

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA

20

23



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. ÍNDICE.....	4
3. MATO GROSSO EM NÚMEROS - 2023.....	5
4. EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS POR MODALIDADE E MÊS	6
5. COMPARATIVO COM DEMANDAS RESPONDIDAS, DENTRO E FORA DO PRAZO.....	12
6. QUANTIDADE DE DEMANDAS EM COMPARAÇÃO COM OS ANOS ANTERIORES.....	13
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14
8. EQUIPE.....	15

1. INTRODUÇÃO

Apresentamos este relatório, referente as atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria Setorial do DETRAN-MT, referente ao ano de 2023.

Neste relatório consignamos as principais demandas recebidas pelos nossos clientes em geral, ou seja, a sociedade Mato-grossense, quando depararam com as dificuldades em procurar os atendimentos ofertados por esta Autarquia, para a solução de suas principais dificuldades, no âmbito de: Veículos, Habilitação, Infrações de trânsito ou questões Institucionais relativos a esta Autarquia.

Neste sentido procuramos encaminhar, da melhor forma possível, aos setores competentes, todas as demandas solicitadas, fazendo com que pudessem dar as respostas e as soluções plausíveis aos nossos clientes e dessa forma sanar na medida do possível e dentro da legalidade as solicitações que aqui chegam.

Com esta sintetização dos dados, procuramos colocar os gestores do DETRAN-MT, a par dos problemas recorrentes e gargalos que podem impedir um atendimento de excelência aos usuários, quando os mesmos procuram acessar as várias modalidades de prestação de serviços oferecidos pela Autarquia.

Especificamos mês a mês, os principais pontos de entraves encontrados pelos usuários do Sistema Nacional de Trânsito, dando ênfase para o DETRAN-MT. Fazendo constar que todas as demandas foram encaminhadas e dadas o devido tratamento, de acordo com a competência e colaboração de cada setor as questões levantadas pelo usuário.

2. ÍNDICE

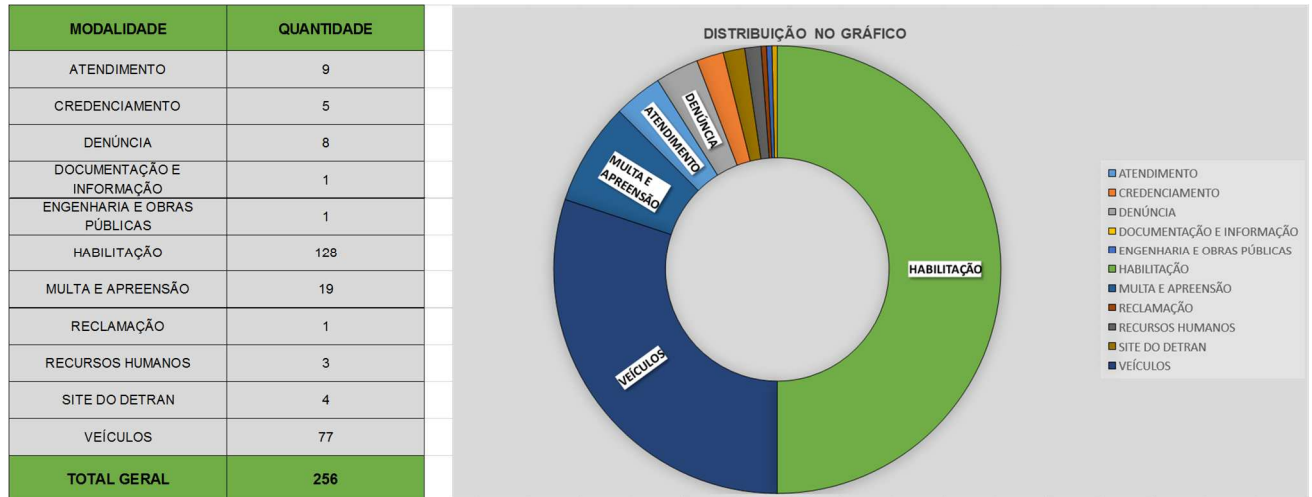
- Demandas recebidas durante o mês de janeiro de 2023 – Comentários oferecidos
- Demandas recebidas durante o mês de fevereiro de 2023 – Comentários oferecidos
- Demandas recebidas durante o mês de março de 2023 – Comentários oferecidos
- Demandas recebidas durante o mês de abril de 2023 – Comentários oferecidos
- Demandas recebidas durante o mês de maio de 2023 – Comentários oferecidos
- Demandas recebidas durante o mês de junho de 2023 – Comentários oferecidos
- Demandas recebidas durante o mês de julho de 2023 – Comentários oferecidos
- Demandas recebidas durante o mês de agosto de 2023 – Comentários oferecidos
- Demandas recebidas durante o mês de setembro de 2023 – Comentários oferecidos
- Demandas recebidas durante o mês de outubro de 2023 – Comentários oferecidos
- Demandas recebidas durante o mês de novembro de 2023 – Comentários oferecidos
- Demandas recebidas durante o mês de dezembro de 2023 – Comentários oferecidos

3. MATO GROSSO EM NÚMEROS - 2023

- Área Mato Grosso:.....	903.357,908 km ²
- População:.....	3.658.649 Hab
- Número de Municípios:.....	142
- Número de Habilitados:.....	1.542.611
- População Habilitada (%):.....	42,16%
- Número Veículos/Frota:	2.656.327

4. EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS POR MODALIDADE E MÊS

4.1. Demandas recebidas durante o mês de Janeiro/2023

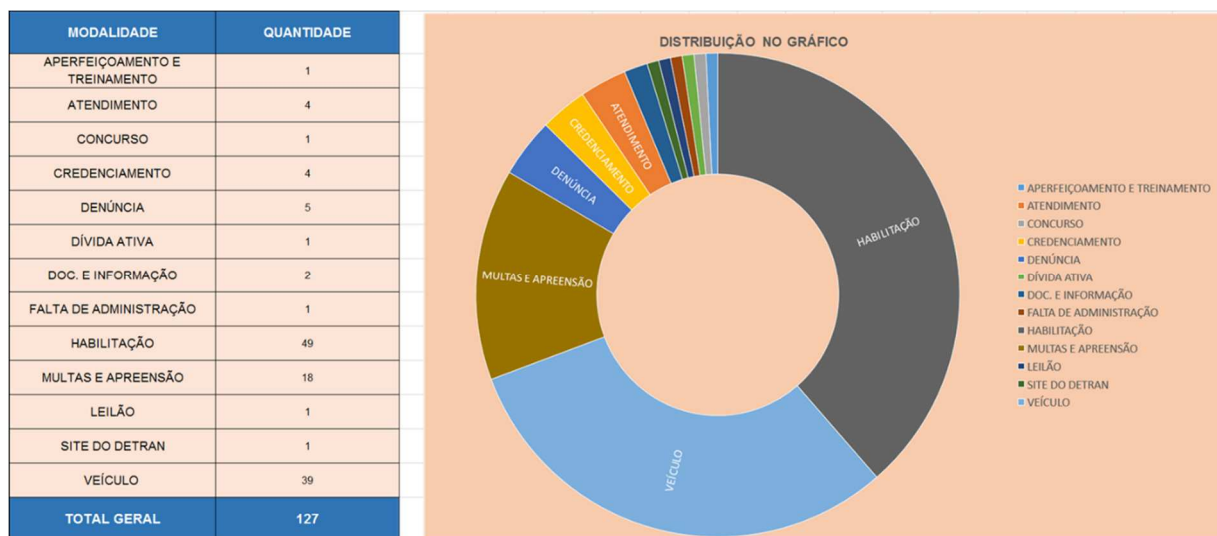


- Comentários Oferecidos:

Notamos que a maior frequência de demandas, neste mês ocorreram na prestação de serviços de Veículos e Habilitação.

Foram observadas algumas Denúncias as quais foram enviadas ao setor competente (Corregedoria Geral – DETRAN-MT) para o devido tratamento.

4.2. Demandas recebidas durante o mês de Fevereiro/2023

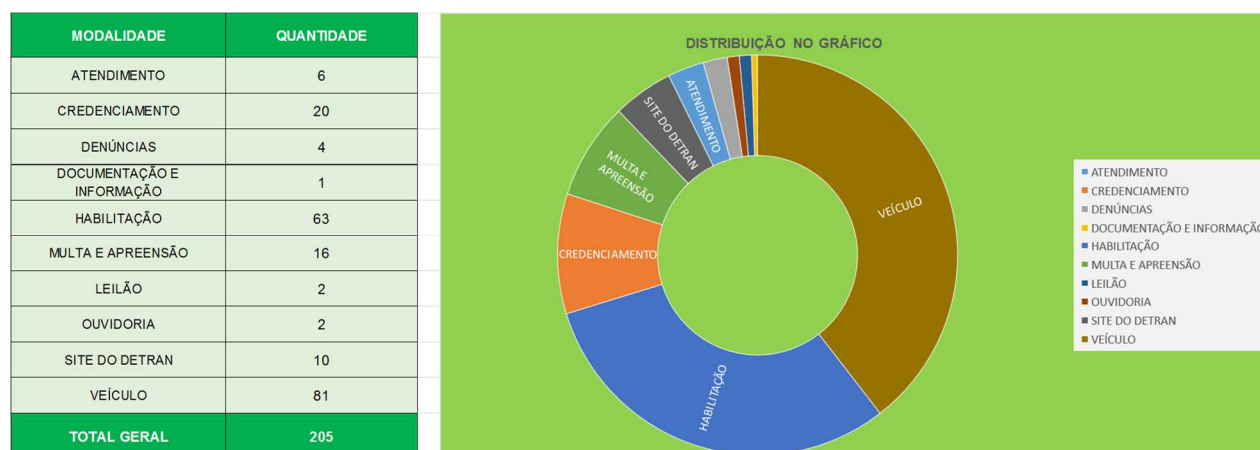


Comentários Oferecidos:

Notamos que a maior frequência de demandas, neste mês ocorreram na prestação de serviços de Veículos, Habilitação, Multa e Apreensão e Denúncias.

Essa última enviada ao setor competente (Corregedoria Geral – DETRAN-MT) para o devido tratamento.

4.3. Demandas recebidas durante o mês de Março/2023

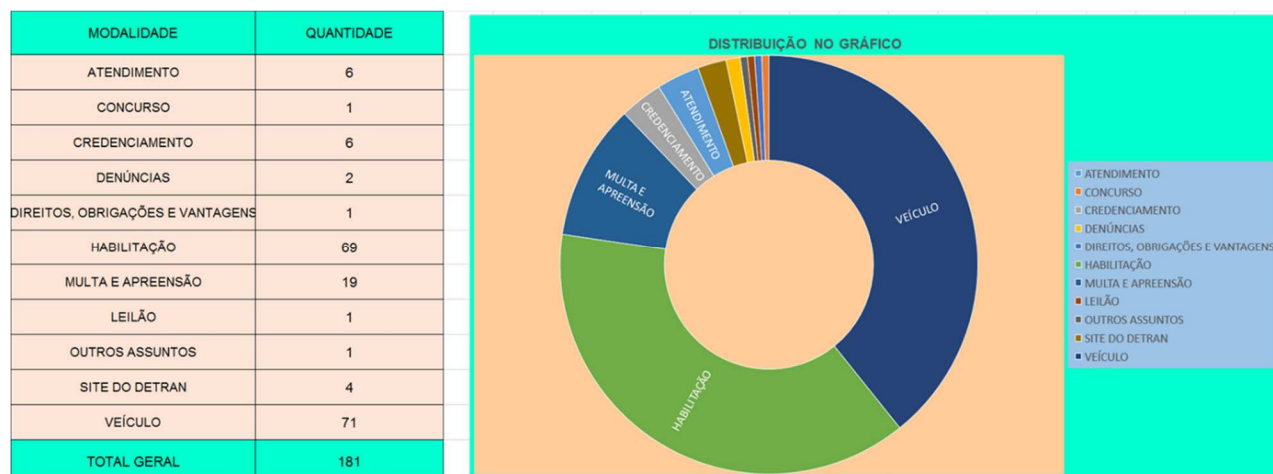


- Comentários Oferecidos:

Notamos que a maior frequência de demandas neste mês, ocorreram na prestação de serviços de Veículos (Multas e Apreensão) Habilitação, Credenciamento, Site do DETRAN-MT e Denúncias.

Essa última enviada ao setor competente (Corregedoria Geral – DETRAN-MT) para o devido tratamento.

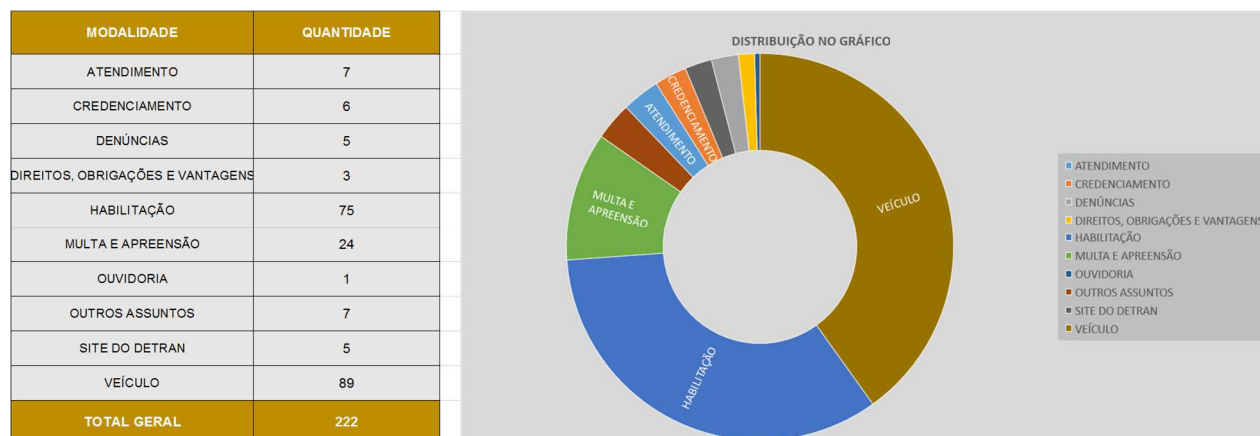
4.4. Demandas recebidas durante o mês de Abril/2023



- Comentários Oferecidos:

Notamos que a maior frequência de demandas neste mês, ocorreram na prestação de serviços de Veículos, Habilitação, Multas, Apreensão e Atendimento ao Público.

4.5. Demandas recebidas durante o mês de Maio/2023

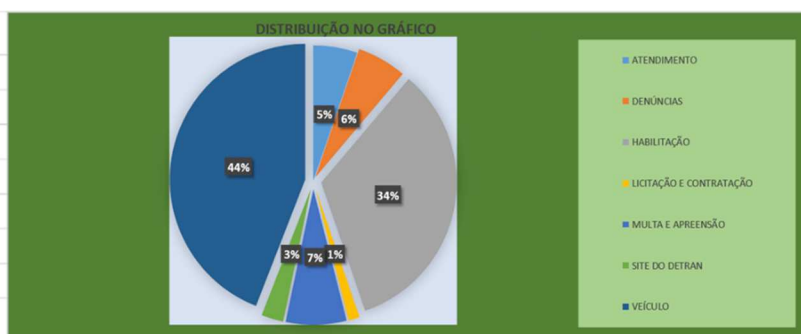


- Comentários Oferecidos:

Notamos que a maior frequência de demandas neste mês, ocorreram na prestação de serviços de Veículos e de Habilitação, Multas e Apreensão. Foram observadas algumas Denúncias. Essa última enviada ao setor competente (Corregedoria Geral – DETRAN-MT) para o devido tratamento.

4.6. Demandas recebidas durante o mês de Junho/2023

MODALIDADE	QUANTIDADE
ATENDIMENTO	8
DENÚNCIAS	9
HABILITAÇÃO	51
LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO	2
MULTA E APREENSÃO	11
SITE DO DETRAN	4
VEÍCULO	67
TOTAL GERAL	152

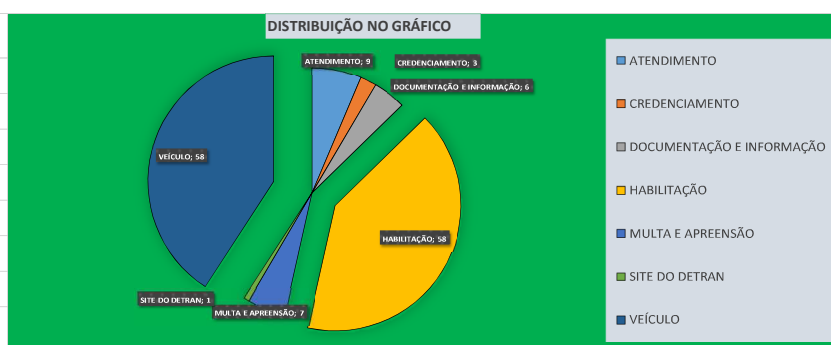


- Comentários Oferecidos:

Notamos que a maior frequência de demandas neste mês, ocorreram na prestação de serviços de Veículos e de Habilitação, há que se observar um número grande de Denúncias. Essa última enviada ao setor competente (Corregedoria Geral – DETRAN-MT) para o devido tratamento.

4.7. Demandas recebidas durante o mês de Julho/2023

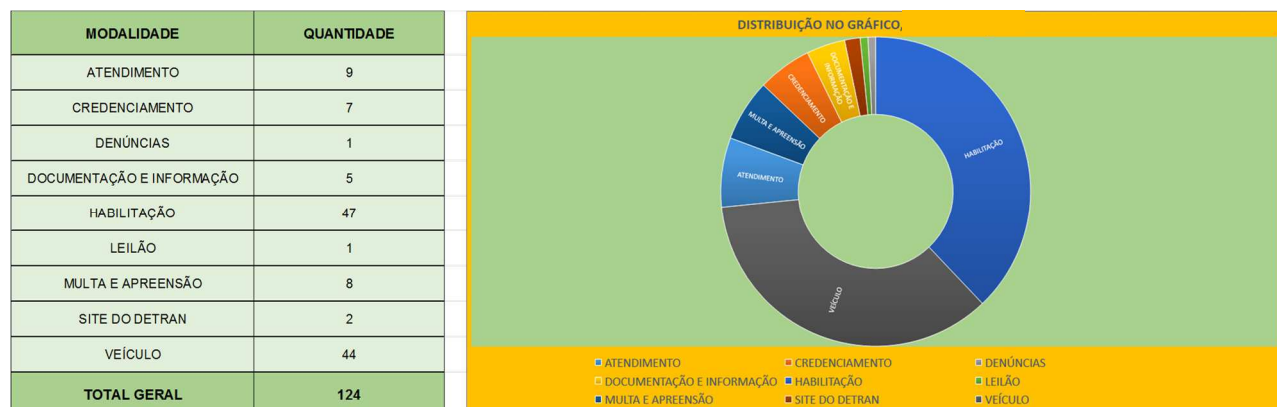
MODALIDADE	QUANTIDADE
ATENDIMENTO	9
CREENCIAMENTO	3
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	6
HABILITAÇÃO	58
MULTA E APREENSÃO	7
SITE DO DETRAN	1
VEÍCULO	58
TOTAL GERAL	142



- Comentários Oferecidos:

Notamos que a maior frequência de demandas neste mês, ocorreram na prestação de serviços de Veículos, Habilitação e Atendimento ao público.

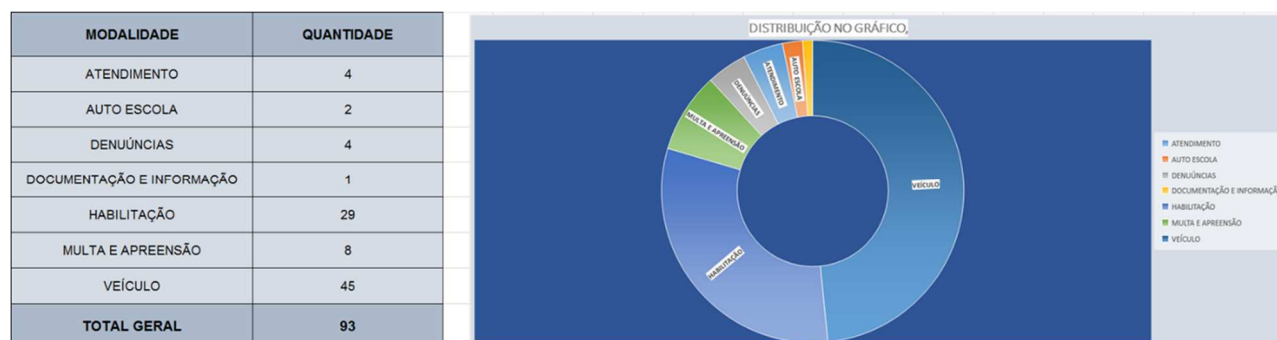
4.8. Demandas recebidas durante o mês de Agosto/2023



- Comentários Oferecidos:

Notamos que a maior frequência de demandas neste mês, ocorreram na prestação de serviços de Veículos, Habilitação, Atendimento ao público, Multas e Apreensão.

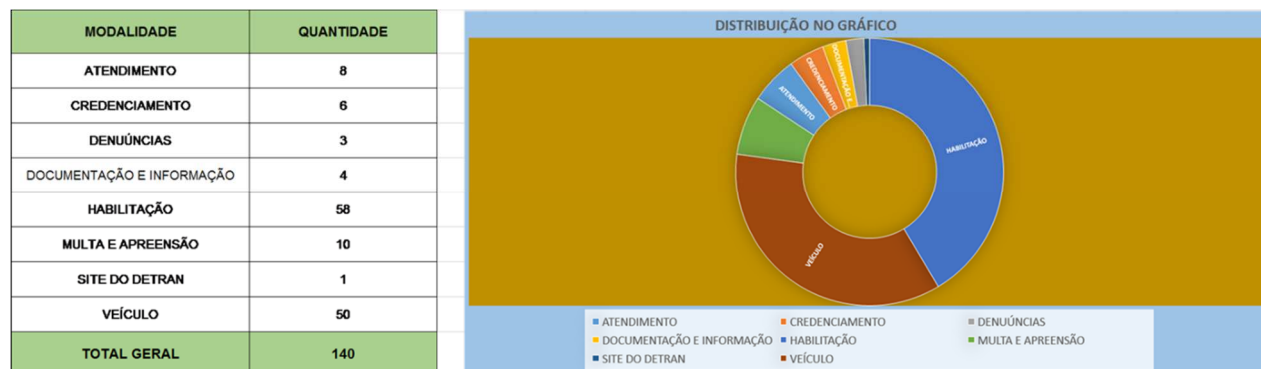
4.9. Demandas recebidas durante o mês de Setembro/2023



- Comentários Oferecidos:

Notamos que a maior frequência de demandas neste mês, ocorreram na prestação de serviços de Veículos, Habilitação, Multas Apreensão e Denúncia. Essa última enviada ao setor competente (Corregedoria Geral – DETRAN-MT) para o devido tratamento.

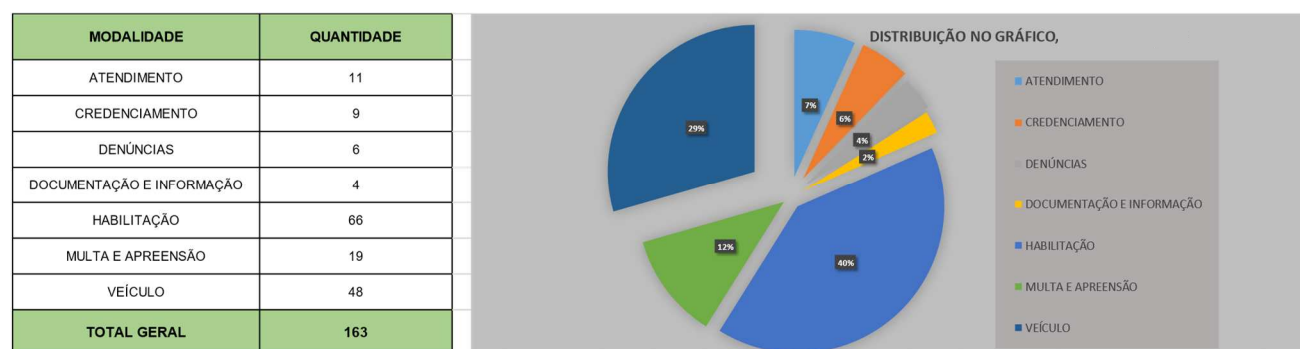
4.10. Demandas recebidas durante o mês de Outubro/2023



- Comentários Oferecidos:

Notamos que a maior frequência de demandas neste mês, ocorreram na prestação de serviços de Veículos e de Habilitação Multas e Apreensão, atendimento e Denúncia. Essa última enviada ao setor competente (Corregedoria Geral – DETRAN-MT) para o devido tratamento.

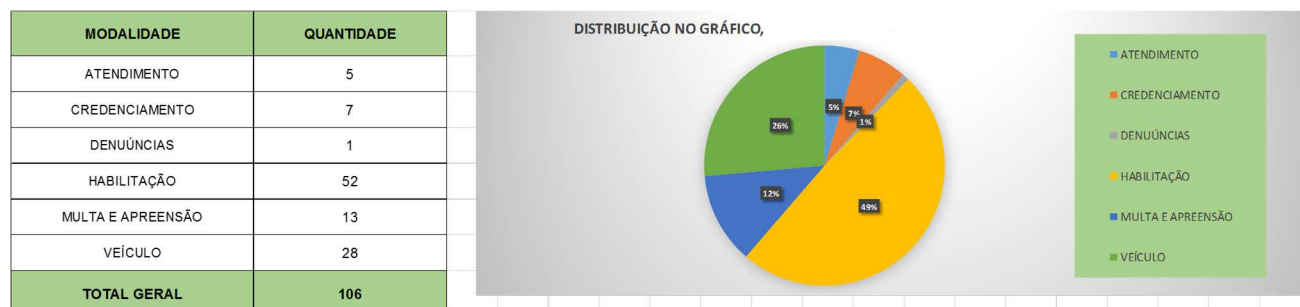
4.11. Demandas recebidas durante o mês de Novembro/2023



- Comentários Oferecidos:

Notamos que a maior frequência de demandas neste mês, ocorreram na prestação de serviços de Veículos, Habilitação, Multas Apreensão e Denúncia. Essa última enviada ao setor competente (Corregedoria Geral – DETRAN-MT) para o devido tratamento.

4.12. Demandas recebidas durante o mês de Dezembro/2023



- Comentários Oferecidos:

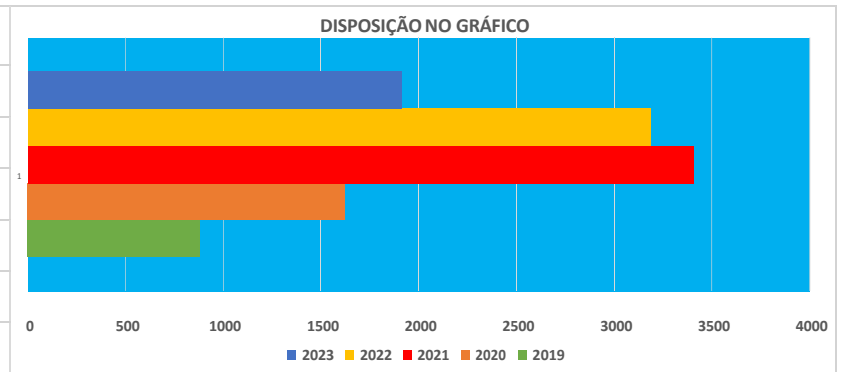
Notamos que a maior frequência de demandas este mês, ocorreram na prestação de serviços de Veículos, Habilitação, Multa Apreensão e Credenciamento.

5. COMPARATIVO COM DEMANDAS RESPONDIDAS, DENTRO E FORA DO PRAZO

Trata-se das demandas recebidas por esta Ouvidoria Setorial/DETRAN-MT, no período de 2023, foram respondidas em tempo hábil dentro do prazo mínimo estipulado.

6. QUANTIDADE DE DEMANDAS EM COMPARAÇÃO COM OS ANOS ANTERIORES

ANO	QUANT(UN)	VARIAÇÃO (%)
2019	880	-5,98
2020	1.621	84,20
2021	3.404	109,99
2022	3.184	-6,46
2023	1.911	-39,98
TOTAL GERAL	11.000	



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste ano de 2023, todas as demandas foram tratadas e os devidos andamentos realizados em tempo hábil e com respostas precisas aos questionamentos e dúvidas levantadas.

Contamos também com inserção da inteligência artificial nos trabalhos de atendimento do DETRAN-MT juntamente com agendamento dinamizando o atendimento.

Muito embora ainda houvessem reclamações, analisamos uma significativa melhora no desenvolvimento dos trabalhos de habilitação e veículos, pois as complexidades dos processos foram sistematizadas e melhor organizadas, ainda assim e na maioria dos casos, alguns procedimentos geraram dúvidas quanto a sua sequência.

As demandas da Ouvidoria Setorial DETRAN-MT circularam principalmente em torno de questionamentos procedimentais.

Notamos que o DETRAN-MT avançou muito no quesito prestação de serviços de forma online, facilitando com isso o acesso do usuário ao Órgão, gerando maior comodidade e agilidade nas demandas da população.

O que chamou a atenção e deixando claro que houve uma significativa redução de demandas recebidas por esta ouvidoria setorial nos períodos compreendidos entre 2019 a 2023.

8. EQUIPE

A equipe Ouvidoria Setorial DETRAN-MT continuará com seu compromisso, contribuindo e trabalhando com dedicação e afinco pela busca de excelência no atendimento e na prestação de serviço, aos usuários e da população Mato-grossense.

E o que temos a informar nesse relatório.

Dêmara Moreira Calaça

Matrícula: 79148

Ouvidora Setorial – DETRAN-MT

Colaboradores:

Silbene Aparecida Santos e Silva

Matricula: 225599

Agente do Serviço de Trânsito

Rubia Angeramis Soares Vargas

Matricula: 228185

Agente do Serviço de Trânsito

José Valdair de Oliveira

Matricula: 225469

Agente do Serviço de Trânsito

Apoio:

Faride Fernandes

Setor: RENAEST