32	1.39%
Atendimento - Horário de funcionamento	31	1.35%
Demora de processo	31	1.35%
Site	27	1.17%
Sistemas – DetranNet	25	1.09%
Veículo - Consulta de veículo	25	1.09%
Credenciados - Exame de aptidão física e mental	22	0.96%
Habilitação - CNH definitiva	22	0.96%
Corrupção / Suborno / Fraude / Favorecimento / Estelionato	18	0.78%
Credenciados - Agendamento de exame de aptidão física e mental (Clínica Médica)	18	0.78%
Credenciados - Clínica Psicológica (CAC)	17	0.74%
Credenciados - Aulas práticas de direção prestadas por CFC	15	0.65%
Infrações - Autuação indevida	15	0.65%
Canais de Atendimento - DETRAN Digital	14	0.61%
Habilitação - Alteração de dados da CNH	13	0.57%
Infrações - Baixa de débito/títulos pagos (multa)	12	0.52%
Infrações - Boleto não registrado (multa)	12	0.52%
Baixa de débito/títulos pagos	11	0.48%

Infrações - Defesa de autuação	11	0,48%
Veículo - Licenciamento anual e CRLV-e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo Eletrônico	11	0,48%
Credenciados - Agendamento de avaliação psicológica (Clínica Psicológica)	10	0,43%
Credenciados - Vistoria veicular	10	0,43%
Habilitação - Agendamento de prova (teórica/prática)	10	0,43%
Habilitação - CNH Digital	10	0,43%
Credenciados - Avaliação Psicológica	9	0,39%
Credenciados - Médico Perito Examinador de Trânsito	9	0,39%
Habilitação - Dados constantes da CNH	9	0,39%
Infrações - Notificação de autuação e/ou de penalidade decorrentes de infração de trânsito	9	0,39%
Veículo - Inclusão/baixa de gravame financeiro de veículo	9	0,39%
Habilitação - Prova teórica (CNH)	8	0,35%
Leilão - Baixa de débito de veículo leiloado	8	0,35%
Veículo - Inclusão/baixa de restrição administrativa de veículo	8	0,35%
Veículo - Transferência de domicílio de veículo	8	0,35%
Habilitação - Permissão para dirigir (Primeira Habilitação)	7	0,30%
Habilitação - Transferência de prontuário	7	0,30%
Infrações - Recurso à Junta Administrativa de Recursos de Infrações (JARI)	7	0,30%
Penalidades - Suspensão de CNH	7	0,30%
Taxas	7	0,30%
Credenciados - Aulas teóricas prestadas por CFC	6	0,26%
Habilitação - Validade da CNH	6	0,26%
Instalações imobiliárias e mobiliárias, equipamentos e materiais	6	0,26%
Credenciados - Perícia Médica	5	0,22%
Credenciados - Profissionais do Trânsito (Instrutor de Trânsito, Diretor-Geral e Diretor de Ensino)	5	0,22%
Habilitação - Cancelamento de processo Renach	5	0,22%
Infrações - Desconto no pagamento de multa	5	0,22%
Leilão - Leilão	5	0,22%
Multas de trânsito	5	0,22%
Penalidades - Curso de reciclagem	5	0,22%
Veículo - Alteração de característica de veículo	5	0,22%
Veículo - Não atualização automática do CRLV-e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo EI	5	0,22%
Veículo - IPVA	5	0,22%
Cobrança de resposta	4	0,17%
Credenciados - Local de distribuição da avaliação psicológica	4	0,17%
Infrações - Ressarcimento de multa	4	0,17%
Atualização de dados/endereço	3	0,13%
Credenciados - Despachante	3	0,13%
Credenciados - Estado de conservação/manutenção de veículo de CFC	3	0,13%
Credenciamento - Pedido de credenciamento junto ao DETRAN/SC (PF ou PJ)	3	0,13%
Habilitação - Curso de atualização para renovação de CNH	3	0,13%
Infrações - Recurso ao Conselho Estadual de Trânsito (CETTRAN)	3	0,13%
Veículo - Apreensão de veículo	3	0,13%
Veículo - Baixa de circulação de veículo	3	0,13%
Veículo - Segunda via de CRV	3	0,13%
Credenciados - Empresas Credenciadas de Vistoria (ECV)	2	0,09%
Credenciados - Estampadora de Placas de Identificação Veicular - EPIV	2	0,09%
Credenciados - Psicólogo Perito Examinador de Trânsito	2	0,09%
Habilitação - Adição de categoria na CNH	2	0,09%
Habilitação - CNH Social/Emprego na Pista	2	0,09%
Habilitação - Infraestrutura do local de realização da prova prática	2	0,09%
Habilitação - Pontuação de CNH	2	0,09%
Habilitação - Processo Junta Médica de Recurso (CNH)	2	0,09%
Habilitação - Reinício de processo de habilitação	2	0,09%
Infrações - Consulta/Informação sobre infração de trânsito	2	0,09%
Infrações - Efeito suspensivo	2	0,09%
Penalidades - Agendamento de prova teórica de reciclagem	2	0,09%
Reembolso de valores pagos/ Pagamento em duplicidade	2	0,09%

Veículo - Averbação Premonitória (Art. 828, do CPC)	2	0,09%
Veículo - Baixa de Recall	2	0,09%
Veículo - Comunicação de venda de veículo	2	0,09%
Acessibilidade - PCD (Pessoa com Deficiência)	1	0,04%
Agendamento de Atendimento	1	0,04%
Agendamento Prova Detran	1	0,04%
Atendimento em Duplicidade	1	0,04%
Baixa de Títulos Pagos	1	0,04%
Canais de Atendimento - Call Center	1	0,04%
Complementação De Demanda	1	0,04%
Credenciados - Perícia Psicológica	1	0,04%
Credenciados - Plataformas EAD - Cursos teóricos	1	0,04%
Credenciados - Processo administrativo	1	0,04%
Credenciados - Vistoriador	1	0,04%
Credenciamento - Vistoria	1	0,04%
Descumprimento de legislação	1	0,04%
Educação - Cursos de capacitação e atualização para profissionais do trânsito (Instrutor de Trânsito)	1	0,04%
Habilitação - Certidão de registro de CNH	1	0,04%
Habilitação - Permissão Internacional para Dirigir (PID)	1	0,04%
Habilitação - Processo de Junta Médica Especial (CNH)	1	0,04%
Habilitação - Registro de brasileiro habilitado no exterior (CNH)	1	0,04%
Habilitação - Registro de estrangeiro (CNH)	1	0,04%
Habilitação - Segunda via de CNH	1	0,04%
Impostos/IPVA	1	0,04%
Informação incorreta	1	0,04%
Infrações - Prescrição de multa	1	0,04%
Infrações - Sistema de Notificação Eletrônica - SNE	1	0,04%
Manifestação Incompleta (Falta Dados)	1	0,04%
Mau atendimento	1	0,04%
Penalidades - Prova teórica de reciclagem	1	0,04%
Portarias	1	0,04%
Recurso Multas de Trânsito	1	0,04%
Registro de veículos	1	0,04%
Segurança da Informação	1	0,04%
Veículo - Certidão de propriedade de veículos	1	0,04%
Veículo - Colocação/recolocação de placas de identificação	1	0,04%
Veículo - Dados constantes do CRV ou CRLV-e	1	0,04%
Veículo - Informação sobre veículo	1	0,04%
Veículo - Registro inicial (Primeiro emplacamento de veículo)	1	0,04%

Os quinze temas de maior incidência nas manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2024, do tipo **solicitação**, foram:

- 1) **Corrupção / Suborno / Fraude / Favorecimento / Estelionato:** 145 demandas – 6,30% do total de solicitações recebidas;
- 2) **Veículo - Transferência de propriedade de veículos automotores:** 28 demandas – 1,22 % do total de solicitações recebidas;
- 3) **Habilitação - Cancelamento de processo Renach:** 15 demandas – 0,65 % do total de solicitações recebidas;
- 4) **Infrações - Autuação indevida:** 15 demandas – 0,65 % do total de solicitações recebidas;
- 5) **Habilitação - Prova prática de direção veicular:** 14 demandas – 0,61 % do total de solicitações recebidas;
- 6) **Veículo - Licenciamento anual e CRLV-e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo Eletrônico:** 14 demandas – 0,61 % do total

de solicitações recebidas;

- 7) **Habilitação - Renovação de exames (CNH):** 13 demandas – 0,57 % do total de solicitações recebidas;
- 8) **Credenciados - Centro de Formação de Condutores (CFC):** 12 demandas – 0,52 % do total de solicitações recebidas;
- 9) **Réplica de Resposta:** 12 demandas – 0,52 % do total de solicitações recebidas;
- 10) **Veículo - Inclusão/baixa de gravame financeiro de veículo:** 12 demandas – 0,52 % do total de solicitações recebidas;
- 11) **Veículo - Inclusão/baixa de restrição administrativa de veículo:** 11 demandas – 0,48 % do total de solicitações recebidas;
- 12) **Impostos/IPVA:** 10 demandas – 0,43 % do total de solicitações recebidas;
- 13) **Site:** 10 demandas – 0,43 % do total de solicitações recebidas;
- 14) **Infrações - Baixa de débito/títulos pagos (multa):** 9 demandas – 0,39% do total de solicitações recebidas;
- 15) **Penalidades - Suspensão de CNH:** 9 demandas – 0,39 % do total de solicitações recebidas.

Segue abaixo tabela com referidos dados:



**Tabela 07 - Principais assuntos segundo a natureza das manifestações recebidas (ano de 2024) -**
**Solicitação**

<b>Solicitação</b>	<b>608</b>	<b>26,43%</b>
Corrupção / Suborno / Fraude / Favorecimento / Estelionato	145	6.30%
Veículo - Transferência de propriedade de veículos automotores	28	1.22%
Habilitação - Cancelamento de processo Renach	15	0.65%
Infrações - Autuação indevida	15	0.65%
Habilitação - Prova prática de direção veicular	14	0.61%
Veículo - Licenciamento anual e CRLV-e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo Eletrônico	14	0.61%
Habilitação - Renovação de exames (CNH)	13	0.57%
Credenciados - Centro de Formação de Condutores (CFC)	12	0.52%
Réplica de resposta	12	0.52%
Veículo - Inclusão/baixa de gravame financeiro de veículo	12	0.52%
Veículo - Inclusão/baixa de restrição administrativa de veículo	11	0.48%
Impostos/IPVA	10	0.43%
Site	10	0.43%
Infrações - Baixa de débito/títulos pagos (multa)	9	0.39%
Penalidades - Suspensão de CNH	9	0.39%
Reembolso de valores pagos/ Pagamento em duplicidade	9	0.39%
Habilitação - Adição de categoria na CNH	8	0.35%
Habilitação - Permissão para dirigir (Primeira Habilitação)	8	0.35%
Veículo - Consulta de veículo	8	0.35%
Credenciados - Examinador de Trânsito (Servidor que aplica a prova prática de direção veicular)	7	0.30%
Habilitação - Alteração de dados da CNH	7	0.30%
Habilitação - CNH definitiva	7	0.30%
Habilitação - CNH Digital	7	0.30%
Infrações - Boleto não registrado (multa)	7	0.30%
Veículo - Baixa de Recall	7	0.30%
Veículo - Transferência de domicílio de veículo	7	0.30%
Canais de Atendimento - DETRAN Digital	6	0.26%
Credenciados - Vistoria veicular	6	0.26%
Infrações - Consulta/Informação sobre infração de trânsito	6	0.26%
Veículo - Alteração de característica de veículo	6	0.26%
Veículo - Dados constantes do CRV ou CRLV-e	6	0.26%
Baixa de débito/títulos pagos	5	0.22%
Credenciados - Aulas práticas de direção prestadas por CFC	5	0.22%
Infrações - Indicação de condutor infrator	5	0.22%
Veículo - Comunicação de venda de veículo	5	0.22%
Veículo - Informação sobre veículo	5	0.22%
Veículo - IPVA	5	0.22%
Atualização de dados/ endereço	4	0.17%
Complementação De Demanda	4	0.17%
Habilitação - CNH Social/Emprego na Pista	4	0.17%
Habilitação - Registro de estrangeiro (CNH)	4	0.17%
Habilitação - Transferência de prontuário	4	0.17%
Infrações - Defesa de autuação	4	0.17%
Penalidades - Curso de reciclagem	4	0.17%
Veículo - Baixa de circulação de veículo	4	0.17%
Veículo - Registro inicial (Primeiro emplacamento de veículo)	4	0.17%
Credenciados - Aulas teóricas prestadas por CFC	3	0.13%
Credenciados - Avaliação Psicológica	3	0.13%
Credenciados - Exame de aptidão física e mental	3	0.13%
Credenciados - Médico Perito Examinador de Trânsito	3	0.13%
Demora de processo	3	0.13%
Habilitação - Permissão Internacional para Dirigir (PID)	3	0.13%
Habilitação - Prova teórica (CNH)	3	0.13%
Infrações - Recurso à Junta Administrativa de Recursos de Infrações (JARI)	3	0.13%
Leilão - Baixa de débito de veículo leiloado	3	0.13%
Acesso/Consulta a Processo do SGP-e	2	0.09%
Atendimento - Agendamento	2	0.09%
Credenciados - Clínica Médica (CAC)	2	0.09%
Credenciados - Clínica Psicológica (CAC)	2	0.09%
Credenciados - Despachante	2	0.09%



Credenciados - Local de distribuição do exame de aptidão física e mental	2	0,09%
Habilitação - Dados constantes da CNH	2	0,09%
Habilitação - Processo de Junta Médica Especial (CNH)	2	0,09%
Habilitação - Segunda via de CNH	2	0,09%
Infrações - Desconto no pagamento de multa	2	0,09%
Infrações - Guia para pagamento antecipado de multa	2	0,09%
Infrações - Notificação de autuação e/ou de penalidade decorrentes de infração de trânsito	2	0,09%
Multas de trânsito	2	0,09%
Ressarcimento	2	0,09%
Sistemas – DetranNet	2	0,09%
Veículo - Apreensão de veículo	2	0,09%
Veículo - Certidão de baixa de veículos	2	0,09%
Veículo - Certidão de propriedade de veículos	2	0,09%
Atendimento - Canais digitais (whatsapp, e-mail, redes sociais)	1	0,04%
Atendimento - Horário de funcionamento	1	0,04%
Baixa de Títulos Paços	1	0,04%
Canais de Atendimento – Call Center	1	0,04%
Cargos e salários	1	0,04%
Carteira de Identidade	1	0,04%
Credenciados - Agendamento de exame de aptidão física e mental (Clínica Médica)	1	0,04%
Credenciados - Agente Financeiro	1	0,04%
Credenciados - Desmonte	1	0,04%
Credenciados - Empresas Credenciadas de Vistoria (ECV)	1	0,04%
Credenciados - Estampadora de Placas de Identificação Veicular - EPIV	1	0,04%
Credenciados - Local de distribuição da avaliação psicológica	1	0,04%
Credenciados - Profissionais do Trânsito (Instrutor de Trânsito, Diretor-Geral e Diretor de Ensino)	1	0,04%
Credenciados - Remarcadora de Chassi	1	0,04%
Credenciados – Junta Médica	1	0,04%
Credenciamento - Pedido de credenciamento junto ao DETRAN/SC (PF ou PJ)	1	0,04%
Credenciamento - Renovação de credenciamento junto ao DETRAN/SC	1	0,04%
Habilitação - Agendamento de prova (teórica/prática)	1	0,04%
Habilitação - Pontuação de CNH	1	0,04%
Habilitação - Registro de brasileiro habilitado no exterior (CNH)	1	0,04%
Habilitação - Reinício de processo de habilitação	1	0,04%
Habilitação – Curso de atualização para renovação de CNH	1	0,04%
Impostos/outros	1	0,04%
Informação incorreta	1	0,04%
Infrações - Efeito suspensivo	1	0,04%
Infrações - Prescrição de multa	1	0,04%
Infrações - Recurso ao Conselho Estadual de Trânsito (CETTRAN)	1	0,04%
Infrações - Sistema de Notificação Eletrônica - SNE	1	0,04%
Injúria Racial	1	0,04%
Penalidades - Prova teórica de reciclagem	1	0,04%
Recurso Multas de Trânsito	1	0,04%
Rede Socias	1	0,04%
Serviços Prestados Polícia Civil	1	0,04%
Veículo - Averbação Premonitória (Art. 828, do CPC)	1	0,04%
Veículo - Clonagem de veículo	1	0,04%
Veículo - Colocação/recolocação de placas de identificação	1	0,04%
Veículo - Não atualização automática do CRLV-e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo EI	1	0,04%
Veículo - Segunda via de CRV	1	0,04%

Os dez assuntos de maior incidência nas manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2024, do tipo **denúncia**, foram:

- 1) **Credenciados - Vistoria veicular:** 41 demandas – 1,78% do total de denúncias recebidas;
- 2) **Credenciados - Centro de Formação de Condutores (CFC):** 31 demandas – 1,35% do total de denúncias recebidas;
- 3) **Credenciados - Empresas Credenciadas de Vistoria (ECV):** 28 demandas – 1,22% do total de denúncias recebidas;
- 4) **Credenciados – Despachante:** 14 demandas – 0,61% do total de

- denúncias recebidas;
- 5) **Credenciados - Clínica Médica (CAC):** 11 demandas – 0,48% do total de denúncias recebidas;
  - 6) **Credenciados - Clínica Psicológica (CAC):** 10 demandas – 0,43% do total de denúncias recebidas;
  - 7) **Descumprimento de legislação:** 10 demandas – 0,43% do total de denúncias recebidas;
  - 8) **Corrupção / Suborno / Fraude / Favorecimento / Estelionato:** 8 demandas – 0,35% do total de denúncias recebidas;
  - 9) **Acesso a dados pessoais:** 7 demandas – 0,30% do total de denúncias recebidas;
  - 10) **Atendimento – Presencial:** 6 demandas – 0,26% do total de denúncias recebidas.

As informações acima constam da tabela que segue:

Tabela 08 - Principais assuntos segundo a natureza das manifestações recebidas (ano de 2024) -

Denúncia

Denúncia	233	10,13%
Denúncia		
Credenciados - Vistoria veicular	41	1,78%
Credenciados - Centro de Formação de Condutores (CFC)	31	1,35%
Credenciados - Empresas Credenciadas de Vistoria (ECV)	28	1,22%
Credenciados - Despachante	14	0,61%
Credenciados - Clínica Médica (CAC)	11	0,48%
Credenciados - Clínica Psicológica (CAC)	10	0,43%
Descumprimento de legislação	10	0,43%
Corrupção / Suborno / Fraude / Favorecimento / Estelionato	8	0,35%
Acesso a dados pessoais	7	0,30%
Atendimento - Presencial	6	0,26%
Credenciados - Aulas práticas de direção prestadas por CFC	5	0,22%
Credenciados - Estampadora de Placas de Identificação Veicular - EPIV	5	0,22%
Credenciados - Exame de aptidão física e mental	5	0,22%
Descumprimento de Normas Administrativas	4	0,17%
Site	4	0,17%
Credenciados - Avaliação Psicológica	3	0,13%
Credenciados - Profissionais do Trânsito (Instrutor de Trânsito, Diretor-Geral e Diretor de Ensino)	3	0,13%
Credenciados - Descumprimento contratual por CFC	2	0,09%
Credenciados - Examinador de Trânsito (Servidor que aplica a prova prática de direção veicular)	2	0,09%
Credenciados - Local de distribuição da avaliação psicológica	2	0,09%
Credenciados - Médico Perito Examinador de Trânsito	2	0,09%
Credenciados - Processo administrativo	2	0,09%
Credenciados - Psicólogo Perito Examinador de Trânsito	2	0,09%
Credenciamento – Vistoria	2	0,09%
Desvio de atividade/função	2	0,09%
Habilitação - Renovação de exames (CNH)	2	0,09%
Réplica de resposta	2	0,09%
Abuso de autoridade	1	0,04%
Contratos	1	0,04%

Convênios	1	0,04%
Credenciados - Agendamento de exame de aptidão física e mental (Clínica Médica)	1	0,04%
Credenciados - Local de distribuição do exame de aptidão física e mental	1	0,04%
Demora de processo	1	0,04%
Habilitação - Pontuação de CNH	1	0,04%
Nomeações	1	0,04%
Penalidades - Curso de reciclagem	1	0,04%
Penalidades - Suspensão de CNH	1	0,04%
Processo Administrativo Disciplinar/ Sindicância/ Investigação preliminar	1	0,04%
Vazamento de dados pessoais	1	0,04%
Veículo - Colocação/recolocação de placas de identificação	1	0,04%
Veículo - Informação sobre veículo	1	0,04%
Veículo - Licenciamento anual e CRLV-e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo Eletrônico	1	0,04%
Veículo - Registro inicial (Primeiro emplacamento de veículo)	1	0,04%
Veículo - Remarcação de chassi e gravação de motor	1	0,04%
Veículo - Transferência de propriedade de veículos automotores	1	0,04%

No que tange às manifestações do tipo **elogio**, os três assuntos mais abordados em 2024 foram:

- 1) **Atendimento - Presencial:** 35 demandas – 1,52% do total de elogios recebidos;
- 2) **Atendimento - Canais digitais (whatsapp, e-mail, redes sociais):** 3 demandas – 0,13% do total de elogios recebidos;
- 3) **Atendimento – Telefônico:** 3 demandas – 0,13% do total de elogios recebidos.

Veja-se os dados acima, os quais estão expostos na tabela que segue:

Tabela 09 - Principais assuntos segundo a natureza das manifestações recebidas (ano de 2024) - Elogio

<b>Elogio</b>	<b>49</b>	<b>2,13%</b>
Atendimento - Presencial	35	1,52%
Atendimento - Canais digitais (whatsapp, e-mail, redes sociais)	3	0,13%
Atendimento - Telefônico	3	0,13%
Canais de Atendimento - DETRAN Digital	1	0,04%
Canais de Atendimento – Call Center	1	0,04%
Credenciados - Centro de Formação de Condutores (CFC)	1	0,04%
Credenciados - Clínica Médica (CAC)	1	0,04%
Credenciados - Despachante	1	0,04%
Credenciados - Examinador de Trânsito (Servidor que aplica a prova prática de direção veicular)	1	0,04%
Credenciados - Profissionais do Trânsito (Instrutor de Trânsito, Diretor-Geral e Diretor de Ensino)	1	0,04%
Veículo - Transferência de domicílio de veículo	1	0,04%

Por fim, em relação às manifestações do tipo **sugestões**, os cinco assuntos de maior incidência em 2024 foram:

- 1) **Site:** 6 demandas – 0,26% do total de sugestões recebidas;
- 2) **Sistemas - DetranNet:** 3 demandas – 0,13% do total de sugestões

recebidas;

- 3) **Atendimento – Presencial:** 2 demandas – 0,09% do total de sugestões recebidas;
- 4) **Habilitação - Validade da CNH:** 2 demandas – 0,09% do total de sugestões recebidas;
- 5) **Veículo - Consulta de veículo:** 2 demandas – 0,09% do total de sugestões recebidas.

Essas informações estão exemplificadas na tabela abaixo:

Tabela 10 - Principais assuntos segundo a natureza das manifestações recebidas (ano de 2024) -

#### Sugestão

Sugestão	29	1,26%
Site	6	0,26%
Sistemas – DetranNet	3	0,13%
Atendimento - Presencial	2	0,09%
Habilitação - Validade da CNH	2	0,09%
Veículo - Consulta de veículo	2	0,09%
Canais de Atendimento - DETRAN Digital	1	0,04%
Corrupção / Suborno / Fraude / Favorecimento / Estelionato	1	0,04%
Credenciados - Agendamento de exame de aptidão física e mental (Clínica Médica)	1	0,04%
Credenciados - Examinador de Trânsito (Servidor que aplica a prova prática de direção veicular)	1	0,04%
Credenciados - Vistoria veicular	1	0,04%
Cursos de capacitação de servidores	1	0,04%
Habilitação - Pontuação de CNH	1	0,04%
Habilitação - Prova prática de direção veicular	1	0,04%
Habilitação - Renovação de exames (CNH)	1	0,04%
Infrações - Baixa de débito/títulos pagos (multa)	1	0,04%
Infrações - Consulta/Informação sobre infração de trânsito	1	0,04%
Instalações imobiliárias e mobiliárias, equipamentos e materiais	1	0,04%
Portarias	1	0,04%
Veículo – IPVA	1	0,04%

## 7 PERFIL DOS USUÁRIOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

O perfil dos usuários das 2.300 manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2024 são: 1.568 demandas foram registradas por pessoas físicas, 86 por pessoas jurídicas e 646 por não informado. Quanto ao gênero dos manifestantes, verifica-se que 723 demandas foram registradas por pessoas do sexo feminino, 1.053 manifestações registradas por pessoas do sexo masculino e, em 524 manifestações registradas, o requerente não informou o sexo. No que tange à identificação ou não do solicitante, constata-se que 421 manifestações foram registradas de forma anônima, em 1.707 manifestações o requerente se identificou e 172 manifestações foram registradas com solicitante sigiloso.

Segue abaixo tabela com aos dados acima citados:

Tabela 11 – Perfil do usuário por tipo de pessoa (pessoa física ou jurídica), gênero e identificação das manifestações recebidas (ano de 2024)

Ano	Qtd	% Qtd
<b>2024</b>	<b>2.300</b>	<b>100,00%</b>
Física	1.568	68,17%
Jurídica	86	3,74%
Não informado	646	28,09%
<b>Total</b>	<b>2.300</b>	<b>100,00%</b>

Ano	Qtd	% Qtd
<b>2024</b>	<b>2.300</b>	<b>100,00%</b>
Feminino	723	31,43%
Masculino	1.053	45,78%
Não informado	524	22,78%
<b>Total</b>	<b>2.300</b>	<b>100,00%</b>

Ano	Qtd	% Qtd
<b>2024</b>	<b>2.300</b>	<b>100,00%</b>
Anônimo	421	18,30%
Identificado	1.707	74,22%
Sigiloso	172	7,48%
<b>Total</b>	<b>2.300</b>	<b>100,00%</b>

## 8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

No presente item serão apresentados os pontos recorrentes e as providências adotadas e/ou as melhorias implementadas por tipo de manifestação de ouvidoria no ano de 2024:

- a) Reclamações e Solicitações:
- b)

**a.1)** Recebemos um grande número de reclamações e solicitações sobre sites falsos do DETRAN/SC oferecendo pagamento de IPVA, licenciamento anual

e multas de trânsito via PIX no ano de 2024, sendo este o assunto mais demandado no citado ano junto à Ouvidoria desta autarquia.

Quanto ao tema, sabe-se que o DETRAN/SC, há mais de um ano, está realizando as diligências necessárias para derrubada de mencionadas páginas, bem como providenciou junto ao CIASC a exigência de login pela plataforma GOV.BR para realização da consulta do dossiê do veículo, o que trouxe mais segurança para mencionada operação e ocasionou a diminuição de demandas de ouvidoria acerca do tema nos últimos meses do ano de 2024. Além disso, o DETRAN/SC vem divulgando em suas redes sociais, site e outros meios de comunicação sobre referida prática, de forma a alertar a população sobre mencionado tipo de golpe.

Sugerimos que veiculações recorrentes acerca do assunto no site e redes sociais do DETRAN/SC continuem a ser realizadas, pois a informação da população acerca desse tipo de golpe ocasionará a diminuição de vítimas de mencionado ilícito.

**a.2)** Recepcionou-se ao longo do ano de 2024 várias reclamações e solicitações acerca do atendimento presencial realizado nas Agências e Pontos de Atendimento desta autarquia, os quais abarcaram informações insuficientes ou incorretas, mau atendimento, demora no atendimento, desorganização no atendimento ao público, dificuldade na obtenção de informações, dentre outros temas correlatos. O atendimento presencial das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC foi o segundo assunto mais demandado na Ouvidoria desta autarquia no ano de 2024.

Tais manifestações foram repassadas, conforme a necessidade de cada caso, à Coordenadoria-Geral das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC, Diretoria respectiva (Habilitação, Veículos, Multas e Convênios de Trânsito, etc.), ou ainda às Autoridades de Trânsito Regionais, para conhecimento e providências cabíveis em relação ao caso. Quando necessário, a manifestação também foi levada ao conhecimento da Presidência do DETRAN/SC.

**a.3)** Um grande número de manifestações sobre demora na conclusão de processos de 1ª habilitação, mau atendimento, demora no agendamento de provas



teóricas e práticas de direção e descumprimento contratual por parte de CFC's de várias cidades do Estado foram registrados no ano de 2024.

Em relação à demora na conclusão de processos de 1ª habilitação e descumprimento contratual por parte de CFC's, os cidadãos foram orientados que caso a autoescola não esteja cumprindo alguma cláusula contratual, o interessado pode acionar o Procon.

Nos casos de demora no agendamento da prova teórica ou prova prática de direção, os usuários foram comunicados de que quem encaminha a lista com os nomes dos candidatos à Agência Regional do DETRAN/SC, em cada data disponibilizada para realização de mencionados testes, é o CFC.

Os casos de mau atendimento foram analisados individualmente e, quando necessários, encaminhados à Corregedoria do DETRAN/SC para as providências cabíveis.

Além disso, já foi sugestionado em Relatório Quadrimestral de Ouvidoria desta autarquia, a criação de ferramenta, no portal do Detran Digital, que possibilite ao candidato à 1ª habilitação acompanhar todas as etapas de seu processo e verificar quais já foram cumpridas pelo CFC contratado, pelo próprio candidato e pelo DETRAN/SC. Tal ferramenta proporcionará mais transparência aos processos de 1ª habilitação e certamente contribuirá para a redução de reclamações/solicitações que abarcam nesta Ouvidoria, principalmente, em face de autoescolas, decorrentes, em grande parte, da carência de disponibilização de tais informações mediante fácil acesso ao cidadão. O Relatório Quadrimestral de Ouvidoria com tal sugestão, por determinação do Presidente do DETRAN/SC à época, foi remetido, via e-mail, à Diretoria de Tecnologia e Inovação e à Diretoria de Habilitação desta autarquia, para verificação da possibilidade de implantação da sugestão efetuada.

**a.4)** Abarcaram nesta Ouvidoria várias manifestações, no início de 2024 e a partir de agosto do mencionado ano, reclamando da impossibilidade de escolha pelo cidadão/interessado, principalmente, do local de realização do exame de aptidão física e mental (médico), mas também da avaliação psicológica, atinentes a processos de habilitação, em regra, nas cidades de Florianópolis/SC, Joinville/SC e Blumenau/SC.

Com a edição da Portaria nº 355/DETRAN/PROJUR/2023, de 24/08/2023, normatização que decorreu do Grupo de Trabalho denominado GT CAC (Portaria nº 0195/DETRAN/PROJUR/2024, de 01/06/2024, publicada no DOE nº 22.031, de 01/06/2024), ficou estabelecido que a distribuição dos exames de aptidão física e mental e as avaliações psicológicas para as respectivas entidades credenciadas seria realizada por meio de distribuição eletrônica, equitativa, aleatória e impessoal.

Além disso, a partir de 01/04/2024 foi implantado para as cidades de Joinville/SC e Florianópolis/SC a subdivisão dos mencionados municípios em regiões de atendimento, permitindo ao cidadão escolher a região em que desejava realizar o exame de aptidão física e mental e/ou a avaliação psicológica (sendo estes distribuídos entre as entidades credenciadas localizadas em cada região).

Assim, a partir de 01/04/2024 houve uma drástica redução das manifestações de ouvidoria reclamando sobre o local de distribuição do exame de aptidão física e mental e avaliação psicológica, ante a implantação da possibilidade de escolha da região para realizá-los em Florianópolis/SC e Joinville/SC.

Contudo, em razão de decisão judicial proferida nos autos do agravo de instrumento nº 5011689-64.2024.4.04.0000/SC, do TRF 4, o DETRAN/SCSC teve de editar a Portaria nº 0662/DETRAN/PROJUR/2024, que suspendeu, temporariamente, a contar de 28/08/2024, os efeitos da Portaria nº 355/DETRAN/PROJUR/2023. A partir de então, a Ouvidoria do DETRAN/SC voltou a receber um grande número de reclamações sobre o assunto.

Os fatos decorrem de ação judicial, a qual deve ser cumprida pelo Departamento Estadual de Trânsito, fazendo-se necessário aguardar o deslinde do processo para verificar eventual solução ou melhoria para o caso.

**a.5)** No início ano de 2024 recepcionou-se várias manifestações sobre exigência de agendamento prévio de atendimento nas Agências Regionais do DETRAN/SC de Joinville/SC e Itajaí/SC, mesmo, por determinação da Presidência da autarquia, o Departamento estar atendendo em formato híbrido (com ou sem agendamento prévio de atendimento).

As demandas foram remetidas à Coordenadoria-Geral das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC, para conhecimento e devidas providências, pois a determinação da Presidência da autarquia à época era de que



o atendimento ao público fosse realizado de forma híbrida, ou seja, com ou sem agendamento prévio. Segundo repassado por mencionada Coordenadoria, foi entrado em contato com as Agências para solução do impasse, bem como realizada visita *in loco* na Agência Regional de Joinville. No decorrer do ano verificamos que as demandas acerca do tema cessaram.

**a.6)** Foram registradas reclamações recorrentes e em grande número acerca da falta de examinador de trânsito na região de Ituporanga/SC, ocasionando demora no agendamento das provas práticas de direção. Também foram registradas manifestações recorrentes, porém, em menor número sobre a falta de examinador de trânsito na região de Blumenau/SC (principalmente de categoria E) e Laguna/SC.

A falta de examinador de trânsito na região de Ituporanga/SC e Blumenau/SC foi comunicada à Diretoria de Habilitação do DETRAN/SC, a qual tomou providências para deslocar examinador de outra região para realizar, quando possível, os exames práticos de direção represados.

A Coordenadoria-Geral das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC também foi cientificada acerca de tais demandas recorrentes e em grande número em relação à região de Ituporanga/SC.

Além disso, tomamos conhecimento que também foi deslocado um examinador de trânsito da região de Palhoça/SC para atender demanda represada de exames práticos de direção da região de Laguna/SC.

Em menor número, recebemos demandas de falta de examinador de trânsito nas regiões de Rio do Sul/SC e Jaraguá do Sul/SC. Em relação à esta última cidade, a Diretoria de Habilitação do DETRAN/SC está aguardando a remessa do processo SGP-e PCSC nº 00008685/2025, para dar prosseguimento à designação, de forma temporária, de examinador para atuar na Agência Regional do DETRAN/SC.

Quanto à falta de examinador de trânsito na região de Rio do Sul, recebemos informação da Autoridade de Trânsito Regional de que o fato já foi levado ao conhecimento do Detran sede (Florianópolis/SC), o qual está trabalhando para resolver o impasse.

Importante mencionar que em 08/01/2025 foi publicada no Diário Oficial do Estado de Santa Catarina a Lei nº 19.176/2025, que institui a Comissão Especial de Examinadores de Trânsito e estabelece outras providências, a qual visa solucionar a falta de examinadores de trânsito no Estado.

**a.7)** Reclamações de dificuldades e problemas na consulta do dossiê de veículos no site do DETRAN/SC e portal do Detran Digital após a exigência de login via plataforma GOV.BR foram recepcionadas em 2024.

Quanto às reclamações acima, a Ouvidoria do DETRAN/SC prestou as devidas orientações aos cidadãos de como efetivar mencionada pesquisa, bem como efetuou testes na página deste Departamento e portal do Detran Digital, sendo que as consultas foram concluídas com sucesso.

**a.8)** Reclamações e solicitações envolvendo Clínicas Médicas credenciadas foram frequentes no ano de 2024, as quais abarcaram, principalmente, os seguintes temas: mau atendimento, dificuldade ou demora no agendamento de atendimento, não cumprimento de horário de atendimento pelo CAC, ausência do profissional credenciado ou atraso em sua chegada na clínica médica, CAC fechado em dia útil, descumprimento da Portaria 927/2022, do Contran.

As manifestações em face de Clínicas Médicas credenciadas foram analisadas individualmente e, quando necessário, encaminhadas à área técnica, para devida orientação quanto ao caso. As demandas relacionadas a possíveis infrações administrativas foram encaminhadas à Corregedoria do DETRAN/SC, para conhecimento e providências cabíveis.

#### c) Denúncias:

As denúncias recebidas via sistema informatizado de ouvidoria são, em regra, de situações pontuais e não recorrentes.

A maior parte das manifestações do tipo denúncia são atinentes a serviços prestados por empresas/profissionais credenciados ao DETRAN/SC.

As denúncias recebidas no âmbito da Ouvidoria do DETRAN/SC são remetidas ao setor competente para a devida apuração (geralmente, a

Corregedoria do Departamento Estadual de Trânsito).

Esporadicamente, quando a denúncia noticia a prática de crime, esta é direcionada à Polícia Civil, a qual possui atribuição para sua apuração/investigação.

d) Sugestões:

As principais sugestões direcionadas ao DETRAN/SC no ano de 2024 foram:

- Disponibilização das datas de vencimento do IPVA, de cada ano, no site oficial do DETRAN/SC;

- Instalação de Agência do DETRAN/SC na Arena Joinville, no município de Joinville/SC;

- Oferecimento de consulta da situação da CNH, protocolo e senha de processos administrativos, bem como de processos de suspensão e cassação de CNH com o CPF, CNH e data de nascimento do condutor, ou com o login pela plataforma GOV.BR;

- Disponibilização das guias DARE de todas as cotas de IPVA já no início do ano, para que o usuário possa programar os pagamentos (e não apenas da 1ª cota);

- Inserção, na consulta de pontuação da CNH, da placa do veículo autuado (ou ao menos alguns caracteres dela) e a tipificação da infração (código da infração), de forma a permitir que se identifique se a infração é autosuspensiva ou não, e de qual veículo foi originada;

- Envio de notificação ao condutor acerca do vencimento de sua CNH, a ser remetida uma semana antes do vencimento da habilitação;

- Implantação de um serviço de automação no WhatsApp do DETRAN/SC, de forma a diminuir o tempo de espera, ligações e acionamento aos atendentes da autarquia;

- Alteração da Portaria nº 0656/DETRAN/PROJUR/2022, datada de 15/12/2022, especificamente no Capítulo I – Das Assinaturas Eletrônicas Qualificadas, §5º. No referido parágrafo é mencionado que os Despachantes e Supervisores de CIRETRAN/CITRAN devem incluir no sistema DetranNet o "Manifesto de Assinaturas do ICP-Brasil" ao realizarem a auditoria do processo,

contudo, segundo o cidadão, seria salutar a substituição do termo "Manifesto de Assinaturas" por "Relatório de Conformidade", conforme descrito no §4º da mesma portaria, uma vez que a conferência eletrônica das assinaturas deve ser realizada exclusivamente por meio do Verificador de Conformidade disponibilizado pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), acessível através do link <https://verificador.iti.gov.br/>, e o termo "Manifesto de Assinaturas" pode gerar confusão, pois não corresponde ao documento necessário para essa verificação. O termo "Relatório de Conformidade" reflete com precisão o documento gerado pelo ITI.

- Aumento das formas do cidadão dar entrada aos processos pela via digital no DETRAN/SC;

- Implementação de câmeras de videomonitoramento (com som e vídeo) dentro dos veículos em que a prova prática de direção é realizada;

- Alteração no Manual de Exame Prático de Direção Veicular do DETRAN/SC, especificamente do item 3.4 paragrafo 1, que fala sobre duas paradas obrigatórias em faixas de pedestres. Segundo o cidadão, essa manobra é desnecessária e pode provocar colisão traseira, sugerindo uma aproximação cautelosa, havendo presença do pedestre, executando as duas paradas. Na ausência do pedestre, sugere fazer uma aproximação cuidadosa e parar uma única vez, já no ponto de visualização do cruzamento;

- Oferecimento de curso de libras pela Fundação ENA para os colaboradores terceirizados do DETRAN/SC;

- Alteração no modo de consulta de veículos disponibilizada pelo DETRAN/SC, de forma que não seja necessário conectar novamente no DETRAN Digital, via GOV.BR, na próxima consulta de veículo a ser efetuada;

- Modificação das informações disponibilizadas na consulta pública de veículos do DETRAN/SC, de forma a também aparecer ao cidadão os dados: "Autorização de Estampagem" e, no caso de restrição administrativa, a legenda: "Modif./Transf. Pendente";

- Permissão do protocolo de defesa de autuação e recursos de multa intempestivos no portal do Detran Digital;

- Possibilidade de impressão de Guias DARE para pagamento de débitos veiculares em massa (para vários veículos ao mesmo tempo), utilizando como

parâmetro de pesquisa, por exemplo, o CNPJ da empresa proprietária dos veículos;

- Melhorias no portal do Detran Digital, no que tange a defesas de autuação, recursos de multa e processos administrativos de suspensão/cassação de CNH, possibilitando que ao se clicar na aba "solicitações", esteja disponível uma espécie de filtro, tais como "pendentes de julgamento da JARI", "pendentes de julgamento defesa prévia", "pendentes de julgamento Cetran", "processos arquivados", "julgados procedentes", "julgados improcedentes", podendo ordenar pelos mais novos e mais antigos;

- Inclusão no site do DETRAN/SC e portal do Detran Digital das Agências e Pontos de Atendimento com facilidade de acesso/estacionamento para pessoas com mobilidade reduzida (Ex: idoso, PCD, cego) e que, quando o DETRAN/SC envia e-mail ao condutor comunicando a necessidade de renovação de CNH, já indique para os condutores que tiverem essa restrição na habilitação, os Posto de Atendimento com melhor estrutura para atendê-los, ou ainda, que nas instruções do processo de renovação de CNH do portal do Detran Digital, o DETRAN/SC sugira as Agências e Pontos de Atendimento melhores preparadas para seu atendimento.

e) Elogios:

f)

Os elogios recebidos via Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2024 foram destinados aos setores/serviços/servidores/credenciados citados abaixo. Importante mencionar, que em algumas demandas tivemos mais de um setor/colaborador elogiado.

- Agência Regional do DETRAN/SC de Balneário Camboriú – 1 elogio;
- Agência Regional do DETRAN/SC de Blumenau – 1 elogio;
- Agência Regional do DETRAN/SC de Chapecó/SC – 2 elogios;
- Agência Regional do DETRAN/SC de Curitibaanos – 1 elogio;
- Agência Regional do DETRAN/SC de Florianópolis/SC (Coqueiros) – 2 elogios;
- Agência Regional do DETRAN/SC de Joinville (Sul) – 1 elogio;
- Agência Regional do DETRAN/SC de Laguna – 1 elogio;

- Agência Regional do DETRAN/SC de Rio do Sul e atendentes – 1 elogio;
- Atendente da Agência Regional do DETRAN/SC de Araranguá – 1 elogio;
- Atendente da Agência Regional do DETRAN/SC de Jaraguá do Sul – 1 elogio;
- Atendente da Agência Regional de São José – 1 elogio;
- Atendente do Call Center do DETRAN/SC – 1 elogio;
- Atendente do CAV de Camboriú – 1 elogio;
- Atendente do CAV de Jaraguá do Sul – 1 elogio;
- Atendentes da Agência Regional do DETRAN/SC de Blumenau – 4 elogios;
- Atendentes da Agência Regional Florianópolis (Coqueiros) – 2 elogios;
- Atendentes da Agência Regional do DETRAN/SC de Joinville – 2 elogios;
- Atendentes da Diretoria de Habilitação e Coordenadoria de Credenciamento do DETRAN/SC – 2 elogios;
- Atendentes do Ponto de Atendimento de Pomerode - 1 elogio;
- Atendentes do Ponto de Atendimento Santa Mônica – 1 elogio;
- Atendentes do Ponto de Atendimento Shopping Itaguaçu – 1 elogio;
- Atendentes da Diretoria de Tecnologia e Inovação do DETRAN/SC – 2 elogios;
- Colaborador da Agência Regional do DETRAN/SC de Brusque/SC – 1 elogio;
- Colaboradora do Registro Nacional de Infrações de Trânsito – RENAINF/SC – vinculado à Diretoria de Multas do DETRAN/SC - 4 elogios;
- Coordenadoria de Credenciamento do DETRAN/SC e respectiva Coordenadora – 1 elogio;
- Clínica Médica CAC Ágil (Florianópolis/SC); - 1 elogio;
- Detran Digital – 1 elogio;
- Diretora de Veículos do DETRAN/SC – 1 elogio;
- Examinador de Trânsito de Palhoça – 2 elogios;
- Instrutoras de Trânsito da Autoescola Joinville, da cidade de Joinville/SC – 1 elogio;
- Ouvidoria do DETRAN/SC e servidora do setor - 1 elogio;
- Policial Civil da Agência Regional de Curitiba – 1 elogio;
- Ponto de Atendimento do Norte da Ilha – 2 elogios;



- Ponto de Atendimento Santa Mônica – 2 elogios;
- Ponto de Atendimento Sul da Ilha – 1 elogio;
- Presidente do DETRAN/SC – 1 elogio;
- Recepcionista da Agência Regional do DETRAN/SC de Balneário Camboriú/SC -1 elogio;
- Supervisor Ponto de Atendimento de Garopaba – 1 elogio;
- Supervisor do Ponto de Atendimento de Itapema – 1 elogio;
- Supervisora do Ponto de Atendimento do Norte da Ilha – 1 elogio.

## 9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do DETRAN/SC, através de sua Ouvidora, participou dos seguintes cursos/eventos no ano de 2024:

- 27/02/2024 - 5º Seminário do Programa de Formação de Servidores Públicos em Integridade e Compliance, realizado no CIC (Florianópolis/SC);
- 04/03/2024 - Lançamento do Programa de Prevenção ao Assédio Moral no Ambiente de Trabalho, realizado via Youtube GOVSC;
- 11/03/2024 - Reunião sobre o Programa de Integridade & Compliance - Ciclo 2024, realizado no CIC (Florianópolis/SC), eis que é Ponto Focal do Programa no DETRAN/SC, juntamente com a Controladora Interna da autarquia;
- 20/03/2024 - 6º Seminário do Programa de Formação de Servidores Públicos em Integridade e Compliance, realizado na Univali (Florianópolis/SC);
- 25/04/2024 - 7º Seminário do Programa de Formação de Servidores Públicos em Integridade e Compliance, realizado na Univali (Florianópolis/SC);
- 27, 28 e 29/05/2024 - Educatran - Encontro Regional de Educadores do Sistema Nacional de Trânsito, realizado no Empresarial TerraFirme (São José/SC);
- 12/06/2024 - Evento CGE 5 Anos, realizado no Auditório do Square SC (Florianópolis/SC);
- 01/07/2024 – Capacitação para elaboração dos Códigos de Conduta realizado pela CGE/SC, na Univali, campus SC 401 (Florianópolis/SC);

- 05/08/2024 - Capacitação para elaboração dos Códigos de Conduta realizado pela CGE/SC, no Auditório da Univali SC 401 - Business Decor (Florianópolis/SC);
- 29/08/2024 – Inauguração do novo Ponto de Atendimento do DETRAN/SC de Biguaçu/SC;
- 19/09/2024 - FETRAN/SC - Festival Estudantil Temático de Trânsito, evento realizado pelo DETRAN/SC e Polícia Rodoviária Federal, no Teatro do Centro Multiuso (São José/SC);
- 23/09/2024 - Capacitação para elaboração dos Códigos de Conduta, realizada pela Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina, no Auditório da Univali SC 401 - Business Decor (Florianópolis/SC);
- 19/11/2024 - Roda de Ouvidoria, realizada pela Ouvidoria-Geral do Estado no Auditório da CELESC (Florianópolis/SC).

Além disso, a Ouvidoria do DETRAN/SC, através de sua Ouvidora, participou, no ano de 2024, do Grupo de Trabalho: GT CFC (Portaria nº 0280/DETRAN/PROJUR/2023, de 17/07/2023 (publicada no DOE nº 22.062, de 18/07/2023), instituídos no âmbito do DETRAN/SC, já concluído, culminando na edição da Portaria nº 509/DETRAN/PROJUR/2024, de 15/07/2024, publicada no DOE nº 22.308, de 15/07/2024.

Participou também de reunião da Comissão da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais do DETRAN/SC, da qual faz parte, visando a adequação da autarquia às normas de proteção de dados pessoais e de dados pessoais sensíveis.

Além disso, encaminhou à Diretoria de Tecnologia e Inovação do DETRAN/SC, em 05/02/2024, via e-mail, após o registro de manifestação junto ao sistema informatizado de ouvidoria, pedido de alteração do número do telefone do Ponto de Atendimento de Correia Pinto/SC no site desta autarquia, o qual estava incorreto.

Visando o atendimento de manifestação aportada na Ouvidoria do DETRAN/SC, divulgou, na rede interna da autarquia ([todosdetran@detran.sc.gov.br](mailto:todosdetran@detran.sc.gov.br)), em 11/04/2024, os números de telefones dos pátios conveniados de veículos apreendidos da Grande Florianópolis, para repasse



aos interessados, quando necessário.

Comuniou erro nos horários disponibilizados para agendamento de atendimento no CAV de Araquari/SC, via e-mail, em 21/03/2024, à Coordenadoria-Geral das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC, através do encaminhamento de demanda de ouvidoria sobre o tema, oportunidade em que a agenda de mencionado serviço foi devidamente atualizada no portal do Detran Digital.

Informou incorreção nos horários disponibilizados para agendamento de atendimento no CAV de São Francisco do Sul/SC à Coordenadoria-Geral das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC em 23/04/2024, via encaminhamento de manifestação de ouvidoria por e-mail, sendo a agenda de mencionado serviço devidamente atualizada no portal do Detran Digital.

Em 09/05/2024 esta Ouvidoria direcionou à Coordenadoria-Geral das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC manifestação relatando a falta de ar condicionado nas recepções do Ponto de Atendimento do Norte da Ilha e falta de circulação de ar no local. Segundo comunicado pela Presidência do DETRAN/SC, o Ponto de Atendimento do Norte da Ilha trocará de endereço em futuro breve, visando um melhor atendimento aos cidadãos.

Remeteu à Coordenadoria-Geral das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC, via e-mail, em 14, 15 e 16/05/2024, manifestações indicando a desconformidade nos horários disponíveis para agendamento de coleta de foto/biometria no CAV de Canoinhas/SC, tendo então a agenda do mencionado serviço sido devidamente ajustada no portal do Detran Digital.

Em 09/08/2024, ante o grande número de manifestações de ouvidoria comunicando a falta de examinador de trânsito na região de Ituporanga/SC, esta ouvidoria comunicou, via e-mail, a Coordenadoria-Geral das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC acerca do fato e solicitou informações se alguma diligência estava sendo tomada no intuito de resolver o impasse. Tal Coordenadoria informou que a questão estava sendo analisada em conjunto com a Diretoria de Habilitação e que para garantir uma solução adequada, os examinadores da Agência Regional de Criciúma foram convocados para auxiliar no processo. Repassou ainda que estavam aguardando o retorno da Autoridade de Trânsito Regional para dar continuidade ao atendimento, e que estavam empenhados em

resolver esta questão o mais rápido possível.

Requeru também à Diretoria de Tecnologia e Inovação do DETRAN/SC e à Coordenadoria-Geral das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC, em 17/09/2024, via e-mail, após o recebimento de manifestação de ouvidoria, a atualização do endereço do CAV de Jaraguá do Sul no portal do Detran Digital, o qual estava incorreto, dificultando a coleta de foto/biometria em mencionada cidade por parte dos cidadãos.

Além disso, também direcionou à Coordenadoria-Geral das Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC, via e-mail, em 01/11/2024, solicitação de cidadão atinente à inclusão do símbolo de autismo na placa de atendimento preferencial do DETRAN/SC e de capacitação dos servidores/colaboradoras para atendimento de pessoas com o transtorno do espectro autista.

Quando necessário, foram prestadas, pela Ouvidora do DETRAN/SC, orientações às Autoridades de Trânsito (Delegados Regionais de Polícia) das Circunscrições Regionais de Trânsito acerca do acesso ao sistema OUV, bem como requeridas atualizações dos dados para acesso ao mencionado sistema à OGE/SC.

Realizou-se também orientações às Agências Regionais do DETRAN/SC e Pontos de Atendimento, quando necessário, via acionamento das Diretorias respectivas, sobre procedimentos referentes a processos internos de CNH e veículos.

A Ouvidoria do DETRAN/SC intermediou o contato do cidadão com os setores competentes da autarquia, bem como com as entidades credenciadas, objetivando a busca de solução para as manifestações registradas e encaminhadas ao Departamento Estadual de Trânsito no ano de 2024, intervindo em situações de conflito e assegurando direitos.

## 10 CONCLUSÃO

O relatório em tela faz a exposição de dados quantitativos e qualitativos em relação às manifestações de ouvidoria enviadas pela Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina à Ouvidoria do DETRAN/SC no ano de 2024, de forma a possibilitar à Presidência do Departamento Estadual de Trânsito de Santa Catarina a gestão

das demandas de ouvidoria e o conseqüente aprimoramento e melhoria dos processos e serviços prestados ao cidadão.

A Ouvidoria do DETRAN/SC também realiza, quadrimestralmente, a confecção de Relatórios internos sobre as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, nos quais são repassados à Presidência da autarquia dados quantitativos acerca das demandas atendidas pela Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito, análise de pontos recorrentes e sugestões de melhoria nos processos e serviços prestados ao usuário final.

Por ora, sugere-se à Presidência do DETRAN/SC a revisão frequente e periódica da Carta de Serviços da autarquia junto ao Portal de Serviços do Governo do Estado de Santa Catarina, bem como do site do DETRAN/SC, nos quais devem constar informações completas, claras, precisas e atualizadas acerca dos serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito de Santa Catarina.

Além disso, recomenda-se a fiscalização do cumprimento dos Manuais de Procedimentos do DETRAN/SC (Multas e Penalidades, Habilitação, Veículos e Prova Prática de Direção) pelas Agências e Pontos de Atendimento da autarquia, de forma que a padronização de processos ocorra de forma efetiva, bem como a continuidade dos trabalhos de padronização, até abarcarem todas as Diretorias/Gerências e Coordenadorias da autarquia, o que contribuirá para a melhoria dos serviços prestados pelo Departamento, bem como trará segurança e transparência aos seus processos.

Também é importante analisar com assiduidade, as informações e os serviços disponibilizados aos cidadãos no portal do Detran Digital, de forma a facilitar e aumentar a sua utilização pelos usuários dos serviços do Departamento.

A melhoria do local de realização da prova prática de direção em Florianópolis/SC ou troca deste por outro com mais estrutura é algo que deve continuar a ser buscado pela autarquia para proporcionar a melhoria dos serviços prestados ao cidadão. Além disso, também se sugere que seja criado um critério de agendamento da prova prática de direção, com mais horários para chegada dos candidatos ao longo do dia no local de sua realização, de forma a evitar que o cidadão tenha que aguardar por várias horas até a efetivação de sua avaliação.

Destarte, sugerimos novamente a criação de ferramenta, no portal do Detran Digital, que possibilite ao candidato à 1ª habilitação acompanhar todas as etapas de seu processo e verificar quais já foram cumpridas pelo CFC contratado, pelo próprio candidato e pelo DETRAN/SC. Tal ferramenta proporcionará mais transparência aos processos de 1ª habilitação e certamente contribuirá para a redução de reclamações/solicitações que abarcam nesta Ouvidoria, principalmente, em face de autoescolas, decorrentes, em grande parte, da carência de disponibilização de tais informações mediante fácil acesso ao cidadão.

A qualificação constante dos servidores, estagiários e terceirizados, com a disponibilização de cursos, seja de forma presencial ou remota (online), principalmente sobre qualidade no atendimento, também contribuirá para a melhoria do atendimento ao público e diminuição de reclamações de ouvidoria acerca do atendimento presencial prestado nas Agências e Pontos de Atendimento do DETRAN/SC. Por esse motivo, sugere-se que a autarquia invista na disponibilização dos mesmos aos seus colaboradores.

Recomenda-se ainda, que conste no site do DETRAN/SC, em Agências e Pontos de Atendimento”, quais unidades de trânsito estão atendendo no sistema híbrido (com e sem agendamento prévio de atendimento) e quais estão atendendo apenas sem agendamento, o que facilita o dia-a-dia do cidadão, pois ao checar tal dado na *home page* do DETRAN/SC, este saberá como proceder para ser atendido na unidade que deseja. Sugestiona-se ainda, a inserção dos telefones das Agências Regionais e Pontos de Atendimento da autarquia em referido local.

Ante o grande número de manifestações de ouvidoria que tramitam na Ouvidoria do DETRAN/SC (o Departamento tem recebido o segundo maior número de manifestações de ouvidorias dentre todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Santa Catarina); o aumento das manifestações de ouvidoria direcionadas ao DETRAN/SC, em comparação ao ano de 2023; a diminuição da equipe desta Ouvidoria do DETRAN/SC, a qual conta atualmente com apenas uma servidora; a necessidade de confecção de relatórios periódicos acerca das atividades de ouvidoria, a serem tramitados ao Gabinete da Presidência do DETRAN/SC, objetivando a gestão das demandas de ouvidoria e o conseqüente aprimoramento e melhoria dos processos e serviços prestados ao cidadão; a intermediação das mais diversas situações de conflito entre cidadão e

servidores/colaboradores e credenciados; as orientações prestadas às Agências e Pontos de Atendimento da autarquia sempre que necessário; a identificação de eventuais problemas surgidos no âmbito do Departamento e análise/proposta de eventuais soluções; a participação da Ouvidora do DETRAN/SC em Grupos de Trabalho e Comissão no âmbito interno do DETRAN/SC e sua atuação como Ponto Focal da autarquia no Programa de Integridade e Compliance, juntamente com a Controladora Interna do Departamento; o atendimento ao público, telefone e aos correios eletrônicos direcionados à Ouvidoria do DETRAN/SC; a necessidade de atendimento de solicitações realizadas pelas Diretorias/Gerências/Coordenadorias desta autarquia, bem como pela Ouvidoria-Geral do Estado, à Ouvidoria do DETRAN/SC; as orientações às Circunscrições Regionais de Trânsito acerca da utilização do sistema OUV; faz-se necessário o aumento do efetivo do setor, visando garantir o cumprimento dos prazos legais das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação direcionados ao Departamento.

Por fim, submete-se este relatório à análise da Presidência do DETRAN/SC, para conhecimento, publicação no site da autarquia até o dia 28/02/2025, nos termos do disposto no art. 35, §2º, do Decreto Estadual 1.933/2022), e eventuais providências que entender cabíveis.

Florianópolis, 10 de fevereiro de 2025.

**Kátia Bernardi**  
Ouvidora do DETRAN/SC  
(assinado digitalmente)



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **VDY05V35**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **KÁTIA BERNARDI** (CPF: 049.XXX.499-XX) em 10/02/2025 às 23:59:16  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:15:04 e válido até 13/07/2118 - 14:15:04.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/REUUkFOXzMyOTFfMDAwMTExMTVfMTExMTVfMjAyNV9WRFkwNVYzNQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **DETRAN 00011115/2025** e o código **VDY05V35** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.