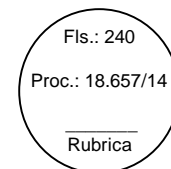


AUDITORIA OPERACIONAL

Qualidade e Gestão dos Serviços Prestados pelo DETRAN/DF aos Usuários



Brasília 2015



Sinopse

A presente auditoria tem como objeto a qualidade dos serviços prestados pelo DETRAN/DF ao cidadão, aferindo se as necessidades e expectativas dos usuários têm sido atendidas satisfatoriamente.

A fiscalização está inserida no objetivo estratégico desta Corte de “*contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos órgãos fiscalizados*”¹ e foi definida com o propósito de contribuir para a melhoria dos serviços prestados aos cidadãos, em vista de notícias acerca de morosidade no atendimento aos usuários, constante interrupção dos serviços por falhas nos recursos físicos e informatizados, bem como pela insuficiência de servidores.

O que o Tribunal buscou avaliar?

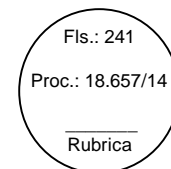
A fiscalização teve como objetivo geral avaliar a qualidade e a gestão dos serviços prestados pelo DETRAN/DF aos usuários. Para tanto, foram propostas três questões de auditoria:

1. A gestão organizacional do DETRAN garante uma prestação de serviços de qualidade aos usuários?
2. Os postos do DETRAN proporcionam um atendimento confortável e acessível aos usuários dos serviços?
3. O DETRAN presta serviços de forma tempestiva, com ampla oferta de agendamento e de serviços on-line e com valores razoáveis?

O que o Tribunal encontrou?

No tocante ao planejamento institucional, verificou-se que o DETRAN/DF, embora tenha realizado um mapeamento estratégico da entidade, não deu continuidade à formulação e implantação de um modelo de planejamento organizacional, que contemple a definição de objetivos e metas e respectivo plano de ação operacional. Apesar de possuir mecanismos de diagnóstico institucional da qualidade dos serviços de atendimento ao público, a exemplo da Pesquisa de

¹ Planejamento Estratégico do TCDF – 2011/2015. Disponível em <http://tcdfnet2/idades/Diplan/PlanejamentoEstrategico>



Satisfação dos usuários, os instrumentos não são utilizados para orientar a tomada de decisão da alta administração e o planejamento das ações institucionais. Ademais, o PPA 2012-15 do órgão apresenta diversas falhas como a inexistência de objetivo estratégico direcionado à melhoria da qualidade dos serviços, sendo que as ações apresentadas estão, em sua maioria, desalinhadas das metas estabelecidas, e estas metas geralmente não estão quantificadas.

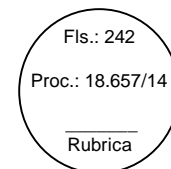
O DETRAN/DF também não definiu padrões de qualidade dos serviços prestados, não possuindo “Carta de Serviços” (instrumento já utilizado por diversos órgãos/entidades) ou documento similar. Além disso, constatou-se a inexistência de padrão na divulgação e na orientação aos usuários acerca dos serviços ofertados nos postos de atendimento, bem como as informações disponibilizadas no site do DETRAN/DF são incompletas, havendo diversas reclamações e sugestões registradas na Ouvidoria no tocante à dificuldade de acesso e à baixa qualidade das informações.

Acerca do monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços prestados, constatou-se ausência de efetividade dos instrumentos disponíveis. O instrumento de avaliação (Pesquisa de satisfação do usuário) não é aplicado anualmente e não é utilizado para retroalimentar o planejamento institucional. A “Avaliação do Atendimento”, realizada por meio do Sistema de Gerenciamento do Atendimento (SGA), não é utilizada como instrumento estratégico de monitoramento da qualidade dos serviços e apresenta falhas em sua metodologia (genérica e não permite mensurar aspectos específicos do atendimento) e na sua operacionalização, uma vez que as unidades de atendimento não possuem equipamentos apropriados para realizar as avaliações. Em 97,4% das ocasiões verificadas *in loco* o usuário **não** participou de avaliação, mas registros do SGA indicam que 99,76% dos atendimentos possuem notas de avaliação, cuja média geral foi de 4,93² e o desvio padrão de 0,178, enquanto que as pesquisas de satisfação apontam para a média de 4,2², com desvio padrão acima de 0,77.

² A escala de avaliação varia de 1 até 5 pontos.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



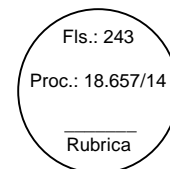
No tocante à Ouvidoria do Órgão, a análise da documentação sinaliza a ausência de atuação sistematizada no sentido de diagnosticar as principais falhas e sugestões apontadas pelos usuários, de identificar oportunidades de melhoria e de apresentar propostas objetivas de modo a orientar o planejamento institucional. As visitas aos postos de atendimento demonstram a baixa divulgação e incentivo à utilização da ouvidoria pelos usuários: monitores de TV não divulgam a Ouvidoria; não há disponibilização de panfletos da Ouvidoria para o usuário; maioria dos postos não possuem cartazes informativos e apenas a metade divulga o telefone da Ouvidoria (162). Por fim, os relatórios encaminhados pela Ouvidora Geral do DF revelam intempestividade no fornecimento de *feedback* da Ouvidoria ao usuário: mais de 50% das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Detran/DF, entre 01/01/2013 e 31/08/2014, foram respondidas após o prazo legal de 20 dias (prorrogável por mais 20).

As instalações dos Postos de Atendimento do DETRAN/DF apresentam deficiências que causam desconforto ao usuário, a exemplo da insuficiência de bacias e lavatórios nos banheiros do posto de Brazlândia e de cadeiras nas áreas de espera dos postos de Taguatinga e do Shopping Popular; além da ausência de bebedouros nos postos de Taguatinga e Sobradinho. No aspecto qualitativo as principais falhas foram: **Área de Atendimento** - alto desconforto térmico em Sobradinho, baixo estado de conservação de cadeiras e tamanho insuficiente da área de espera, respectivamente, em 50% e 37% dos postos; **Banheiros** – má conservação de esquadrias e de revestimentos, respectivamente, em 62% e 37% dos postos; limpeza/higiene deficiente em 37%, com destaque negativo para os banheiros do Shopping Popular (mais de 25% dos boxes inoperantes e 30% das portas sem fecho, e com lâmpadas do banheiro feminino inoperantes). Também constatou-se falhas na acessibilidade de pessoas com deficiência.

Ainda foi identificado que a prestação dos serviços pelo DETRAN/DF não é distribuída de forma planejada, tendo em vista a inexistência de estudos prévios que justifiquem a atual distribuição dos postos de atendimento, bem como de futuras instalações e de expansão dos postos atuais. Há também desproporcionalidade entre os postos no tocante à demanda pelos serviços, número de guichês de atendimento



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA

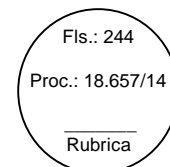


existentes e servidores lotados. Constatou-se ainda uma concentração da prestação de alguns serviços em determinados postos, a saber: “Protocolo (apenas no SIA; Taguatinga e Sede) e “Penalidades” (apenas no SIA).

Quanto à prestação dos serviços, o DETRAN/DF não oferece serviços de forma tempestiva, havendo demora excessiva no tempo de espera dos usuários nos guichês de atendimento. O tempo médio de espera aferido foi de 36 minutos e 17 segundos, no período de maio/13 a outubro/14, sendo que, em 2013, **30%** dos atendimentos tiveram tempo de espera **superior a 1 hora**, e cerca de **17%** com tempo de espera **entre 30 minutos e 1 hora**. Já em 2014, o percentual de atendimentos com mais de 1 hora de espera reduziu para **cerca de 12,8%**, totalizando 119.953 casos, havendo ainda **16,6%** com tempo de espera entre 30 minutos e 1 hora, equivalente a 156.255 atendimentos.

A disponibilização de serviços por meio de agendamento restringe-se à vistoria veicular, enquanto outros DETRAN's ofertam uma carteira bem mais ampla de serviços. Ainda, a prestação de serviços na modalidade on-line (virtual) permanece reduzida, restringindo-se basicamente a consultas e a realização de serviços na área de “Habilitação”, sendo que apenas 22,5% destes serviços são prestados na modalidade virtual.

Detectou-se, ainda, prazos elevados de agendamento de serviços de vistoria veicular. Entre janeiro/13 a julho/14, o prazo médio foi de 11,37 dias, ou seja, considerado insatisfatório, sendo que **26%** dos agendamentos, ou seja, 44.054, foram realizados com **prazos superiores a 15 dias**, ou seja, considerados “Péssimos”. Apesar do serviço de vistoria ser realizado ordinariamente por agendamento, apenas **69,2%** das valas de vistoria são reservadas para serviços por agendamento, sendo que, em média, cerca de **37%** dos serviços de vistoria são realizados sem agendamento. Além disso, verificou-se uma baixa utilização da capacidade instalada: das vagas destinadas a agendamento, apenas 48% das vagas/por horário foram marcadas; considerando a capacidade total de valas/boxes para realização de vistoriais veiculares, apenas 55,8% das vagas disponíveis fisicamente foram realmente aproveitadas.



Por fim, a análise do serviço de exames teórico-técnicos oferecido pela autarquia revela que o prazo médio entre a data de marcação dos exames e sua realização é de 14,9 dias (2013) e 18,3 dias (2014). Já o prazo médio de espera dos usuários entre a data de conclusão do curso teórico nos CFC's³ e a data de realização dos exames é de **19,4 dias** (2013) e **21,5 dias** (2014). A análise individualizada do prazo decorrido entre a conclusão dos cursos teóricos e a realização dos exames revelou que, em 2013, **58,47%** dos casos foram Insatisfatórios, elevando-se em 2014 para **69,80%**. Todavia, a estrutura física disponível para a execução destes serviços também não vem sendo bem aproveitada adequadamente. A taxa média de ocupação foi de apenas 62,7% e 56,3%, respectivamente em 2013 e 2014.

Quais foram as proposições formuladas pela equipe de auditoria?

Entre as proposições formuladas ao DETRAN/DF, destacam-se:

- Implementação de modelo de planejamento institucional;
- Estabelecimento e divulgação dos padrões e compromissos de qualidade e desempenho dos serviços prestados ao usuário;
- Aperfeiçoamento da metodologia e da operacionalização da avaliação da qualidade do atendimento pelos usuários;
- Melhoria na divulgação da Ouvidoria Especializada e simplificação do acesso do cidadão a este serviço;
- Elaboração anual de plano de manutenção das instalações físicas de Unidades de Atendimento ao público;
- Implantação de modelo padronizado de layout arquitetônico e funcional aplicável a toda rede de atendimento;
- Correção dos desequilíbrios na distribuição do oferecimento dos serviços entre os postos de atendimento da rede, com base em estudos e diagnósticos das demandas regionais;
- Implementação de metas e indicadores gerenciais visando a melhoria da qualidade dos serviços, transparência da informação e o respectivo controle

³ CFC = Centro de Formação de Condutores



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



gerencial da atividade, principalmente no tocante ao monitoramento do tempo de espera nos postos de atendimento e aos prazos entre o agendamento e a prestação de serviços de vistoria e de aplicação de exames teóricos;

- Estruturação adequada da área de Tecnologia da Informação e Comunicação de modo a permitir a realização de um planejamento estratégico das contratações de software, hardware e de toda a infraestrutura necessária, com vistas a garantir a promoção de um alto nível de disponibilidade dos sistemas de TIC e a não interrupção da prestação dos serviços ao usuário;
- Ampliação da oferta de serviços prestados ao cidadão por meio de agendamento, e da plataforma virtual.

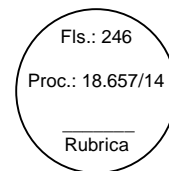
Quais os benefícios esperados com a atuação do Tribunal?

Espera-se que, com a adoção das medidas propostas pelo Tribunal, o DETRAN/DF aperfeiçoe o planejamento institucional passando a definir com clareza os objetivos e metas pretendidos, direcionando as ações e recursos necessários para o seu cumprimento. Vislumbra-se, ainda, a melhoria efetiva e contínua na qualidade dos serviços prestados ao usuário, ampliação da transparência organizacional, eficiência na utilização dos recursos disponíveis, redução da demanda reprimida de serviços e melhoria da imagem institucional perante aos cidadãos.

No que tange ao cidadão, os benefícios esperados são : satisfação quanto aos serviços prestados; realização de controle social e participação efetiva no processo de melhoria dos serviços prestados pela autarquia; recebimento de informações completas e adequadas acerca dos serviços; conhecimento dos padrões de qualidade estabelecidos e a garantia do direito de receber serviços em conformidade com suas necessidades; melhoria do conforto dos usuários nos postos de atendimento do DETRAN/DF, bem como a garantia da acessibilidade de pessoas com deficiência física; além da redução do tempo de espera e dos prazos de agendamento de serviços, bem como do quantitativo de desistências de serviços.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



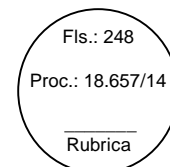
RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA





RESUMO

A presente auditoria operacional foi realizada no âmbito do Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN/DF, com o objetivo de avaliar a qualidade e a gestão dos serviços prestados aos usuários. Foram aplicadas as seguintes técnicas de auditoria: análise de dados, análise documental, benchmarking, observação direta, visitas *in loco*, pesquisa. Os trabalhos desenvolvidos resultaram nos seguintes achados: Achado 1 - O Planejamento institucional não favorece a melhoria na qualidade da prestação de serviços ao usuário; Achado 2 - Inexistência de padrões de qualidade dos serviços e informações incompletas aos usuários; Achado 3 - Ausência de efetividade dos instrumentos de avaliação e monitoramento da qualidade dos serviços prestados; Achado 4 - A atividade de Ouvidoria não contribui satisfatoriamente para a promoção da melhoria da qualidade dos serviços; Achado 5 – As instalações dos Postos de Atendimento do DETRAN/DF apresentam deficiências que causam desconforto e dificuldade à acessibilidade; Achado 6 – A prestação de serviços pelo DETRAN/DF não é distribuída de forma planejada e equitativa; Achado 7 – Demora excessiva no tempo de espera dos usuários; Achado 8 – Oferta restrita de serviços por agendamento e de serviços prestados na modalidade on-line (virtual); Achado 9 – Prazos elevados para o agendamento de serviços de vistoria e baixa utilização da capacidade instalada; Achado 10 – Oferta insatisfatória e prazos elevados de agendamento e realização dos exames teórico-técnicos.



Sumário

1	Introdução	249
1.1	Apresentação	249
1.2	Identificação do Objeto	249
1.3	Contextualização	253
1.4	Objetivos	257
1.4.1	Objetivo Geral.....	257
1.4.2	Objetivos Específicos	258
1.5	Escopo	258
1.6	Montante Fiscalizado	259
1.7	Metodologia	260
1.8	Critérios de auditoria	260
1.9	Avaliação de Controle Interno.....	261
2	Resultados da Auditoria	262
2.1	QA 1 – A gestão organizacional do DETRAN garante uma prestação de serviços de qualidade aos usuários?	262
2.1.1	Achado 1 – O planejamento institucional não favorece a melhoria na qualidade da prestação de serviços aos usuários.	262
2.1.2	Achado 2 – Inexistência de padrões de qualidade dos serviços e informações incompletas aos usuários.	270
2.1.3	Achado 3 – Ausência de efetividade no monitoramento e na avaliação da qualidade dos serviços prestados.	279
2.1.4	Achado 4 – A atividade de Ouvidoria não contribui satisfatoriamente para a promoção da melhoria da qualidade dos serviços.....	286
2.2	QA 2 – Os postos do DETRAN proporcionam um atendimento confortável e acessível aos usuários dos serviços?	294
2.2.1	Achado 5 – As instalações dos Postos de Atendimento do DETRAN/DF apresentam deficiências que causam desconforto e dificuldade à acessibilidade.	294
2.2.2	Achado 6 – A prestação de serviços pelo DETRAN/DF não é distribuída de forma planejada e equitativa.....	305
2.3	QA3 - O DETRAN/DF presta serviços de forma tempestiva, com ampla oferta de agendamento e de serviços on-line e com valores razoáveis?	315
2.3.1	Achado 7 – Demora excessiva no tempo de espera dos usuários.	316
2.3.2	Achado 8 – Oferta restrita de serviços por agendamento e de serviços prestados na modalidade on-line (virtual).....	326
2.3.3	Achado 9 – Prazos elevados para o agendamento de serviços de vistoria e baixa utilização da capacidade instalada.....	336
2.3.4	Achado 10 – Oferta insatisfatória e prazos elevados de agendamento e realização dos exames teórico-técnicos.....	352
3	Conclusão	361
4	Proposições.....	362
5	ANEXO I - PLANO DE AÇÃO	370



1 Introdução

1.1 Apresentação

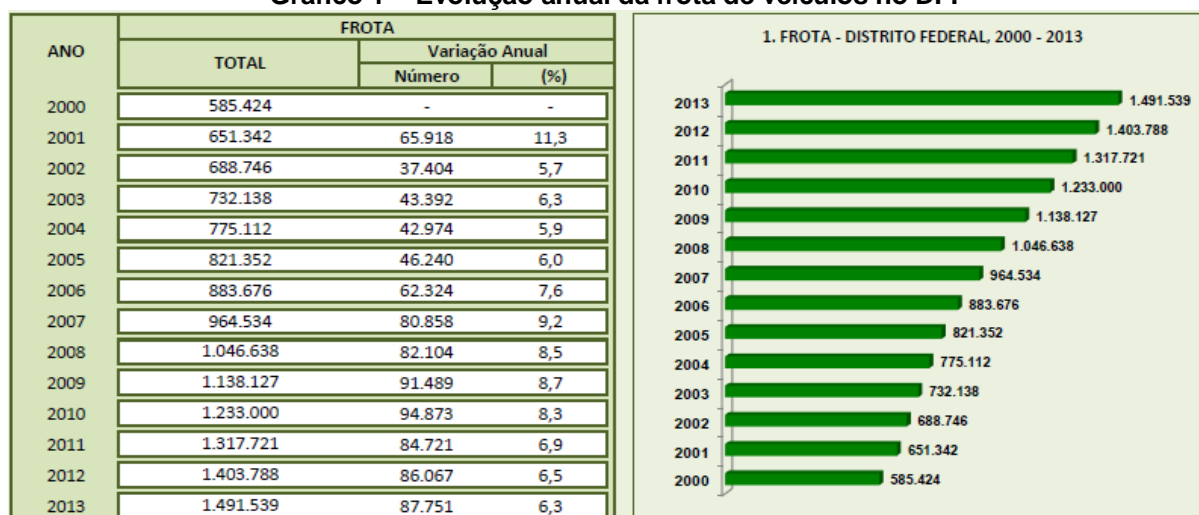
Trata-se de auditoria operacional realizada no Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN/DF, em cumprimento ao PGA 2014, aprovado pela Decisão nº 63/2014-ADM (fl. 2), tendo como objeto a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos. A execução da presente auditoria compreendeu o período de 15/09/2014 a 14/11/2014.

1.2 Identificação do Objeto

2. O objeto da auditoria foi a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo DETRAN/DF ao cidadão, aferindo se as necessidades e expectativas da sociedade têm sido atendidas satisfatoriamente.

3. De acordo com as informações disponibilizadas no sítio da autarquia⁴, a evolução anual da frota de veículos no Distrito Federal apresentou um crescimento médio nos últimos 3 anos de aproximadamente 6,56%, constando no Gráfico registros históricos desde o ano 2000.

Gráfico 1 – Evolução anual da frota de veículos no DF.



Fonte: Sítio do DETRAN/DF

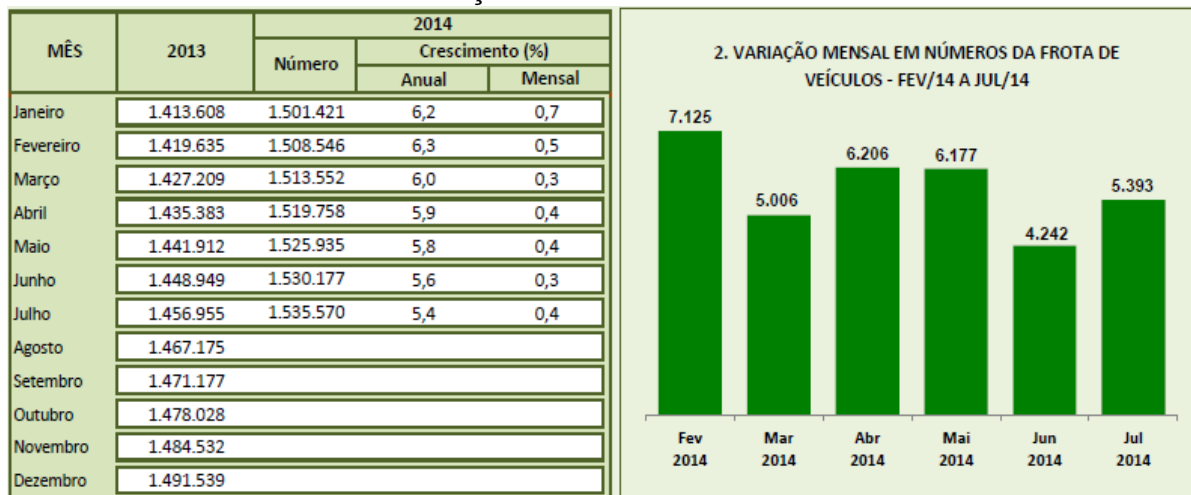
4. Ainda consta no Gráfico 2 informações sobre a evolução mensal da frota veicular de janeiro de 2013 até julho de 2014, quando foi registrado que a frota de

⁴<http://www.detran.df.gov.br/o-detran/estatisticas-do-transito/frota-de-veiculos.html>



veículos existente no DF era de 1.535.570:

Gráfico 2 – Evolução mensal da frota de veículos no DF.

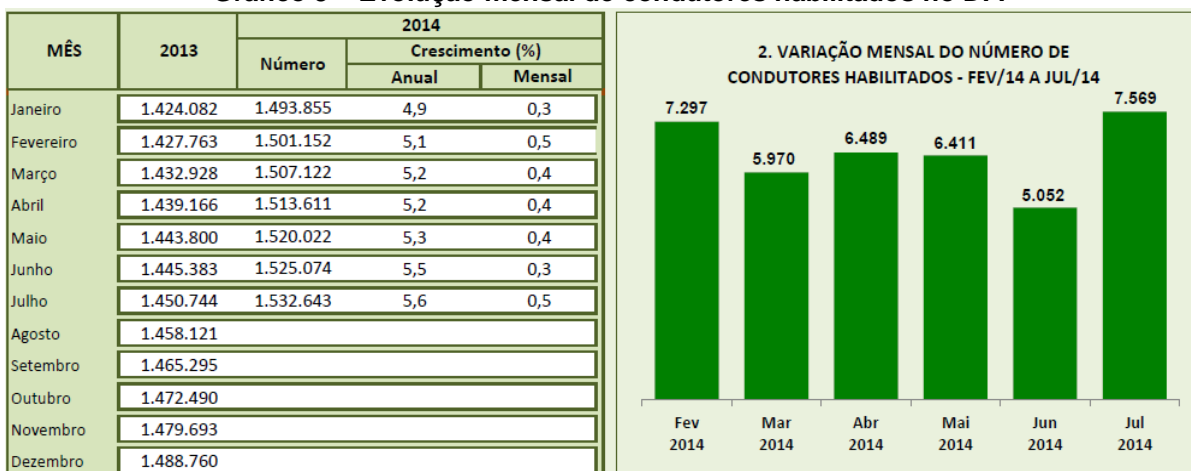


Fonte: Sítio do Detran/DF

5. Conforme projeção do IBGE⁵, a população estimada para o Distrito Federal em 2013 era de 2.789.761 habitantes, portanto, o quantitativo per capita de veículos em dezembro de 2013 era de aproximadamente 0,53 por habitante.

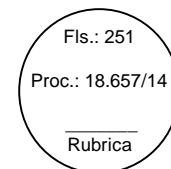
6. Convém ainda apresentar os dados referentes à evolução mensal do quantitativo de condutores desde janeiro de 2013, conforme consta do Gráfico 3, destacando-se que o total de condutores habilitados no Distrito Federal até julho de 2014 é de 1.532.643, representando cerca de 55% da população projetada pelo IBGE para 2013.

Gráfico 3 – Evolução mensal de condutores habilitados no DF.



Fonte: Sítio do DETRAN/DF

⁵ <http://www.ibge.gov.br/estadosat/perfil.php?lang=&sigla=df>



7. Tais levantamentos estatísticos revelam que a demanda potencial por serviços do DETRAN/DF é bastante elevada e cresce anualmente a taxas expressivas, demonstrando que o impacto e relevância destes serviços são significativos para grande parte da população do Distrito Federal.

Estrutura e Finalidade do DETRAN/DF:

8. O Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN/DF é entidade autárquica de administração superior integrante do Sistema Nacional de Trânsito, com personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa e financeira, vinculada à Secretaria de Estado de Segurança Pública.

9. Sua estrutura organizacional foi reformulada pelo Decreto nº 33.235, de 30/09/2011, constando também no sítio da autarquia um organograma atualizado⁶, que permite uma identificação das principais unidades envolvidas nesta fiscalização:

- **Diretoria de Controle de Veículos e Condutores (DIRCONV);**
 - Gerência de Habilitação e Controle de Condutor – GERHAB;
 - **Coordenação Geral de Atendimento ao Usuário (CGATE);**
 - Núcleos Regionais de Trânsito – NUTRAN's;
 - Gerências Regionais de Trânsito – GERTRAN's.
- **Diretoria de Policiamento e Fiscalização de Trânsito (DIRPOL)**
 - Gerência de exame, inspeção técnica veicular e de emissão de gases poluentes - GERINSP.
- **Ouvidoria.**

10. Conforme art. 3º de seu Regimento Interno, o DETRAN/DF possui as seguintes finalidades:

I. Planejamento, administração geral, normatização, pesquisa e tratamento de dados relacionados com o trânsito urbano do Distrito Federal;

II. Registro e licenciamento de veículos;

III. Formação, habilitação e reciclagem de condutores;

⁶Ressalta-se que o regimento interno ainda não foi atualizado de forma a consignar a nova estrutura administrativa.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



- IV. Educação para o trânsito;
- V. Engenharia de trânsito e operação do sistema viário urbano;
- VI. Policiamento e fiscalização de trânsito;
- VII. Julgamento de infrações de trânsito e de recursos;
- VIII. Aplicação de penalidades;
- IX. Medicina e psicologia de trânsito;

X. Apoio técnico em parceria com órgãos e entidades cujas atividades se relacionem direta ou indiretamente com o trânsito, com vistas à melhoria no atendimento, tecnologia de ponta e segurança de trânsito.

11. Consta ainda no Quadro 1 a lista dos principais gestores das unidades relacionadas ao objeto em exame à época da fiscalização:

Quadro 1 - Titulares das pastas relacionadas ao objeto da fiscalização.

Cargo/Função	Identificação do gestor
Diretor Geral	Rômulo Augusto de Castro Félix
Diretor Geral - Adjunto	José Alves Bezerra
Diretor de Controle de Veículos e Condutores	Déltimo Evangelista da Silva
Coordenador Geral de Atendimento ao Usuário	Adelson Siqueira de Lima
Ouvidora	Célia Aparecida Gonçalves Oliveira
Diretor de Policiamento e Fiscalização de Trânsito	Frederico Abraham

Fonte: sítio do DETRAN/DF.

Legislação Aplicável:

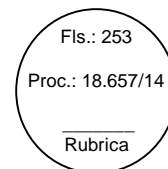
12. Os principais normativos relacionados ao objeto da Auditoria estão alinhavados no Quadro 2.

Quadro 2 – Legislação, Normas e Manuais Aplicáveis.

Norma/Documento	Descrição
Lei Distrital nº 2549/200	Regulamenta o tempo para atendimento aos usuários.
Decreto Distrital nº 33.235/2011	Dispõe sobre a estrutura administrativa do DETRAN/DF
Decreto Distrital nº 27.784/2007	Regimento Interno do DETRAN/DF
Lei nº 8.078/1990	Dispõe sobre a proteção de consumidor.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



Decreto nº 6.932/2009	Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão e institui a “Carta de Serviços ao Cidadão”.
Decreto nº 6.523/2008	Fixa normas gerais sobre o SAC
Decreto Distrital nº 23.842/2003	Dispõe sobre acessibilidade em imóveis ocupados pelo GDF
Lei Distrital nº 4.317/2009	Institui a Política Distrital para Integração da Pessoa com Deficiência, consolida as normas de proteção e dá outras providências.
NBR 9050 / 2004	Norma Brasileira sobre acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.
Lei nº 10.098/2000	Normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade.
Lei Distrital nº 4.896/2012	Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF – SIGO/DF
Decreto Distrital nº 35291/2014	Regulamenta o pagamento da Gratificação de Atendimento ao Público dos servidores públicos em atividade de atendimento no DETRAN/DF.

Fonte: SINJ-DF.

1.3 Contextualização

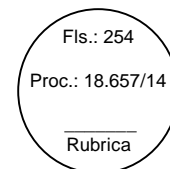
13. A auditoria em tela integra o Plano Geral de Ação do TCDF para o ano de 2014, conforme definido através da Decisão Administrativa nº 63/2013 (fl. 02). A fiscalização está inserida no objetivo estratégico desta Corte de “contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos órgãos fiscalizados”⁷ e foi definida com o objetivo de contribuir para a melhoria dos serviços prestados aos cidadãos, em vista das notícias de morosidade no atendimento ao cidadão e a constante interrupção dos serviços por falhas nos recursos físicos e informatizados, bem como pela insuficiência de servidores.

14. Fato notável foi a recente alteração no horário de atendimento ao público, promovida pela autarquia, com redução de duas horas no período de atendimento, que anteriormente era das 7hs às 19hs e passou a ser realizado entre 8hs e 18hs. Segundo o Diretor-Adjunto, tal medida visou disponibilizar mais servidores para atendimento em horários cuja demanda seria mais elevada⁸.

15. Há também diversas notícias que retratam falhas nos sistemas informatizados do DETRAN/DF que têm impedido e dificultado o atendimento das

⁷ Planejamento Estratégico do TCDF – 2011/2015. Disponível em <http://tcdnet2/idades/Diplan/PlanejamentoEstrategico>

⁸<http://g1.globo.com/distrito-federal/noticia/2013/12/DETRAN/DF-reduz-atendimento-ao-publico-em-duas-horas.html>, <Acessado em 24/07/14>



demandas da população⁹.

16. No tocante à qualidade da prestação de serviços públicos, vale ressaltar que o novo paradigma da administração pública gerencial impõe o desenvolvimento de ações que visem a estimular uma gestão voltada para o cidadão e não somente preocupada com os seus processos internos. Assim, o setor público necessita elevar o padrão dos serviços prestados aos cidadãos e, ainda, tornar os usuários mais exigentes em relação aos serviços que têm direito.

17. Nesta esteira, o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, editado pelo Governo Federal e criado pelo Decreto nº 5.378/2005, tem como uma de suas finalidades contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos, sendo uma iniciativa institucional importante no tocante à promoção de melhorias no âmbito da Administração Pública, abordando inclusive a gestão do atendimento aos usuários.

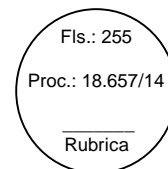
18. Nesse sentido, desenvolveu-se um projeto denominado de Carta de Serviços ao Cidadão, que é uma prática de sucesso em vários países. A divulgação dessa Carta de Serviços objetiva facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos serviços públicos e estimular a participação no monitoramento da atuação do setor público.

19. Outra iniciativa de destaque é a implantação de ouvidorias públicas, as quais visam auxiliar o cidadão em suas relações com o Estado, que funciona como espaço de controle social e canal de comunicação com a administração pública, permitindo a participação direta no controle de qualidade da prestação dos serviços públicos. Além disso, a ouvidoria pública deve contribuir como instrumento de gestão das correções necessárias.

20. No tocante ao planejamento institucional, o DETRAN/DF apresenta como visão de futuro “**ser reconhecido pela excelência no atendimento** e na gestão de trânsito”¹⁰. Pressupõe-se, portanto, que esse é o cenário idealizado e projetado pelos principais responsáveis pela organização para o futuro da autarquia.

⁹<http://g1.globo.com/distrito-federal/noticia/2013/11/sistema-do-DETRAN/DF-fica-fora-do-ar-na-manha-desta-segunda-feira.html>. <Acessado em 24/07/14>

¹⁰ <http://www.detran.df.gov.br/o-detran/politica-institucional/missao-e-visao.html>



21. Dentre os objetivos estratégicos estabelecidos no Mapa Estratégico do DETRAN/DF, verificou-se a presença de diversos desafios associados à melhoria dos serviços prestados aos cidadãos, a exemplo de “*promover atendimento com qualidade e agilidade e o acesso à informação*”, “*simplificar normas e padronizar procedimentos*”, e, ainda, “*ampliar e modernizar a rede de atendimento*”.

22. Por sua vez, o Plano Plurianual do Distrito Federal (PPA) para o quadriênio 2012-2015, aprovado pela Lei nº 4.742/2011 e atualizações posteriores, estabelece para o DETRAN/DF as seguintes metas e indicadores objetivando o aperfeiçoamento do atendimento ao público¹¹:

Quadro 3 – Metas e indicadores PPA 2012-15.

Indicador	Unid.	Índice recente	Data apuração	Period.	Meta Desejada				Fonte
					1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	
Nota mínima de satisfação do usuário nas unidades de atendimento presencial – Nota 1 a 5				mensal	4	4	4	4	DIRAU

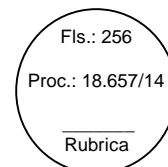
Fonte: PPA 2012-15

23. Todavia, conforme consignado no relatório elaborado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal¹², o DETRAN/DF encontra-se entre os órgãos mais mencionados nas reclamações dos cidadãos, indicando possíveis falhas no tocante ao atendimento realizado.

24. No que tange à estrutura, a prestação de serviços de atendimento ao público é realizada por intermédio de 10 postos de atendimento do DETRAN/DF, além de guichês integrados à estrutura dos 6 postos de atendimento do “NA HORA”. A relação desses postos consta do Quadro 4, bem como a unidade sede do DETRAN e a DIREDOC – Diretoria de Educação de Trânsito.

¹¹<http://www.planejamento.df.gov.br/planejamento-e-orcamento/planejamento-governamental/268-plano-plurianual-2013.html>. Consulta em 02/09/2014.

¹² <http://www.ouvidoria.df.gov.br/ouvidoria-geral/relatorios.html>


Quadro 4 - Postos de Atendimento Detran/DF e Na Hora.

DETRAN/DF			NA HORA				
POSTO	FUNCIONAMENTO	TELEFONE	POSTO	FUNCIONAMENTO	TELEFONE		
Brazlândia	segunda a sexta	3901-1072	NA HORA ¹³ - Ceilândia	segunda a sexta	2104-4727		
	8h às 18h			7h30 às 19h			
DETRAN SEDE ¹⁴	segunda a sexta	-		sábados			
	8h às 18h			8h às 13h			
DVA ¹⁵ /Plano Piloto	segunda a sexta	3905-5754		NA HORA - Plano Piloto		segunda a sexta	2104-1513
	7h às 17h					7h30 às 19h	
DIREUC ¹⁶	segunda a sexta	3901-6980	sábados				
	12h às 19h		8h às 13h				
Gama	segunda a sexta	3901-1064	NA HORA - Taguatinga		segunda a sexta	2104-4513	
	8h às 18h	3901-1058			7h30 às 19h		
Planaltina	segunda a sexta	3901-3559		sábados			
	8h às 18h			8h às 13h			
Paranoá	segunda a sexta	3905-5756		NA HORA - Sobradinho	segunda a sexta		2104-1445
	8h às 18h				7h30 às 19h		
Recanto das Emas	segunda a sexta	3905-2038	sábados				
	8h às 18h		8h às 13h				
SIA ¹⁷	segunda a sexta	3905-5954	NA HORA - Gama		segunda a sexta	2104-1559	
	8h às 18h				7h30 às 19h		
Shopping Popular ¹⁸	segunda a sexta	-		sábados			
	8h às 18h			8h às 13h			
Sobradinho	segunda a sexta	3901-3560		NA HORA - Riacho Fundo	segunda a sexta		2104-4727
	8h às 18h	3901-3551			7h30 às 19h		
Taguatinga	segunda a sexta	3901-4241	sábados				
	8h às 18h		8h às 13h				

Fonte: Site DETRAN/DF (<http://www.detrان.df.gov.br/o-detrان/postos-de-atendimento.html>)

25. Com base nos relatórios de atividades do DETRAN/DF referentes aos exercícios de 2012 e 2013, o quantitativo total de servidores lotados nas unidades organizacionais relacionadas com o objeto da auditoria, a saber, DIRCONV, DIRPOL e Ouvidoria, perfazia, respectivamente, aproximadamente 68% e 73% dos recursos humanos da autarquia, vide Quadro 5.

¹³ Postos NA HORA: Não oferecem os serviços de vistoria, emplacamento de veículo e emissão de CRV

¹⁴ UNIDADE SEDE: Oferta apenas serviço de protocolo.

¹⁵ DVA = Serviço de Depósito (funcionamento de 07hs às 17hs)

¹⁶ DIREUC: Oferece apenas serviços de educação no trânsito.

¹⁷ UNIDADE DO SIA: Não oferta serviço de emissão de CRLV.

¹⁸ UNIDADE Shopping Popular: Oferece apenas os serviços de: Emissão de CRLV; Comunicado de venda; Alteração de endereço; Transferência de pontuação; Emissão de nada consta.


Quadro 5 - Lotação dos servidores

Unidade	2012		2013	
	Nº TOTAL	%	Nº TOTAL	%
DIRCONV	449	41,5%	400	30,98%
DIRPOL	292	26,98%	545	42,21%
OUVIDORIA	6	0,55%	6	0,46%
TOTAL DETRAN	1082	100%	1291	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais 2012/2013

26. Já o Quadro 6 contém informações referentes ao quantitativo total dos principais serviços prestados ao cidadão durante os exercícios de 2012 e 2013.

Quadro 6 - Quantitativo de Serviços

Serviço Realizado	Tipo de Serviço	2012	2013	% 2013/2012
		Quantitativo	Quantitativo	Comparativo 2013/2012
Emissão de CRLV	Veículo	979.876	744.884	76,02%
Emissão de CRV	Veículo	362.128	352.660	97,39%
Vistorias	Veículo	155.034	187.199	120,75%
Emplacamento	Veículo	130.167	176.426	135,54%
Exames Práticos de Direção Veicular	Habilitação	117.275	118.549	101,09%
Emissão de CNH ou PD	Habilitação	116.392	125.851	108,13%
Exames Teóricos	Habilitação	86.410	100.269	116,04%
Comunicado de Venda de Veículo	Veículo	71.788	80.414	112,02%
2º Via de CNH	Habilitação	39.397	40.129	101,86%

Fonte: Relatórios Gerenciais 2012/2013 (posição em dezembro)

Fiscalizações Anteriores

27. Em consulta realizada ao Sistema de Acompanhamento Processual Eletrônico (e-TCDF), não foram detectadas fiscalizações anteriores congêneres no âmbito do DETRAN/DF, demonstrando a proposta inovadora desta auditoria, que posteriormente poderá ser replicada na avaliação da qualidade de serviços prestados por outros órgãos e entidades públicas do Distrito Federal.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo Geral

28. A presente fiscalização teve como objetivo geral avaliar a qualidade e a gestão dos serviços prestados pelo DETRAN/DF aos usuários.



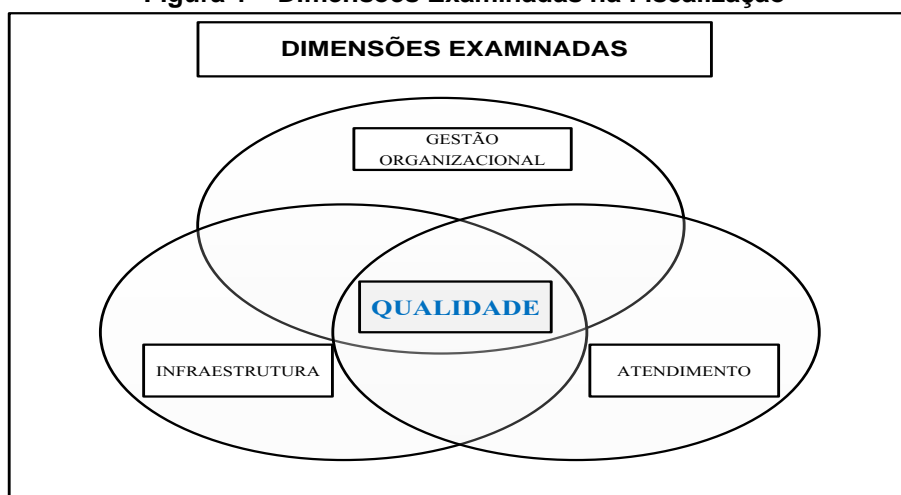
1.4.2 Objetivos Específicos

29. Com vistas a alcançar o objetivo geral da auditoria, as questões de auditoria foram assim definidas:

1. A gestão organizacional do DETRAN garante uma prestação de serviços de qualidade aos usuários?
2. Os postos do DETRAN proporcionam um atendimento confortável e acessível aos usuários dos serviços?
3. O DETRAN presta serviços de forma tempestiva, com ampla oferta de agendamento e de serviços on-line e com valores razoáveis?

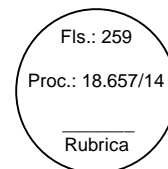
30. Destaca-se que os objetivos específicos acima estabelecidos estão alinhados às três dimensões institucionais que influenciam na qualidade dos serviços prestados a seus clientes (gestão organizacional, infraestrutura e atendimento ao público), conforme figura abaixo, razão pela qual a fiscalização, sempre que possível, buscou atuar com base em indicadores que tenham por finalidade mensurar a performance da organização.

Figura 1 – Dimensões Examinadas na Fiscalização



1.5 Escopo

31. O escopo da fiscalização contemplou os serviços prestados pelo DETRAN/DF de forma individualizada ao usuário, abrangendo os setores diretamente envolvidos com o atendimento ao público, bem como os seguintes procedimentos e



aspectos: atendimentos presenciais realizados por meio de ordem de chegada (senha) nos postos de atendimento do DETRAN/DF; instalações físicas dos postos, incluindo a acessibilidade e a distribuição geográfica; análise das taxas cobradas pelo DETRAN/DF para prestação dos principais serviços; atendimentos realizados através de agendamento, a saber, vistoria veicular e exames teóricos, incluindo análise da abrangência de serviços prestados nesta modalidade; e a prestação de serviços através da internet.

32. Ressalva-se que a fiscalização focalizou apenas os postos de atendimento cujo gerenciamento é realizado diretamente pelo DETRAN/DF, não incluídos os postos de atendimento do NA HORA, apesar de também prestarem serviços afetos à habilitação e/ou veículos, haja vista que estes postos são gerenciados pela Secretaria de Estado de Orçamento e Gestão (SEPLAN), portanto, com rotinas de trabalho, sistemas informatizados, instalações e recursos humanos distintos.

33. Cabe esclarecer que nesta auditoria não foram contemplados os demais serviços públicos prestados à sociedade de forma difusa e indivisível, tais como: educação de trânsito, fiscalização, policiamento, sinalização estratigráfica e outros.

34. O período em exame estendeu-se de janeiro de 2013 até outubro de 2014, no entanto, algumas informações requeridas retroagem a exercícios anteriores com vistas a avaliar aspectos pontuais.

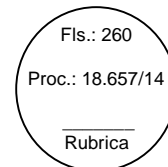
1.6 Montante Fiscalizado

35. O montante empenhado para custeio do objeto fiscalizado no exercício de 2013 e 2014 consta do Quadro 7. Os programas de trabalho considerados foram aqueles referentes às despesas com pessoal¹⁹, manutenção de serviços administrativos gerais, bem como construções e reformas de unidades de atendimento.

¹⁹ Para os dois primeiros programas de trabalho do Quadro 06 foi aplicado o percentual de correção de 73,65%, tendo em vista a proporção dos recursos humanos do DETRAN/DF alocados no ano de 2013 nos setores objeto da auditoria, conforme Quadro 04.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



Quadro 7 - Montante empenhado no exercício de 2013.

Programa de Trabalho		UG 220201 ²⁰ (2013)	UG 220201 ²¹ (11/2014)	Total
06.122.6008. 8502.8768	ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	R\$ 91.114.851,56	R\$ 98.448.963,03	R\$ 189.563.814,59
06.122.6008. 8504.0022	CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES	R\$ 13.706.083,54	R\$ 14.748.560,19	R\$ 28.454.643,73
06.122.6008. 8517.0022	MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS	R\$ 71.922.365,36	R\$ 81.062.184,63	R\$ 152.984.549,99
06.128.6008. 4088.0045	CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES	R\$ 624.923,00	R\$ 272.572,00	R\$ 897.495,00
06.181.6008. 3903.0009	REFORMA DE PRÉDIOS E PRÓPRIOS-DETRAN- PLANO PILOTO	-	R\$ 300.000,00	R\$ 300.000,00
06.181.6215. 1564.0001	REFORMA DE UNIDADE DE ATENDIMENTO DETRAN-GAMA	-	R\$ 270.000,00	R\$ 270.000,00
06.181.6215. 1564.0003	REFORMA DE UNIDADE DE ATENDIMENTO DETRAN-PLANALTIMA	-	R\$ 50.000,00	R\$ 50.000,00
06.181.6215. 1564.0005	REFORMA DE UNIDADE DE ATENDIMENTO DETRAN-RECANTO DAS EMAS	-	R\$ 520.000,00	R\$ 520.000,00
06.181.6215. 1564.0006	REFORMA DE UNIDADE DE ATENDIMENTO-DETRAN- PLANO PILOTO	-	R\$ 3.000.000,00	R\$ 3.000.000,00
06.181.6215. 1571.0002	AMPLIAÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO-DETRAN- GAMA	-	R\$ 400.000,00	R\$ 400.000,00
06.181.6215. 1571.0004	AMPLIAÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO DETRAN-RECANTO DAS EMAS	-	R\$ 400.000,00	R\$ 400.000,00
06.181.6215. 1571.0005	AMPLIAÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO DETRAN-SOBRADINHO	-	R\$ 500.000,00	R\$ 500.000,00
Total empenhado		R\$ 177.368.223,46	R\$ 199.972.279,85	R\$ 377.340.503,31

Fonte: Sistema Integrado de Administração Contábil – SIGGO. Posição em 27/11/2014.

1.7 Metodologia

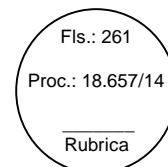
36. Os procedimentos e técnicas utilizados na execução da presente auditoria encontram-se registrados na Matriz de Planejamento (PT nº 01) de fls. 12/19, merecendo destaque a análise de dados, cálculo, inspeção *in loco*, observação direta, entrevistas e *benchmarking*.

1.8 Critérios de auditoria

37. Os critérios utilizados na presente auditoria basearam-se em boas práticas de gestão e em princípios de administração pública gerencial, compreendendo procedimentos de planejamento, monitoramento e avaliação das ações públicas, além de marcos normativos relacionados ao tema, conforme definidos na Matriz de Planejamento.

²⁰ Refere-se à Unidade Gestora (UG) do DETRAN/DF.

²¹ Refere-se à Unidade Gestora (UG) do DETRAN/DF – Montante empenhado até 05/09/14.



1.9 Avaliação de Controle Interno

38. Com o objetivo de orientar a extensão dos testes a serem realizados durante a Fiscalização procedeu-se à Avaliação do Controle Interno.

39. O Risco Inerente, decorrente da própria natureza do objeto auditado, foi considerado “moderado”, considerando as seguintes variáveis: gravidade²², urgência²³, tendência²⁴, complexidade²⁵, relevância²⁶ e materialidade²⁷, conforme

Tabela 1:

	Órgão	Matéria auditada 1
Gravidade	●	●
Urgência	●	●
Tendência	●	●
Complexidade	●	●
Relevância	●	●
Materialidade		●
TOTAL		
Média		
Risco inerente (percentual)	60%	

Legenda:

1 ● Baixa
2 ● Média
3 ● Alta
● N/A

40. No que tange ao Risco de Controle foram realizadas visitas e entrevistas com alguns gestores do DETRAN/DF, a partir das quais a equipe pode responder ao questionário constante da Planilha de Avaliação do Controle Interno (PT nº 02 – associado ao Sistema e-TCDF), cuja avaliação indicou o percentual de 44% para o Risco de Controle, aquele associado à inexistência de um bom sistema de controle interno que previna ou detecte erros ou irregularidades relevantes.

²² Representa o impacto, a médio e longo prazo, do problema analisado caso ele venha a acontecer sobre aspectos, tais como: tarefas, pessoas, resultados, processos, organizações, entre outros.

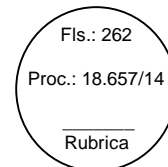
²³ Representa o prazo, o tempo disponível ou necessário para resolver um determinado problema analisado. Quanto maior a urgência, menor será o tempo disponível para resolver esse problema. Deve ser avaliada tendo em vista a necessidade de se propor soluções a fim melhorar a gestão da/do referida matéria/órgão.

²⁴ Representa o potencial de crescimento do problema e a probabilidade deste se agravar. Recomenda-se fazer a seguinte pergunta: “Se esse problema não foi resolvido agora, ele vai piorar pouco a pouco ou vai piorar bruscamente?”.

²⁵ Pode-se medir a complexidade avaliando se os constituintes da matéria são heterogêneos, se há multiplicidade nas ações, interações e acontecimentos e se há a presença de traços de confusão, acasos, caos, ambiguidades, e incertezas.

²⁶ A relevância deve ser avaliada, independentemente da materialidade do objeto de auditoria, a fim de buscar a importância qualitativa das ações em estudo, quanto à sua natureza, contexto de inserção, fidelidade, integralidade das informações.

²⁷ A materialidade traduz a razão entre a despesa autorizada relativa à(s) matéria(s) auditada(s) e o total da despesa autorizada para o órgão no exercício.



2 Resultados da Auditoria

2.1 QA 1 – A gestão organizacional do DETRAN garante uma prestação de serviços de qualidade aos usuários?

O DETRAN/DF não possui uma estrutura de gestão organizacional orientada à promoção da melhoria de qualidade na prestação de serviços ao usuário, tendo em vista a detecção de fragilidades fundamentais no planejamento institucional, principalmente no que tange à promoção da melhoria da qualidade dos serviços, à inexistência de fixação de padrões de qualidade, e ao fornecimento de informações incompletas aos usuários. Da mesma forma, os instrumentos de monitoramento e avaliação não se demonstraram efetivos na retroalimentação do planejamento institucional e adoção de medidas corretivas, bem como a Ouvidoria não exerce um papel gerencial satisfatório na identificação sistematizada de oportunidades de melhoria da qualidade dos serviços e proposta de soluções à alta administração para fins de tomada de decisão gerencial.

2.1.1 Achado 1 – O planejamento institucional não favorece a melhoria na qualidade da prestação de serviços aos usuários.

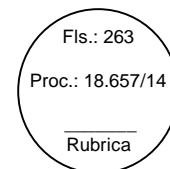
Critério

41. As ações da entidade devem ser orientadas por planejamento institucional, elaborado com base em diagnóstico organizacional, de modo a garantir a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Análises e Evidências

42. O Planejamento institucional é importante ferramenta para proporcionar a eficiência e melhoria na qualidade da prestação dos serviços públicos ao cidadão usuário. Trata-se de princípio fundamental a ser observado pela Administração Pública, nos termos do art. 6º do Decreto-lei nº 200/67.

43. Atualmente, diante do paradigma da Administração Pública Gerencial, a população espera cada vez mais que os governos produzam resultados, não se tolerando a ineficiência, a lentidão e a má qualidade na prestação dos serviços públicos. Nesse contexto, o planejamento é peça fundamental para a formulação dos



objetivos organizacionais, que estão ligados à visão e propósitos de futuro da entidade.

44. A implantação do processo de planejamento passa, necessariamente, pela elaboração de diagnósticos, identificação de pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças, definição de objetivos, metas e ações, realização de monitoramento e avaliação, visando à melhoria contínua da instituição.

45. Assim, o planejamento institucional, tanto em nível estratégico quanto operacional, desempenha importante função para promoção da qualidade no serviço público, devendo focar sempre na satisfação do cidadão-cliente.

46. Constatou-se que a autarquia não possui instrumentos de planejamento gerencial, sendo relatado pela Diretoria competente pelo planejamento institucional (DIRPOF²⁸) a inexistência de planejamento estratégico homologado na íntegra, bem como o desconhecimento da existência de planos de ação operacional das unidades administrativas do DETRAN (PT nº 03, Anexo I²⁹ – fl. 61). Ademais, nenhuma unidade administrativa ou técnica encaminhou plano de ação operacional.

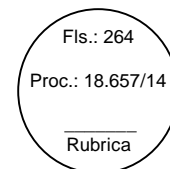
47. Não obstante, foi citada a existência de Mapa Estratégico da autarquia³⁰, elaborado em 2011 com base na ferramenta *Balanced Score-Card* (BSC), porém ressaltou-se que não houve continuidade para implantação do planejamento estratégico. Apesar da existência do mapa estratégico, não foram demonstrados os diagnósticos organizacionais que sustentaram a elaboração do documento.

48. Quanto aos diagnósticos utilizados para orientar as ações da entidade, foi informado (PT nº 05, Anexo II – fl. 3) que o instrumento existente é a Pesquisa de Satisfação do Usuário, de caráter estatístico, que permite coletar informações acerca do perfil dos usuários e do grau de satisfação em relação a quesitos de estrutura física e atendimento dos servidores, realizadas nos anos de 2011 e 2013. (PT nº 05, Anexo II – fls. 128-158 e PT nº 06, Anexo III – fls. 42-76).

²⁸ DIRPOF = Diretoria de Planejamento, Orçamento e Finanças

²⁹ Padrão de referência adotado para os Papéis de Trabalho em meio impresso. Ex. – Papel de Trabalho nº 03, está acostado ao Anexo I (volume físico), constando da folha 61.

³⁰ http://www.detrans.df.gov.br/images/documentos/O_Detrans/institucional/mapa_estrategico.pdf (Acesso em 19/11/14)



49. A referida pesquisa é importante instrumento para diagnosticar qualidades e falhas no atendimento pela perspectiva do usuário. No entanto, a instituição não a utiliza para retroalimentar o planejamento das ações de melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

50. Verifica-se, ainda, no tocante ao Mapa Estratégico, que foram definidos objetivos visando à melhoria na prestação de serviços aos usuários, de seguinte teor: “*promover atendimento com qualidade e agilidade e o acesso à informação*” e “*ampliar e modernizar a rede de atendimento*”. No entanto, conforme já registrado, não houve desdobramentos na elaboração do documento e, por conseguinte, tais objetivos não orientaram as ações da instituição.

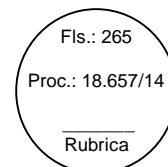
51. É evidente, portanto, que a autarquia não estabeleceu um modelo de planejamento institucional, elaborado com base em diagnósticos gerenciais, que possuísse definições claras de objetivos, indicadores, metas, responsáveis e ações voltadas para a melhoria da qualidade do atendimento ao público, prevendo, ainda, mecanismos de monitoramento e avaliação.

52. Diante da inexistência de instrumentos de planejamento próprios, analisou-se o PPA de 2011-2015 (Lei nº 4.742/2011) para fins de avaliação dos objetivos, metas, indicadores e ações relacionados à melhoria dos serviços de atendimento, constatando-se, também, falhas nesse instrumento.

53. O Objetivo Específico apresentado no PPA, a saber, “*Reduzir os índices de acidentes com vítimas fatais em todo o Distrito Federal, aperfeiçoando a educação para o trânsito, a fiscalização, a engenharia e o atendimento ao público*” apresenta inconsistência lógica. Não se vislumbra em que medida o aperfeiçoamento do atendimento ao público pode contribuir para promover a redução dos índices de acidentes. Não há vínculo direto entre esses dois aspectos e o PPA também não explicita esta relação.

54. Desta forma, por entender que o Objetivo em tela foi construído de forma genérica, verifica-se a inexistência no PPA de Objetivo Específico que direcione a organização no sentido de promover a melhoria do atendimento ao público.

55. No tocante às metas estabelecidas, verificou-se que algumas possuíam



relação direta com a melhoria do atendimento ao público (Metas 4, 5, 7 e 8), bem como algumas das ações orçamentárias e não orçamentárias ali previstas. Assim, solicitou-se ao DETRAN/DF relatórios referentes ao grau de alcance das metas, à realização das ações supra, e à apuração do indicador ISU/UA³¹, constando do Quadro 8 as informações apresentadas.

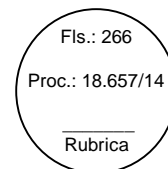
Quadro 8 - Ações e metas do PPA 2011-2015 relacionadas com a melhoria do serviço ao público.

PPA 2012/15		Resultado Desejado /Ano	Respostas DETRAN/DF		Análise
META	AÇÃO		Situação/ Justificativas	Fonte	
META 4: Ampliar os serviços oferecidos no site do DETRAN/DF	Remodelar o site, inserindo-o no conceito de foco no usuário aumentando os serviços disponíveis.	Meta não quantificada.	Informou que o site passou a oferecer novas funcionalidades, tal como, pré-agendamento de vistorias, disponibilização de formulários e de aplicativo móvel.	PT 05 (Anexo II - fls. 2/5, itens 2.2.1 e 2.3).	Houve ampliação de serviços, todavia a inexistência de meta quantificada impede uma análise mais objetiva dos resultados alcançados, demonstrando falhas no planejamento.
META 5: Abrir três unidades de atendimento presencial até 2015	Implantar novas unidades do DETRAN nas regiões administrativas do DF.	Três unidades até 2015.	2013: Instalado o NUTRAN no Recanto das Emas. 2014: Migração do GETRAN I do SIA para a unidade do Shopping popular.	PT 05 (Anexo II - fls. 2/5, item 3.8).	PARCIALMENTE REALIZADA: As únicas unidades de atendimento implantadas até outubro/2014 foram a do Recanto das Emas e do Shopping Popular, todavia esta última apenas substituiu serviços prestados na unidade do SIA.
		Até 2015: Concluir a Implantação das Unidades de Atendimento: Brazlândia e Planaltina.	Em andamento: a) processo de doação de terra em Samambaia; b) doação de imóvel rural com destinação de uso ao Detran/DF em Brazlândia; c) concessão de área para implantação de unidade de atendimento no Guará.	PT 05 (Anexo II - fls. 2/5, item 2.4.2).	
	Construção de unidades de atendimento do DETRAN/DF.	Até 2013: Concluir construção da Unidade de Atendimento de Samambaia.	Cancelamento de recursos orçamentários; pendências sobre cessão de terra. Negociação de permuta de Imóvel entre a SSP e o GDF não finalizada.	Prestação anual contas governador 2012 (PT 03); Rel. Anual de Atividades 2013 (PT 03). PT 05 (Anexo II - fls. 2/5, item 3.3).	NÃO REALIZADA

³¹ Nota mínima de satisfação do usuário nas unidades de atendimento presencial.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA

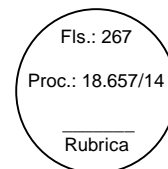


META 7: Implantar a Inspeção Técnica Veicular - ITV	Implantar a Inspeção Técnica Veicular-ITV.	A meta não foi quantificada.	Está em fase de elaboração o projeto Básico. Formulação de Plano de Trabalho e Celebração de convênio com a SEMARH ³² .	PT 05 (Anexo II – fls. 2/5, item 2.5.).	NÃO REALIZADA
META 8: Capacitar 80% dos servidores do DETRAN/DF	Implantar uma política de capacitação do servidor do DETRAN/DF. Destinar anualmente 0,05% da arrecadação para esta ação.	Capacitar 80%.	O Detran informa que capacitou 84% da força de trabalho.	PT 05 (Anexo II – fls. 2/5, item 2.6).	REALIZADA. Ressalva-se que o critério adotado é impreciso, devendo ser aperfeiçoado para permitir avaliar se as atividades de capacitação cumpriram efetivamente seu objetivo, qual seja, desenvolver conhecimento, habilidades e atitudes dos servidores, suprimindo as lacunas existentes, bem como deve ser quantificada, por exemplo, em horas/aula.
			Ano 2013, índice de 0,03%; Ano 2014, índice de 0,02%. Não atingiu o índice anual por aumento do gasto da categoria.	PT 05 (Anexo II – fls. 2/5, item 2.6).	PARCIALMENTE REALIZADA
Indicador de satisfação do usuário nas unidades de atendimento presencial. (ISU/NA)	Realizar pesquisa de satisfação do cliente.	Avaliar anualmente a satisfação e obter nota acima de 4.	Não foi realizado no ano de 2012. A nota global em 2013 para atendimento presencial foi abaixo do esperado (3,89).	Relatório de atividades 2013 (PT 03, Anexo I - fl. 28).	Alcançado em 2011; Não realizado em 2012; Não alcançado em 2013
Ações sem Metas no PPA 2012-15	Reforma de Unidades de Atendimento (1564).	Concluir até 2015.	2012: não foi apresentada informação. 2013: reformas previstas das unidades do Gama, Paranoá e Recanto das Emas não executadas por falhas no projeto básico. Demais reformas não realizadas devido a cancelamento de recursos orçamentários.	Relatório de Atividades PPA 2013 (PT 03, Anexo I - fls. 28/31).	NÃO REALIZADA
	Ampliação de Unidades de Atendimento (1571).	Concluir até 2015.	Obras programadas para início no segundo semestre de 2014 estavam sujeitas à disponibilidade	Prestação anual de contas governador 2012 (PT 03,	NÃO REALIZADA

³² Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos, indispensável para a execução da IVA (Resolução 418/2009)



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



			financeira, havendo contrato firmado para sua execução. Programação de reformas para execução em 2015 em diversas unidades.	Anexo I - fls. 3/7).	
	Unificar o conhecimento junto às unidades de atendimento no DETRAN/DF.	Não definido.	Não informado.	-	<u>NÃO REALIZADA</u>

Fonte: PPA 2012-15; PT nº 03 (Anexo I – fls. 3/7 e 27/30) e PT nº 05 (Anexo II – fls. 2/5 e fls. 164/175)

56. A análise realizada no Quadro 8 demonstra as diversas falhas existentes na elaboração do PPA, caracterizadas pela existência de ações sem alinhamento às metas do PPA, pelo estabelecimento de metas imprecisas e não quantificadas, bem como pela ausência de previsão de metas parciais a serem apuradas anualmente, o que permitiria o monitoramento gradual e periódico e atuação corretiva durante a execução do planejamento.

57. Verifica-se, também, o baixo alcance das metas estipuladas e as sucessivas alterações ao longo dos anos dos prazos de início e fim das ações estabelecidas, o que indica dificuldade de realizar as ações e metas, principalmente àquelas relacionadas à ampliação de unidades de atendimento e construção de novas unidades. Esses fatos seriam mitigados caso o Detran utilizasse, de forma eficaz, ferramentas de planejamento estratégico e operacional em sua gestão.

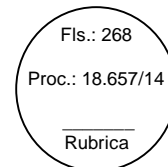
Causas

58. Cultura organizacional com ausência de valores voltados para a atividade de planejamento, de forma que as decisões tomadas pelos gestores, quanto às ações de melhoria dos serviços de atendimento ao público, não se baseiam em instrumentos de planejamento e diagnósticos estruturados e formais. Omissão da alta administração em promover boas práticas de planejamento gerencial.

59. Ineficácia da capacitação dos servidores ocupantes dos cargos de chefia, direção e assessoramento.

Efeitos

60. Dificuldade em promover a melhoria contínua dos serviços prestados à



população.

61. Demora na solução dos problemas e demandas da população.
62. Insatisfação da população com relação aos serviços prestados pelo Detran. Redução da credibilidade institucional do Detran junto à população.

Considerações do Auditado

63. O DETRAN/DF foi instado a se manifestar acerca do Relatório Prévio de Auditoria (fls. 73/186) por meio do Despacho Singular nº 40/2015-GCIM (fls. 194/195).
64. A autarquia se manifestou por meio do Ofício nº 314/GAB (fls. 198/199), de 23/02/2015, ressaltando que as respostas eram sintetizadas, uma vez que a Direção-Geral, por ter sido nomeada já no ano de 2015, ainda não havia tomado conhecimento de todas as ações do GDF.
65. Salienta-se que a resposta do órgão não distinguiu a que Achado se refere cada trecho do Ofício. Portanto, a identificação foi proporcionada pelo assunto constante no texto.
66. Acerca do assunto do Achado 1, a manifestação do DETRAN/DF relata a falta de planejamento estratégico. Acrescenta, ainda, que a falta de planejamento foi a causa dos grandes projetos não terem saído do papel nos quatro anos do governo anterior.

Posicionamento da Equipe de Auditoria

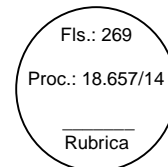
67. O DETRAN/DF manifestou-se sinteticamente e de forma concordante com este Achado da auditoria, inclusive citando a falta de planejamento como causa da não aprovação de grandes projetos.
68. Assim, as evidências obtidas permanecem válidas e o Achado se mantém na íntegra, conforme apresentado no Relatório Prévio de Auditoria.

Proposições

69. Tendo em vista o teor do achado em epígrafe, as considerações do auditado e o posicionamento da equipe de auditoria, submete-se à deliberação do egrégio Plenário as seguintes proposições



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



- I. Determinar ao DETRAN/DF que implemente modelo de planejamento institucional (nível estratégico e operacional) que contemple, dentre outros elementos: diagnóstico e análise de ambiente, objetivos, metas, indicadores e ações visando a melhoria da prestação de serviços ao usuário. **(Sugestão II.a)**
- II. Recomendar ao DETRAN/DF que
 - a. encaminhe proposta para inclusão no próximo Plano Plurianual de objetivos estratégicos específicos relacionados à melhoria da qualidade da prestação dos serviços, bem como o estabelecimento de indicadores e metas quantificadas; **(Sugestão III.a)**
 - b. estruture um plano de capacitação continuada dos servidores, em especial dos ocupantes do cargo de direção, chefia e assessoramento, oferecendo, dentre outros, módulos específicos relacionados à atividade de planejamento, que abordem, por exemplo, conceitos e ferramentas gerenciais, elaboração de diagnósticos, monitoramento e avaliação de resultados. **(Sugestão III.b)**
- III. Determinar ao DETRAN/DF, ainda, que, no prazo de 90 (noventa) dias, elabore e encaminhe ao Tribunal plano de ação para implementação das determinações constantes do item I, contendo cronograma completo das ações, bem como a sequência de procedimentos que serão executados, constando prazo e a unidade/setor responsável pela implementação, conforme modelo apresentado no Anexo I do presente Relatório de Auditoria. **(Sugestão IV)**

Benefícios Esperados

70. Melhoria do planejamento institucional com definição clara dos objetivos e metas pretendidos e direcionamento das ações e dos recursos necessários para o seu cumprimento.
71. Melhoria efetiva e contínua na qualidade dos serviços prestados ao usuário e sua respectiva satisfação.



2.1.2 Achado 2 – Inexistência de padrões de qualidade dos serviços e informações incompletas aos usuários.

Critério

72. Existência de padrão de qualidade dos serviços, a exemplo da “Carta de serviços ao Cidadão”, instituída pelo Decreto Federal nº 6.932/2009 (art. 11).

73. Disponibilização aos usuários nos postos de atendimento e no site do DETRAN/DF de orientações e informações adequadas e padronizadas acerca dos serviços prestados.

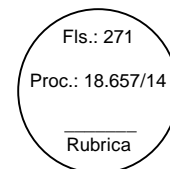
Análises e Evidências

74. As organizações da administração pública necessitam superar alguns desafios relacionados à gestão do atendimento ao público, tais como elevar o padrão de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e estimular a participação destes no processo de melhoria do atendimento prestado pelas organizações por meio da indução do controle social.

75. Entretanto a efetiva participação dos cidadãos é obstruída pela falta de informações adequadas que facilitem o acesso aos serviços públicos, pelo não reconhecimento do cidadão como o principal beneficiário das melhorias dos serviços públicos oferecidos e também pela ausência de instrumentos institucionais eficientes e eficazes que permitam a realização do controle social.

76. Nesse sentido a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão por uma organização pública visa apresentar aos usuários informações acerca dos serviços prestados, suas formas de acesso e obtenção, bem como sobre os compromissos e padrões de qualidade estabelecidos. Tal documento pode ser implantado por qualquer órgão da Administração Pública, das esferas Federal, Estadual, Municipal ou Distrital, que presta serviços diretamente ao Cidadão.

77. A Carta de Serviços ao Cidadão deve ser objeto de permanente divulgação por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na rede mundial de computadores. As informações devem ser apresentadas de forma



clara e precisa em relação a cada um dos serviços prestados.

78. Esta divulgação facilita e amplia o acesso do cidadão aos serviços e estimula sua participação no monitoramento do setor público, induzindo o controle social e a promoção de melhorias na qualidade do atendimento prestado.

79. Quanto aos padrões de qualidade os seguintes aspectos, dentre outros, devem ser detalhados: prioridades de atendimento; tempo de espera; prazos para realização dos serviços; mecanismos de comunicação com os usuários; consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; tratamento a ser dispensado aos usuários; requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; condições mínimas de acessibilidade, limpeza e conforto das unidades de atendimento; procedimentos alternativos para atendimento em eventuais indisponibilidades dos sistemas informatizados.

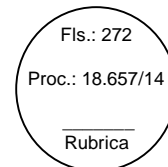
80. Neste contexto foi solicitado ao DETRAN/DF o encaminhamento de Carta de Serviços ou de documento similar contendo os compromissos e padrões de qualidade, além de informações ao usuário (NA 04 – fls. 58/60).

81. A entidade confirmou que não dispõe desta documentação (PT nº 05, Anexo II – fls.6/8), e, inclusive, a unidade de planejamento desconhecia a existência deste instrumento. Também se constatou a inexistência de instrumento alternativo que preencha a lacuna existente ou qualquer iniciativa com vistas à implantação de algo similar, concluindo-se que a autarquia não estabeleceu padrões e compromissos de qualidade dos serviços prestados pelo DETRAN/DF e não está mobilizada neste sentido.

82. A título de avaliação de ambiente externo, registra-se que diversos órgãos, entidades e empresas públicas já vêm utilizando a Carta de Serviços, seja nas esferas federal, estadual e distrital, a exemplo da Terracap³³, da Receita Federal do Brasil³⁴, do Governo do Estado do Ceará, dentre outros, que podem ser

³³<http://www.gespublica.gov.br/biblioteca/pasta.2011-01-03.6819661654/Carta%20de%20Servicos%20-%20Impressao2.pdf>

³⁴ <http://www1.fazenda.gov.br/carta/carta-rfb.asp>



consultadas exemplificativamente no PT nº 36 (e-TCDF³⁵).

83. Complementarmente, realizou-se visitas *in loco* em oito postos de atendimento visando averiguar se o DETRAN/DF disponibiliza ao usuário informações claras, acessíveis, sistemáticas e padronizadas acerca dos serviços prestados.

84. Foi utilizado um *check list* padrão (PT nº 13, e-TCDF) com vistas a registrar a existência de cartazes, panfletos e painéis informativos, e avaliar objetivamente o respectivo conteúdo e qualidade das informações apresentadas nestes instrumentos de divulgação. Os resultados dos apontamentos individualizados destas visitas (PT nº 14, e-TCDF) foram consolidados no PT nº 15 (e-TCDF), juntamente com outras análises do *site* do DETRAN/DF.

85. Dentre as principais constatações (Quadro 9), destaca-se que: nenhum posto de atendimento utiliza panfletos informativos e apenas 50% dos postos possuem algum tipo de “cartaz informativo” referente aos serviços oferecidos e a documentação necessária, todavia as informações não são detalhadas e padronizadas.

Quadro 9: Resultados das visitas in loco.

ITEM	EXISTÊNCIA (%)
Há cartazes informativos dos serviços oferecidos e documentação necessária?	50%
Há cartazes informativos das formas de acesso aos serviços oferecidos e outras informações mais detalhadas?	25%
Há cartazes informativos sobre os compromissos de qualidade?	0%
Há panfletos informativos dos serviços oferecidos e documentação necessária?	0%
Há panfletos informativos das formas de acesso aos serviços oferecidos e outras informações mais detalhadas?	0%
Há panfletos informativos sobre os compromissos de qualidade?	0%
Os painéis (monitores de TV) prestam informações sobre os compromissos de qualidade?	0%

Fonte: PT's nº 14 e 15 (e-TCDF)

86. Conforme evidenciado no relatório fotográfico das visitas (PT nº 16, e-TCDF), apenas os cartazes encontrados nos postos do Paranoá e de Taguatinga apresentam informações mais detalhadas e abordam os serviços de forma mais ampla, todavia as imagens 1 e 2 evidenciam a falta de padronização no conteúdo e na forma de apresentação das informações. Já os postos de Planaltina e Recanto das

³⁵ Padrão de referência adotado para os Papéis de Trabalho em meio digital associados ao Sistema de Processo eletrônico e-TCDF.



Emas dispõem de informações de apenas um dos serviços prestados.

Imagem 1: Taguatinga

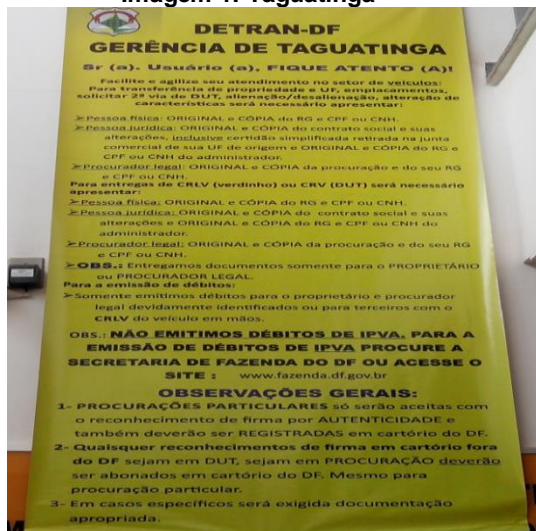


Imagem 2: Paranoá



Fonte: PT nº 16 (e-TCDF).

87. Dentre os meios de divulgação de informações identificados verificou-se que nenhum deles apresenta compromissos ou padrões de qualidade assumidos na prestação dos serviços (vide Quadro 9), corroborando a inexistência da definição destes aspectos pela entidade.

88. Destaca-se que nos postos de atendimento do Recanto das Emas e de Brazlândia não há balcão de distribuição de senhas e de formulários, nem mesmo servidor ou profissional designado para realizar atividade de orientação dos usuários e fornecer informações básicas preliminares sobre os serviços prestados, a documentação necessária, dentre outras.

89. Além disso, a aferição e coleta de formulários disponibilizados aos usuários nos postos, em momento prévio ao atendimento, permitiu constatar a inexistência de padronização. Foram identificados treze tipos distintos de formulários nos oito postos, no entanto apenas quatro tipos estavam disponíveis em mais de 50% dos postos e outros cinco tipos de formulários foram encontrados em apenas um dos postos, conforme consta do Quadro 10.


Quadro 10: Análise formulários disponibilizados

Tipos de Formulários		Total de Postos que Disponibilizam	
1	Identificação do Condutor Infrator	6	75,0%
2	"Ouvidoria"	1	12,5%
3	Declaração de Extravio (emissão de 2º via de CRV/DUT)	1	12,5%
4	Comunicado de Venda de Veículo	7	87,5%
5	Solicitação de Atualização de Domicílio de Veículo	7	87,5%
6	Declaração de Recebimento do CRLV	1	12,5%
7	Alteração de Endereço - Habilitação	3	37,5%
8	Desbloqueio Administrativo	3	37,5%
9	Requerimento 2º via do CRV	6	75,0%
10	Certidão de Baixa de Veículo	1	12,5%
11	Requerimento 2º via do CRLV	1	12,5%
12	Requerimento Transferência de pontos	0	0,0%
13	Requerimento (Genérico)	1	12,5%

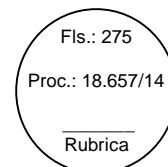
Fonte: PT nº 15

90. Tais constatações demonstram a inexistência de um gerenciamento coordenado e sistemático das atividades dos postos de atendimento, implicando variação da qualidade e eficiência dos serviços prestados entre as unidades do DETRAN/DF, principalmente no que tange à atividade que antecede o atendimento nos guichês, cujo foco deveria ser a prestação de informações iniciais precisas para orientação adequada do cidadão, realização de conferência e triagem do porte de documentação necessária, bem como a distribuição de senhas conforme a demanda do usuário.

91. Ademais foi realizada consulta ao site do DETRAN/DF com vistas a avaliar a disponibilidade e a qualidade das informações referentes aos serviços oferecidos, utilizando-se como referencial o DETRAN/CE e os critérios da Carta de Serviços. A análise (PT nº 15) permite conferir uma nota global de 64,06% para o site do DETRAN/DF, sendo 59,38% referente à qualidade das informações fornecidas e 68,75% referentes à existência e disponibilidade das informações. Os aspectos avaliados constam do Quadro 11.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



Quadro 11: Aspectos Avaliados no Site do DETRAN/DF

Quesitos Avaliados	
1	Facilidade de acesso às informações
2	Clareza e precisão das informações apresentadas
3	Há informações sobre todos os serviços prestados?
4	Há informações sobre a documentação necessária?
5	Há informações sobre as etapas, procedimentos e fases de realização dos serviços?
6	Há informações sobre o prazo máximo para prestação dos serviços?
7	O(s) local(is) de prestação dos serviços é indicado?
8	Há informações sobre o horário de realização/prestação dos serviços?
9	Há informações sobre os valores dos serviços?
10	Os valores são apresentados de forma detalhada e a aferição é simplificada?

Fonte: PT nº 15

92. As principais deficiências quanto à qualidade das informações foram: baixa facilidade de acesso; informações insatisfatórias sobre o local de realização dos serviços; dificuldade para obtenção dos valores e custos dos serviços, pois não são apresentados de forma detalhada e simplificada, sendo necessário realizar consultas em tabela de taxas de serviços e proceder à composição de custos para obtenção do valor integral dos serviços requeridos.

93. Análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria do DETRAN/DF, no período de 01/01/2013 a 30/10/2014 (PT nº 17), aponta a existência de 348 reclamações de usuários acerca do site da autarquia, com destaque para a dificuldade de acesso e navegação (196 reclamações), ausência de serviços (61 reclamações) e insuficiência de informações (63 reclamações).

Quadro 12: Ouvidoria - Reclamações site DETRAN/DF

Manifestações - Assunto: SITE DO DETRAN	RECLAMAÇÕES	
Dificuldade de acesso ao site do DETRAN	176	50,57%
Falta de serviços no site internet	61	17,53%
Faltando informações no site do DETRAN	52	14,94%
Site do DETRAN inoperante	17	4,89%
Dificuldade de navegação em site governamental	11	3,16%
Erro em site governamental	10	2,87%
Dificuldade na navegação do portal	7	2,01%
Conteúdo insuficiente do site governamental	6	1,72%
Dados desatualizados em site governamental	5	1,44%
Site não adequado à acessibilidade	2	0,57%
Falta de padronização dos sites governamentais	1	0,29%
Total Geral	348	100,00%

Fonte: Banco de dados OGDF-Sistema TAG (PT nº 17)



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



94. Por fim, a Ouvidoria do DETRAN/DF, para o mesmo período, aponta a existência de 169 reclamações relacionadas à prestação de informações insatisfatórias por servidores e unidades do DETRAN, corroborando as evidências anteriormente apresentadas.

Quadro 13: Ouvidoria - Reclamações sobre o fornecimento de informações

Manifestações – Assunto: Informações Insatisfatórias	RECLAMAÇÃO	
FALTA INFORMAÇÕES ANDAMENTO DE PROCESSO DE MULTAS	82	48,5%
INFORMAÇÕES INCORRETAS ENTRE AS UNIDADES DO DETRAN	29	17,2%
FALTA DE INFORMAÇÃO DOS SERVIDORES DO ÓRGÃO	24	14,2%
DIVERGÊNCIA DE INFORMAÇÃO	21	12,4%
INFORMAÇÃO DESATUALIZADA EM SISTEMAS DO ÓRGÃO	7	4,1%
PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO EQUIVOCADA	3	1,8%
ERRO NAS INFORMAÇÕES CADASTRAIS	3	1,8%
Total Geral	169	100,0%

Fonte: Banco de dados OGDF-Sistema TAG (PT nº 17)

Causas

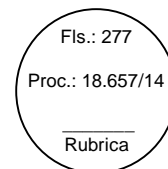
95. Falhas na atividade de planejamento organizacional.
96. A gestão organizacional não é direcionada para a promoção da eficiência e qualidade na prestação dos serviços.
97. Falhas na supervisão e coordenação geral dos processos de trabalho de triagem, orientação e divulgação de informações pelos postos de atendimento.

Efeitos

98. Os usuários não são informados adequadamente acerca dos serviços prestados e das formas e requisitos para seu acesso, comprometendo ainda a transparência e a realização do controle social.
99. Elevação do tempo de espera nos postos de atendimento e necessidade de retorno do usuário para realização de novo atendimento por não possuir documentação necessária e não haver triagem anterior.

Considerações do Auditado

100. De forma sintética, o DETRAN/DF informou a necessidade de



“desenvolver um manual de procedimentos específico para cada área de atendimento”, e que a direção atual está procurando agregar conhecimentos de cada setor para estruturá-los e disponibilizá-los na internet. Em seguida, afirma que o objetivo é alcançar os padrões de qualidade e as informações incompletas sejam sanadas.

101. A Resposta nº 001/2015 – COPLA/OGDF (fls. 201/202), da Ouvidoria-Geral, enuncia ações desenvolvidas por esta Ouvidoria, dentre as quais, Minuta de Decreto que institui a Carta de Serviço ao Cidadão no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal.

Posicionamento da Equipe de Auditoria

102. As considerações do órgão confirmam taxativamente que realmente as informações aos usuários são incompletas.

103. Quanto à inexistência de padrões de qualidade, o DETRAN/DF cita a busca do seu alcance pela estruturação dos conhecimentos dando a entender que podem existir de maneira difusa no órgão. No entanto, não é esclarecido quais e onde estariam.

104. Portanto, as evidências constatadas permanecem válidas e o Achado se mantém na íntegra conforme apresentado no Relatório Prévio de Auditoria.

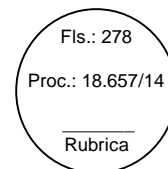
Proposições

105. Tendo em vista o teor do achado em epígrafe, as considerações do auditado e o posicionamento da equipe de auditoria, submete-se à deliberação do egrégio Plenário as seguintes proposições

- I. Determinar ao DETRAN/DF que:
 - a. estabeleça padrões e compromissos de qualidade e desempenho dos serviços prestados ao usuário, consolidando-os em Carta de Serviços ou documento similar e divulgando-os amplamente aos cidadãos, devendo abranger, no mínimo, os seguintes aspectos: tempo de espera para o atendimento, prazos de agendamento e cumprimento



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



dos serviços, sistema de sinalização visual, condições de limpeza e conforto das dependências físicas; **(Sugestão II.b)**

b. estabeleça uma sistemática de atuação padronizada nos postos de atendimento, contemplando atividades de triagem, orientação e divulgação de informações aos usuários, bem como que promova melhorias no *site* da autarquia com vistas a torná-lo orientado para o foco no cidadão usuário, garantindo um acesso facilitado e integral às informações referentes aos serviços prestados; **(Sugestão II.c)**

II. Determinar ao DETRAN/DF, ainda, que, no prazo de 90 (noventa) dias, elabore e encaminhe ao Tribunal plano de ação para implementação das determinações constantes dos itens I.a e I.b, contendo cronograma completo das ações, bem como a sequência de procedimentos que serão executados, constando prazo e a unidade/setor responsável pela implementação, conforme modelo apresentado no Anexo I do presente Relatório de Auditoria. **(Sugestão IV)**

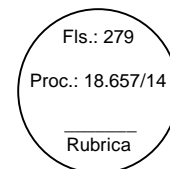
Benefícios Esperados

106. Proporcionar ao cidadão informações acerca dos serviços prestados e de seus respectivos requisitos, bem como dos compromissos e padrões de qualidade estabelecidos pela organização.

107. Facilitar a vida do cidadão e indicar a forma que ele será tratado pela organização, além de possibilitar o envio de sugestões para a melhoria dos serviços.

108. Garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com as suas necessidades, bem como a transparência organizacional e proporcionar a realização do controle social.

109. Legitimar a imagem do DETRAN/DF perante a sociedade e restabelecer a confiança dos cidadãos por meio de uma gestão transparente.



2.1.3 Achado 3 – Ausência de efetividade no monitoramento e na avaliação da qualidade dos serviços prestados.

Critério

110. Os instrumentos de “Pesquisa de Satisfação” e de “Avaliação do Atendimento” devem propiciar uma avaliação objetiva da qualidade dos serviços prestados e retroalimentar o planejamento institucional com vistas à promoção da melhoria desses serviços.

Análises e Evidências

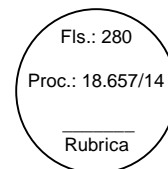
111. A avaliação e o monitoramento são etapas integrantes da gestão pública orientada para o resultado, que enfatiza a eficiência do gasto e a qualidade das políticas públicas.

112. O monitoramento consiste em um processo sistemático e contínuo de coleta e produção de informações da organização. Deve ser executado com base em indicadores previamente definidos que possibilitem a aferição de informações sobre o progresso e o alcance dos objetivos³⁶ institucionais. Desta forma, o monitoramento deve permitir a realização de uma rápida avaliação situacional e a intervenção oportuna no sentido de confirmar ou corrigir as ações monitoradas.

113. Enquanto o monitoramento é uma atividade contínua da gerência realizada durante um período da execução com vistas a promover o alcance de resultados, a avaliação representa uma atividade pontual que pode ser realizada antes, durante ou mesmo após a implementação de um projeto com a finalidade de subsidiar decisões, apresentar recomendações, prestar contas à sociedade e extrair lições.

114. Nesta esteira, com o objetivo de verificar se o DETRAN/DF vem realizando adequadamente a atividade de monitoramento e avaliação da qualidade e produtividade dos serviços prestados ao usuário, solicitou-se a apresentação de relatórios referentes aos seguintes instrumentos gerenciais: “*Pesquisas de Satisfação*”

³⁶ A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2002)



do *Usuário*” e relatórios mensais dos atendimentos realizados, denominados de relatórios qualitativos (“*Avaliação do Atendimento*”).

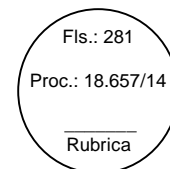
115. A “*Pesquisa de Satisfação do Usuário*”, realizada em 2011 e 2013 (PT nº 05, Anexo II – fls. 128-158 e PT nº 06, Anexo III – fls. 42-76), apresenta avaliação objetiva e detalhada da satisfação do usuário, aferindo nove diferentes aspectos do atendimento ao público nas unidades presenciais (limpeza, conforto das instalações, sinalização, estacionamento, orientação no balcão, cordialidade do atendente, conhecimento do atendente, agilidade do atendente e tempo de espera).

116. Trata-se de instrumento de avaliação da qualidade dos serviços de atendimento ao público baseado na opinião dos usuários, que deveria ser realizado anualmente pela Instituição. Entretanto, observa-se que não há regularidade na realização periódica da pesquisa de satisfação, uma vez que não foi aplicada nos anos de 2012 e 2014 (posição em outubro/2014).

117. Os resultados das pesquisas indicaram a existência de itens que precisavam de ações interventivas, principalmente os seguintes: “Conforto das Instalações”; “Sinalização”; “Estacionamento” e “Tempo de Espera”. Observa-se que estes quesitos apresentaram resultados ruins em ambas as avaliações, constando inclusive ligeira redução das notas de 2013 em relação à pesquisa anterior, ou seja, redução na qualidade.

118. Verifica-se que as pesquisas de satisfação, embora importante instrumento de avaliação, não têm sido utilizadas como subsídio ao planejamento institucional de modo a orientar as ações interventivas específicas que proporcionem melhorias nos aspectos mal avaliados nas pesquisas, consequência das já mencionadas falhas no planejamento institucional (Achado 01).

119. Para aferir a qualidade do atendimento dos serviços prestados aos usuários, o DETRAN/DF implantou procedimento, denominado “*Avaliação do Atendimento*”, que permite cada um dos usuários expressar o grau de satisfação



quanto ao atendimento recebido³⁷.

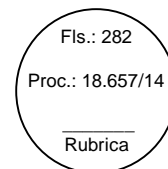
120. As avaliações são registradas de forma integrada ao Sistema de Gerenciamento do Atendimento (SGA), permitindo uma apuração consolidada mensal e individualizada dos resultados através de relatórios qualitativos, e passou a ser realizada desde maio/2014, com implantação gradual nos postos devido às necessidades de adaptação do SGA, restando pendente a unidade do Recanto das Emas.

121. Nesta esteira, foi constatado que os resultados das notas da “*Avaliação do Atendimento*” não são utilizados como instrumento estratégico de monitoramento da qualidade da prestação dos serviços das unidades, além de apresentar falhas na metodologia e na operacionalização da avaliação.

122. Primeiramente, a avaliação do usuário consiste em pergunta única acerca da satisfação geral em relação ao atendimento. Não há questões relacionadas a aspectos objetivos e específicos da atividade de atendimento, tal como cordialidade do atendente, conhecimento ou agilidade (PT nº 04, Anexo II – fls. 151/155), em desalinhamento com os critérios adotados pela “*Pesquisa de Satisfação*”. Nesse sentido, a avaliação, por possuir caráter genérico, garante pouca efetividade ao monitoramento da atividade e dificulta a adoção de medidas corretivas, pois o gestor não consegue identificar o motivo da insatisfação do usuário.

123. Quanto à sua operacionalização, apesar do SGA ter sido adaptado pelo DETRAN/DF para a realização da “*Avaliação de Atendimento*” de forma eletrônica e registro sistemático dos resultados, as unidades de atendimento ainda não possuem equipamentos apropriados para garantir que a avaliação seja feita de forma confortável, célere e imparcial, uma vez que é executada através do computador utilizado pelo servidor que realiza o atendimento, necessitando de rotação do monitor e compartilhamento do *mouse* para que o usuário proceda à avaliação.

³⁷ A média mensal das notas obtidas por cada servidor reflete diretamente na sua remuneração, uma vez que o DETRAN/DF recentemente implantou a Gratificação de Atendimento ao Público – GAP (regulamentada pelo Decreto nº 35.291/14) para os servidores lotados em atividade de atendimento ao público, com parcelas de remuneração variável (até 16%) em função da qualidade do atendimento, produtividade e avaliação da chefia imediata.



124. Em virtude destas dificuldades operacionais, foram realizadas visitas aos postos de atendimento com o objetivo de analisar a confiabilidade das avaliações. A equipe de auditoria realizou observações diretas, simulações de atendimentos nos guichês e aplicação de pesquisa³⁸ juntos aos usuários, cujos registros constam de *check list* padronizado e consolidado no PT nº 18.

125. Ao todo, 116 atendimentos foram analisados, constatando-se que **97,41%** dos usuários **não** haviam realizado avaliações do atendimento, ou seja, 113 cidadãos, comprometendo, por conseguinte, a fidegndade dos dados, conforme Quadro 14.

Quadro 14: Avaliação de Satisfação do Usuário - Resultado da verificação *in loco*

UNIDADES DE ATENDIMENTO	NÃO (n)	NÃO (%)	SIM (n)	SIM (%)	TOTAL Analisado
BRAZLÂNDIA	11	91,67%	1	8,33%	12
GAMA	12	100,00%	0	0,00%	12
PARANOÁ	16	100,00%	0	0,00%	16
PLANALTINA	11	100,00%	0	0,00%	11
RECANTO DAS EMAS	13	100,00%	0	0,00%	13
SHOPPING POPULAR	18	94,74%	1	5,26%	19
SOBRADINHO	13	100,00%	0	0,00%	13
TAGUATINGA	19	95,00%	1	5,00%	20
Total Geral	113	97,41%	3	2,59%	116

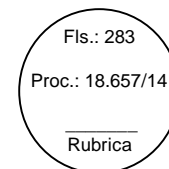
Fonte: PT nº 18

126. Análises dos relatórios qualitativos do SGA revelam que no período de maio a setembro de 2014 havia 478.733 avaliações válidas (TAV) registradas para as unidades de atendimento listadas no Quadro¹⁵³⁹ (PT nº 19), frente a um total de 479.861 atendimentos realizados no mesmo período (PT item 3.1), indicando que **99,76%** dos atendimentos realizados no período possuíam registro de avaliação de satisfação do usuário, percentual totalmente oposto às constatações obtidas *in loco*.

127. Para melhor compreensão da situação, analisou-se, ainda, os resultados das avaliações contidas nesses relatórios. Constatou-se que dos 274 atendentes,

³⁸ Foi perguntado aos usuários se o servidor do DETRAN/DF solicitou "Avaliação do Atendimento" ao final do procedimento.

³⁹ A unidade de Recanto das Emas não está incluída nestes números tendo em vista que a avaliação através do SGA foi implantada posteriormente. Além disso, os atendimentos realizados no Posto do SIA foram incluídos na análise.



83,94% obtiveram médias entre 4,9 e 5,0 (nota máxima) (Quadro 15), sendo a média geral no período de 4,93 e o desvio padrão de 0,178, demonstrando baixa variação entre as opiniões dos usuários, situação pouco provável em virtude do elevado quantitativo de avaliações registradas, exceto em casos de desvios na realização da avaliação.

Quadro 15: Distribuição das notas médias SGA

Intervalo de notas médias	Nº Atendentes	%
5	125	45,62%
4,9 a 4,99	105	38,32%
4,8 a 4,89	21	7,66%
4,7 a 4,79	11	4,01%
4,6 a 4,69	6	2,19%
4,5 a 4,59	3	1,09%
4,2 a 4,49	2	0,73%
4,0 a 4,19	1	0,36%
Total Geral	274	100,00%

Fonte: PT nº 19

128. Corroboram, ainda, a baixa fidedignidade dos dados obtidos na avaliação o fato de a média das notas obtida no relatório do SGA ser bem superior aos resultados das médias relacionadas ao atendimento das “*Pesquisas de Satisfação*” do usuário de 2011 e 2013, que foram respectivamente de 4,26 e 4,2.

129. Por seu turno, o desvio padrão dos quesitos avaliados na pesquisa de 2011 variou de 0,77 a 0,89, conforme Quadro 16, sendo bem superiores ao valor de 0,178 registrado nas “*Avaliações dos Usuários*”, destacando-se que apenas 3.553 usuários participaram da pesquisa de satisfação de 2011, frente a 478.733 avaliações registradas nos relatórios do SGA, demonstrando incompatibilidade nestes resultados.

Quadro 16: Comparativo Pesquisa de Satisfação 2011 e Relatórios SGA

Pesquisa de satisfação 2011 - Quesitos						Relatório SGA	
Cordialidade		Conhecimento Técnico		Agilidade		Média	Desvio Padrão
Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão		
4,37	0,77	4,38	0,77	4,28	0,89	4,93	0,178

Fonte: PT nº 19



130. Portanto, há diversos indícios de que o instrumento de “*Avaliação de Atendimento*” pode estar sendo desvirtuado, não cumprindo, efetivamente, o papel de monitoramento da qualidade da prestação dos serviços, pois não permite identificar os pontos positivos e negativos do atendimento e impossibilita diagnosticar as falhas, qualidades e propor ações corretivas.

Causas

131. Cultura organizacional não valoriza o planejamento gerencial. Inércia administrativa. Falha na implementação do modelo de avaliação do atendimento.

Efeitos

132. Impossibilidade de identificar as falhas na prestação do serviço e propor soluções para correção dessas falhas.

133. Falta de confiabilidade no instrumento de avaliação e pagamento de gratificação desalinhado da realidade.

134. Comprometimento da tomada de decisão pelo gestor.

135. Ausência de melhoria contínua na prestação dos serviços.

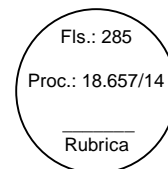
Considerações do Auditado

136. Sobre o monitoramento e a avaliação da qualidade dos serviços prestados, o DETRAN/DF relata que “não havia metas detalhadas e parâmetros para mensuração, não sendo possível verificar se o objetivo estava sendo alcançado”. Ainda segundo o a manifestação, “ficavam corrigindo erros que estavam acontecendo somente após a geração dos desgastes noticiados por meio dos instrumentos de comunicação”.

Posicionamento da Equipe de Auditoria

137. Conforme já informado na análise e evidências, o monitoramento deve ser um processo sistemático e contínuo. Portanto, a manifestação do jurisdicionado corrobora, e até reforça, as conclusões do Achado 3.

138. Dessa forma, as evidências obtidas continuam válidas e o Achado se mantém na íntegra, conforme apresentado no Relatório Prévio de Auditoria.



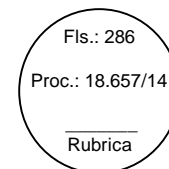
Proposições

139. Tendo em vista o teor do achado em epígrafe, as considerações do auditado e o posicionamento da equipe de auditoria, submete-se à deliberação do egrégio Plenário as seguintes proposições:

- I. Determinar ao DETRAN/DF que:
 - a. realize **periodicamente** a avaliação da qualidade da prestação dos serviços ao cidadão, a exemplo da “*Pesquisa de Satisfação do Usuário*” e utilize os resultados obtidos para subsidiar de forma sistematizada o planejamento da autarquia e proporcionar melhorias no atendimento ao usuário; **(Sugestão II.d)**
 - b. implemente procedimentos operacionais que permitam a efetiva avaliação do atendimento pelos usuários, de forma isenta e imparcial, bem como reavalie a metodologia adotada, de maneira que os elementos mais relevantes do atendimento sejam mensurados, propiciando a obtenção de informações que subsidiem o planejamento institucional e a adoção de ações corretivas. **(Sugestão II.e)**
- II. Determinar ao DETRAN/DF, ainda, que, no prazo de 90 (noventa) dias, elabore e encaminhe ao Tribunal plano de ação para implementação da determinação constantes do item I.b, contendo cronograma completo das ações, bem como a sequência de procedimentos que serão executados, constando prazo e a unidade/setor responsável pela implementação, conforme modelo apresentado no Anexo I do presente Relatório de Auditoria. **(Sugestão IV)**

Benefícios Esperados

140. Melhora efetiva e contínua dos serviços de atendimento ao público. Participação do usuário no processo de melhoria dos serviços prestados. Aumento da credibilidade do DETRAN/DF perante os cidadãos.



2.1.4 Achado 4 – A atividade de Ouvidoria não contribui satisfatoriamente para a promoção da melhoria da qualidade dos serviços.

Critério

141. A Ouvidoria deve diagnosticar de forma sistematizada as principais manifestações apresentadas pelos usuários, identificar as oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos e propor soluções à alta administração para fins de tomada de decisão gerencial (Manual de Implantação de Unidade de Ouvidoria, pág. 21, inciso XI; e Regimento Interno, Art. 10, inciso V).

142. O acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria deve ser amplamente divulgado e facilitado (Lei DF nº 4.896/12, art. 9º, inciso I).

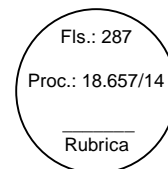
143. A Ouvidoria deve encaminhar as manifestações às áreas responsáveis e zelar pela promoção de *feedback* aos usuários de forma tempestiva e eficiente (conforme prazos firmados no art. 5º da Lei DF nº 4.896/12).

Análises e Evidências

144. A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo e está estruturada no Distrito Federal através do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), composto pelas Ouvidorias Especializadas, que atuam de forma autônoma em cada órgão e entidade pública do DF, denominadas de órgãos seccionais, e pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF, vinculada à Secretaria de Transparência e Controle⁴⁰), órgão central do SIGO/DF responsável por coordenar os trabalhos realizados pelas ouvidorias em todo GDF, além da Secretaria de Transparência e Controle – STC como órgão superior do Sistema.

145. O Manual de Implantação de Ouvidoria do GDF (PT nº 20) preconiza que a Ouvidoria é caracterizada como um sistema de atendimento que não se limita à recepção de manifestações, devendo participar do processo de gestão, vez que auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados pela administração pública nas suas relações com a sociedade, cabendo à Ouvidoria implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador

⁴⁰ Atualmente denominada Controladoria-Geral do Distrito Federal, conforme Art 8º do Decreto nº 36.236/2015.



público a capacidade de análise e alteração de procedimentos.

146. Com vistas a apurar se o trabalho desenvolvido no âmbito da Ouvidoria Especializada do DETRAN/DF auxilia efetivamente o processo de gestão organizacional da autarquia, solicitou-se o encaminhamento de estudos, diagnósticos e documentos elaborados, no decorrer dos anos de 2013 e 2014, que foram submetidos à alta administração e às demais unidades do DETRAN com vistas a apresentar informações consolidadas aos gestores, bem como propostas, sugestões e oportunidades de melhoria que subsidiassem a tomada de decisão gerencial.

147. Dentre a documentação encaminhada, consta relatório⁴¹ elaborado pela Ouvidoria Especializada do DETRAN/DF (PT nº 05, Anexo II – fls. 192/197), contendo breve diagnóstico das manifestações recebidas por tipologia⁴², assuntos mais demandados, desdobramentos⁴³ das manifestações, e faixa de tempo de resposta. O relatório ainda contém análise das informações e algumas propostas específicas visando proporcionar a melhoria dos serviços do DETRAN/DF. Todavia o relatório foi produzido apenas para atender ao demandado pela presente fiscalização não sendo prática cotidiana da Ouvidoria especializada, conforme revela a análise da documentação complementar (PT nº 05, Anexo II fls. 182/187 e 198/201).

148. Desta forma constatou-se ausência de atuação sistematizada da Ouvidoria durante o período em exame no sentido de consolidar e apresentar periodicamente à alta administração da autarquia, ou gestores das unidades técnicas, relatórios contendo diagnósticos referentes às principais fragilidades, problemas e sugestões registradas pelos usuários, além da não identificação de oportunidades de melhoria e não apresentação de propostas objetivas, de modo a orientar e retroalimentar o planejamento institucional da organização.

149. Também foram realizadas visitas em todos os postos de atendimento com o objetivo de verificar a existência de ações que promovam ampla divulgação da Ouvidoria para os usuários nas localidades em que os serviços de atendimento são

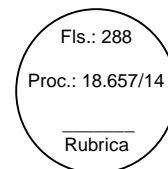
⁴¹ Despacho nº 47 da Ouvidoria de 19/09/2014, acostado ao PT nº 1.4.1.

⁴² As tipologias definidas para classificação das manifestações são: Reclamação; Solicitação; Informação; Denúncia; Sugestão; Elogio.

⁴³ Os desdobramentos possíveis são: Encerrada; Providenciada; Não Lida; Lida.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



prestados.

150. Os registros das visitas demonstram a baixa divulgação da ouvidoria nos postos de atendimento do DETRAN/DF (PT nº 22), em face das seguintes constatações: os monitores (painéis) eletrônicos existentes não divulgam informações sobre a Ouvidoria; as cartilhas e panfletos informativos da Ouvidoria (PT nº 23) não são disponibilizados para os usuários, sendo que alguns postos até possuíam exemplares destes panfletos/livretos, mas não disponibilizavam ao público; apenas três postos possuem cartazes informativos da Ouvidoria afixados (nos moldes da Imagem 3) e somente a metade (quatro) divulga o contato telefônico da Ouvidoria (162) nos murais de avisos ou outro instrumento similar.

Imagem 3: Cartaz da Ouvidoria – Posto Planaltina



Fonte: PT nº 16

151. Ademais, verifica-se que o acesso do cidadão à Ouvidoria ainda não é amplo o suficiente. Apesar da multiplicidade de formas de acesso para registro de manifestações e da preponderância da internet, responsável por cerca de 53% dos registros (Anexo II - fl. 194), verifica-se que atualmente o atendimento presencial da Ouvidoria do DETRAN/DF é realizado apenas no Edifício Sede da entidade, bem como o número telefônico 162 ainda não permite ligações provenientes de aparelho celular.

152. Desta forma o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria não tem sido promovido satisfatoriamente, principalmente no momento imediato de eventual insatisfação ocorrida no acesso aos serviços prestados nos postos de atendimento. Seria razoável esperar que em unidades com grande concentração de atendimento,



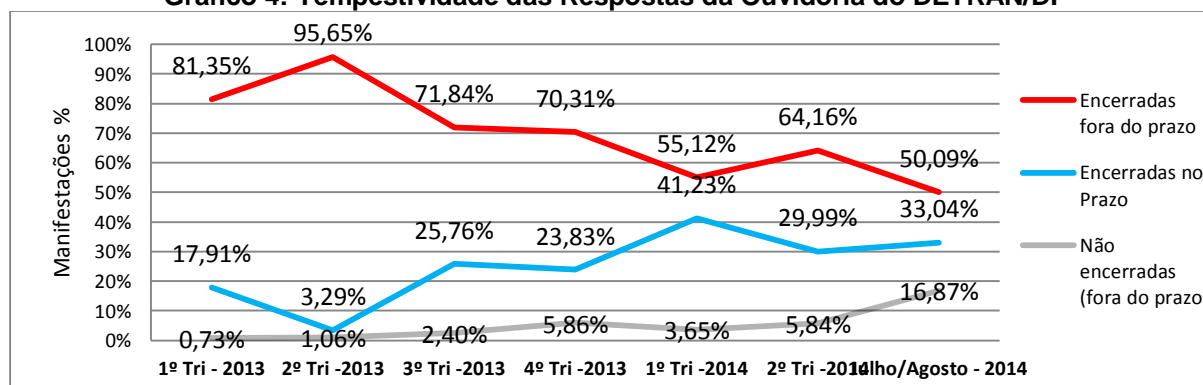
a exemplo dos Postos de Taguatinga e do Shopping Popular, houvesse disponibilidade de atendimento presencial, como forma de incentivar o controle social e favorecer os usuários.

153. Visando avaliar a tempestividade de atuação da Ouvidoria do DETRAN/DF foram solicitadas à Ouvidoria Geral do DF informações trimestrais extraídas do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG referentes às manifestações dos usuários registradas no período de 01/01/2013 a 31/08/2014.

154. Os relatórios encaminhados (PT nº 21) contém gráficos consolidados de alguns aspectos relacionados às manifestações registradas no respectivo trimestre, com destaque para a apuração do prazo de resposta das manifestações. Também constam informações da situação individualizada das manifestações apuradas, incluindo: o tipo⁴⁴, assunto, data de registro, situação⁴⁵, bem como o número total de dias decorridos entre o registro inicial da manifestação e sua última situação apurada.

155. Com base nos gráficos de Prazo de Resposta, constatou-se que durante todo período apurado mais de 50% das manifestações encerraram-se fora do prazo determinado. Apesar do Gráfico 1 demonstrar a redução destes casos de 95% para 50%, destaca-se que o percentual “fora do prazo” ainda é bastante elevado. No último bimestre somente 33% das manifestações foram encerradas dentro do prazo e 16,8% das manifestações encontravam-se com prazo ultrapassado e ainda nem haviam sido encerradas.

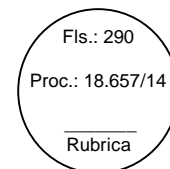
Gráfico 4: Tempestividade das Respostas da Ouvidoria do DETRAN/DF



Fonte: PT nº 21

⁴⁴ As tipologias definidas para classificação das manifestações são: Reclamação; Solicitação; Informação; Denúncia; Sugestão; Elogio.

⁴⁵ Os desdobramentos possíveis são: Encerrada; Providenciada; Não Lida; Lida.



156. Também foram detectadas algumas falhas de funcionalidade no sistema informatizado TAG, tais como a ausência do registro da data e hora dos primeiros procedimentos adotados pela Ouvidoria Especializada quando do recebimento das manifestações, impedindo a avaliação quanto ao cumprimento do prazo de dez dias previsto na legislação. Ressalta-se que tal ausência também dificulta a atuação da Ouvidoria Geral no monitoramento do trabalho realizado pelas ouvidorias especializadas.

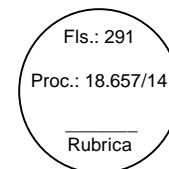
157. Outra fragilidade do sistema TAG, identificada na análise dos relatórios e nas entrevistas realizadas com gestores da OGDF e da Ouvidoria/DETRAN, refere-se ao **registro genérico** de alguns assuntos, sem a existência de subcampos padronizados que possibilitem o detalhamento de determinadas manifestações.

158. Esta situação foi verificada quando da análise do assunto “Atendimento Inadequado em Órgão Público” (PT nº 37 – fls. 34/92/131/177, e-TCDF), um dos mais mencionados nas manifestações do DETRAN/DF. A reclamação em tela não permite identificar de forma específica os aspectos insatisfatórios do atendimento, não havendo outro campo padronizado que permita o registro detalhado e sistematizado do aspecto criticado na manifestação. Assim, a informação é registrada em campo textual aberto, dificultando a atuação da Ouvidoria no momento da extração das informações e realização de diagnóstico das fragilidades, tendo em vista a necessidade da leitura da descrição textual das manifestações no campo “Teor da Manifestação”, obstruindo a obtenção de informações sistematizadas para fins gerenciais.

159. Além disso, o sistema não permite a identificação sistematizada de uma macroavaliação no tocante ao tempo dispendido entre o registro da manifestação e a primeira providência adotada pela ouvidoria especializada, seja a leitura da manifestação ou o encaminhamento para determinada unidade técnica providenciar a resposta ao usuário.

Causas

160. Cultura organizacional não incentiva a utilização de diagnósticos organizacionais para retroalimentar o planejamento gerencial e subsidiar o processo



decisório.

161. Baixa conscientização na organização acerca da importância do controle social e da atividade da Ouvidoria, bem como inércia administrativa das diretorias do DETRAN/DF em apresentar reposta às manifestações da Ouvidoria de forma tempestiva.

162. Fragilidades do sistema de gestão de ouvidoria – TAG, que dificultam o registro detalhado das manifestações, bem como a realização de diagnósticos consolidados dos problemas relatados pelos usuários.

163. Baixa eficácia do monitoramento das atividades de Ouvidoria.

Efeitos

164. Desconhecimento dos usuários acerca da existência, do papel institucional e das formas de acesso à Ouvidoria.

165. A Intempestividade no *feedback* gera a baixa credibilidade da Ouvidoria junto ao usuário.

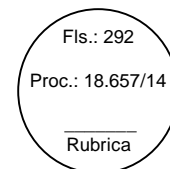
166. Dificulta a transparência e o controle social.

Considerações do Auditado

167. A manifestação quanto ao Achado 4 foi encaminhada pelo Ofício nº 316/2015-GAB/CGDF, de 24/02/15, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, em anexo (Resposta nº 001/2015 – COPLA/OGDF da Ouvidoria Geral).

168. A resposta da Ouvidoria Geral faz referência a focos identificados no Relatório Prévio de Auditoria e anuncia que, com base no exposto e tendo em vista o estabelecido na Lei 4.896/2012, acata as observações e as sugestões apresentadas pelo TCDF. Em seguida, destaca a contribuição dos relatórios fornecidos pelo Sistema de Ouvidoria-Geral para identificar os focos de possíveis melhorias nas unidades.

169. Ademais, a Ouvidoria-Geral esclarece que foram realizadas visitas técnicas às unidades seccionais para identificar problemas e sugerir soluções, bem como destaca que desde 2012 capacitou cerca de três mil servidores para a utilização do Sistema TAG.



170. Por fim, adiantando-se, a resposta da Ouvidoria-Geral faz referência à busca em atender às proposições do Relatório Prévio de Auditoria, especialmente o item II, fls. 122 e 123.

Posicionamento da Equipe de Auditoria

171. O DETRAN/DF e sua ouvidoria especializada não se manifestaram sobre o Achado 4.

172. A Ouvidoria-Geral do DF, em suas considerações, acata o exposto no Relatório Prévio de Auditoria, embora faça algumas argumentações em prol dos relatórios fornecidos pelo Sistema TAG e à capacitação de servidores para utilização deste Sistema.

173. No entanto, as argumentações da Ouvidoria-Geral, expondo boas atuações referentes ao Sistema TAG e à capacitação dos servidores, não afasta as evidências do Achado, porque não houve afirmação pela Auditoria de que todas as atividades realizadas eram insatisfatórias.

174. Assim, as evidências da auditoria permanecem válidas e o Achado se mantém na íntegra, conforme apresentado no Relatório Prévio de Auditoria.

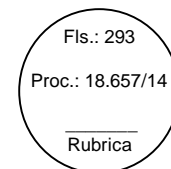
Proposições

175. Tendo em vista o teor do achado em epígrafe, as considerações do auditado e o posicionamento da equipe de auditoria, submete-se à deliberação do egrégio Plenário as seguintes proposições:

- I. Determinar ao DETRAN/DF que:
 - a. elabore, no âmbito da Ouvidoria Especializada, relatórios gerenciais periódicos, baseados nas manifestações de cidadãos recebidas pela Unidade, de modo a subsidiar a alta administração de diagnósticos que auxiliem o planejamento organizacional e a tomada de decisão;
(Sugestão II.f)
 - b. implemente estratégias com vistas a promover: 1) ampla divulgação nos postos de atendimento, em local visível ao público, de



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



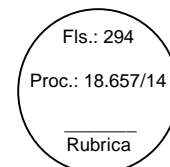
informações referentes aos canais de acesso à Ouvidoria Especializada; 2) simplificação do acesso do cidadão à Ouvidoria Especializada, inclusive avaliando a possibilidade de disponibilizar aos usuários atendimento presencial, ou computadores e telefones fixos nos postos de atendimento para registro imediato de manifestações; **(Sugestão II.g)**

- II. Determinar a Controladoria Geral do Distrito Federal que promova melhorias no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) de modo a permitir o registro mais detalhado e padronizado de manifestações, bem como a extração de relatórios gerenciais que contenham informações detalhadas das manifestações recebidas pela rede de Ouvidoria do DF e a realização de diagnósticos pelas Ouvidorias Especializadas, assim como permitir que a Ouvidoria Geral do Distrito Federal realize o monitoramento sistemático da tempestividade da atuação desses órgãos; **(Sugestão V)**
- III. Determinar ao DETRAN/DF e à Controladoria Geral do DF, ainda, que, no prazo de 90 (noventa) dias, elabore e encaminhe ao Tribunal plano de ação para implementação das determinações constantes dos itens I.b (DETRAN) e II (Controladoria) contendo cronograma completo das ações, bem como a sequência de procedimentos que serão executados, constando prazo e a unidade/setor responsável pela implementação, conforme modelo apresentado no Anexo I do presente Relatório. **(Sugestões IV e VI)**

Benefícios Esperados

176. Proporcionar o fortalecimento da transparência e do controle social, bem como permitir que a OGDF realize o monitoramento pleno da tempestividade da atuação da ouvidoria especializada.

177. Permitir que a Ouvidoria Especializada/DETRAN identifique de maneira sistematizada as principais manifestações dos usuários e que aprimore os processos internos e a qualidade da prestação dos serviços.



2.2 QA 2 – Os postos do DETRAN proporcionam um atendimento confortável e acessível aos usuários dos serviços?

Os postos de atendimento do DETRAN/DF possuem deficiências qualitativas e quantitativas em algumas instalações e equipamentos que causam desconforto ao atendimento dos usuários, tais como banheiros inadequados, desconforto térmico, insuficiência de cadeiras e bebedouros na área de atendimento. Os postos de atendimento também apresentaram algumas falhas quanto à acessibilidade que dificultam a prestação de serviço às pessoas com deficiência. A distribuição dos postos de atendimento no DF e da oferta de serviços não está fundamentada em critérios técnicos e não proporcionam uma desconcentração do atendimento. Serviços como Penalidades e Protocolo são oferecidos, respectivamente, em apenas um posto e três postos. Os serviços de maior demanda (Veículos, Emissão de Documentos e Habilitação) são oferecidos sem planejamento adequado em relação à demanda.

2.2.1 Achado 5 – As instalações dos Postos de Atendimento do DETRAN/DF apresentam deficiências que causam desconforto e dificuldade à acessibilidade.

Critério

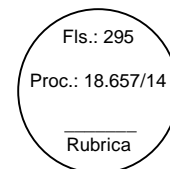
178. Classificação dos ambientes: BOM (ambiente não necessita de intervenção); REGULAR (ambiente demanda intervenção que pode ser feita de forma planejada); e RUIM (ambiente requer intervenção imediata);

179. Garantia de acesso dos usuários com deficiência aos postos de atendimento (Lei DF nº 4.317/09; Lei Federal nº 10.098/2000; NBR 9050; Decreto DF nº 23.842/2003; Lei DF nº 2.105/2004).

180. Quantitativo adequado de aparelhos e instalações, conforme referencial técnico elaborado pelo *United States Department of Commerce* (Tabela 2).

Análises e Evidências

181. Visando oferecer um conforto adequado aos usuários dos serviços prestados nos postos de atendimento do DETRAN/DF, as instalações, o mobiliário e os equipamentos devem estar disponíveis em quantidade e qualidade satisfatórias.



182. A equipe de auditoria apurou a qualidade das instalações nas áreas de espera e atendimento, dos banheiros de utilização dos usuários, do mobiliário, dos aparelhos sanitários e do bebedouro.

183. Para tanto, elaborou-se *check list* padronizado, realizou-se visitas aos postos de atendimento para registro da situação existente das instalações (PT nº 14, e-TCDF) e, ainda, examinou dados do SGA, em especial, os relativos aos quantitativos de usuários, sendo constatado, em alguns postos, as seguintes impropriedades: bacias, lavatórios e bebedouros em quantidades insuficientes; insuficiência de cadeiras na área de espera do Atendimento; instalações dos Postos de Atendimento com deficiências; e falhas relacionadas à acessibilidade de pessoas com deficiência.

A - Bacias, lavatórios e bebedouros em quantidades insuficientes

184. Para qualquer tipo de edificação os especialistas preveem as quantidades mínimas de aparelhos sanitários. Com esse fim, uma tabela com a quantidade mínima de aparelhos para alguns tipos especiais de edificações foi publicada no *Uniform Plumbing Code*, do *United States Department of Commerce*, e é adotada por autores e instituições brasileiras, como a UFSC⁴⁶.

185. A referida tabela apresenta, por exemplo, quantidades mínimas para alguns aparelhos em edifícios públicos, conforme abaixo:

Tabela 2: Número Mínimo de Aparelhos

Tipo de edifício ou ocupação	Bacias Sanitárias		Mictórios	Lavatórios		Bebedouros	
	Nº de pessoas	Nº de aparelhos		Nº de pessoas	Nº de aparelhos		
Edifícios públicos ou de escritórios	1 - 15	1	Havendo mictórios, instalar 1 vaso sanitário menos para cada mictório, contanto que o número de vasos não seja reduzido a menos de 2/3 do especificado nesta tabela.	1 - 15	1	1 para cada 75 pessoas	
	16 - 35	2		16 - 35	2		
	36 - 55	3		36 - 60	3		
	56 - 80	4		61 - 90	4		
	81 - 110	5		91 - 125	5		
	111 - 150	6		Acima de 125 adicionar 1 aparelho para cada 44 pessoas			
	Acima de 150 adicionar 1 aparelho para cada 40 pessoas						

Fonte: Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

⁴⁶ Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC



186. Com vistas a avaliar a adequação do quantitativo de bacias sanitárias, mictórios, lavatórios e bebedouros nos postos de atendimento do DETRAN/DF, utilizou-se como referência para o número de pessoas indicado na Tabela 2 o número médio de usuários que compareceram aos postos no mês de outubro de 2014.

187. Deste modo foi registrado no Quadro 17 o quantitativo de equipamentos encontrados em cada posto de atendimento, a quantidade mínima de Equipamentos para cada posto, conforme recomendação técnica do referencial adotado (tabela Uniform Plumbing Code), e a verificação do seu cumprimento com base no número médio de usuários em outubro de 2014.

Quadro 17: Equipamentos Disponíveis x Equipamentos Mínimos

Posto de Atendimento	Nº Médio de Usuários no Posto em out/14	BACIAS SANITÁRIAS			MICTÓRIOS		LAVATÓRIOS			BEBEDOUROS		
		Quantidade			Quantidade		Quantidade			Quantidade		
		Total	Disponível	Mínima	Total	Disponível	Total	Disponível	Mínima	Total	Disponível	Mínima
Brazlândia	16,26	1	1	2	0	0	1	1	2	1	1	1
Planaltina	13,62	2	2	1	0	0	2	2	1	1	1	1
Sobradinho	8,16	6	6	1	1	1	6	6	1	0	0	1
Paranoá	28,20	6	6	2	0	0	8	8	2	1	1	1
Taguatinga	116,73	16	16	6	5	3	12	12	5	4	0	2
Gama	36,71	6	6	3	2	2	4	4	3	1	1	1
Recanto das Emas	21,00	2	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1
Shopping Popular	130,84	11	7	6	5	4	13	13	6	2	2	2

Fonte: PT nº 3.1 e PT nº 14.

188. De acordo com o Quadro 17, verifica-se que o Posto de Atendimento do DETRAN/DF de Brazlândia não possui o número mínimo indicado de bacias sanitárias e lavatórios para o público. Enquanto o mínimo recomendado é de dois equipamentos para ambos aparelhos, havia apenas um de cada.

189. Por seu turno, os Postos de Atendimento do DETRAN/DF de Sobradinho e de Taguatinga não disponibilizam bebedouro para o público, quando o mínimo indicado seria de um para o primeiro e dois para o segundo.

B - Quantidade insuficiente de cadeiras na área de espera do Atendimento

190. A quantidade de cadeiras é um item de fundamental importância para o conforto do usuário nas áreas de espera do atendimento. Afinal, um número de cadeiras inferior à quantidade de usuários na espera acarretará, conseqüentemente,



parcela dos usuários esperando em pé.

191. Para efeito de comparação histórica, utilizou-se o número de cadeiras existentes atualmente. A quantidade necessária de cadeiras na área de espera do atendimento foi considerada segundo as demandas reais registradas no SGA nos diversos meses e para cada posto de atendimento, no período de 2013 a 2014.

192. Na determinação das demandas reais considerou-se apenas uma pessoa por senha, favorecendo o cumprimento do critério, pois muitas vezes há acompanhantes com o usuário que procura o posto. Além disso, utilizou-se a média de usuários no mês, fato que também favorece o cumprimento do critério, pois existe sazonalidade na procura por atendimento, o que significa que há horários em que o número de usuários fica acima da média.

193. De acordo com a análise dos registros no SGA, a quantidade de usuários em espera de atendimento foi em número **superior** ao de cadeiras disponíveis nos seguintes postos de atendimento e meses:

- Taguatinga – julho a dezembro de 2013 e outubro de 2014;
- Shopping Popular – setembro e outubro de 2014;

194. O Quadro 18 demonstra resumidamente as análises realizadas e os gráficos a seguir ilustram detalhadamente algumas informações.

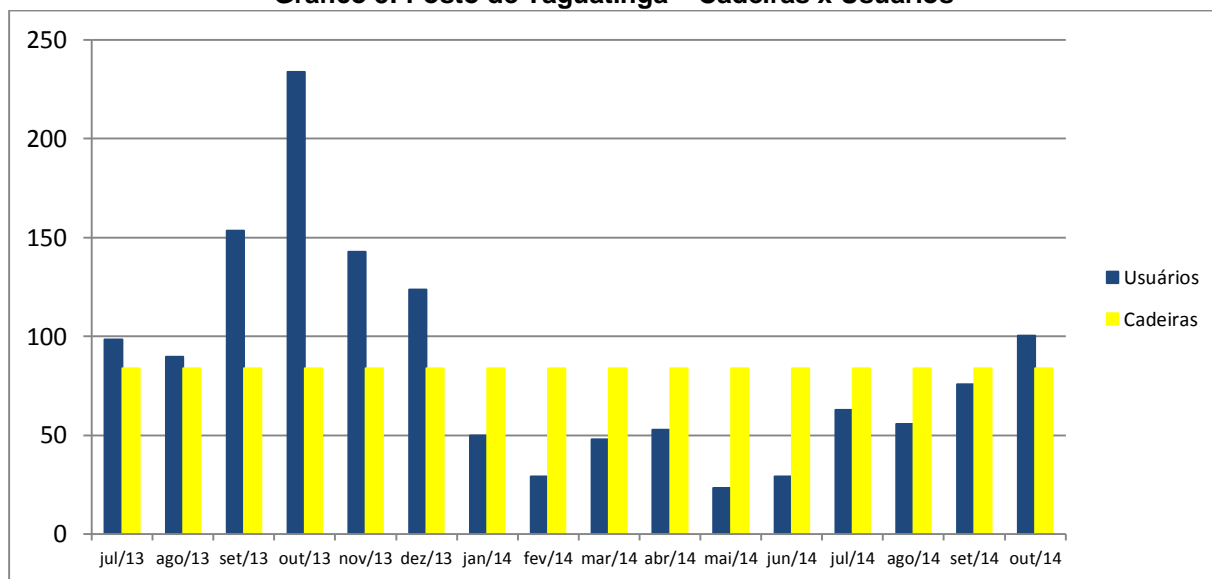
Quadro 18: Avaliação do quantitativo de cadeiras e usuários.

Posto de Atendimento	Nº de Atendimentos	Mês	Dias	Total de Horas no Mês	Tempo Médio de Espera (h)	Média de Usuários em Espera	Nº de Cadeiras Disponíveis
TAGUATINGA	27.467	jul/13	23	253	0,91	98,52	84
	26.710	ago/13	22	242	0,81	89,89	84
	26.255	set/13	21	231	1,35	153,66	84
	36.111	out/13	23	253	1,64	233,88	84
	23.712	nov/13	20	220	1,33	142,84	84
	23.742	dez/13	21	231	1,20	123,71	84
	32.662	set/14	22	242	0,56	75,81	84
	29.298	out/14	22	242	0,83	100,42	84
SHOPPING POPULAR	35.568	set/14	22	242	0,71	103,86	102
	38.188	out/14	22	242	0,72	113,14	102
GAMA	16.031	out/13	23	253	0,76	48,26	39

Fonte: PT nº 3.1 e PT nº 14.



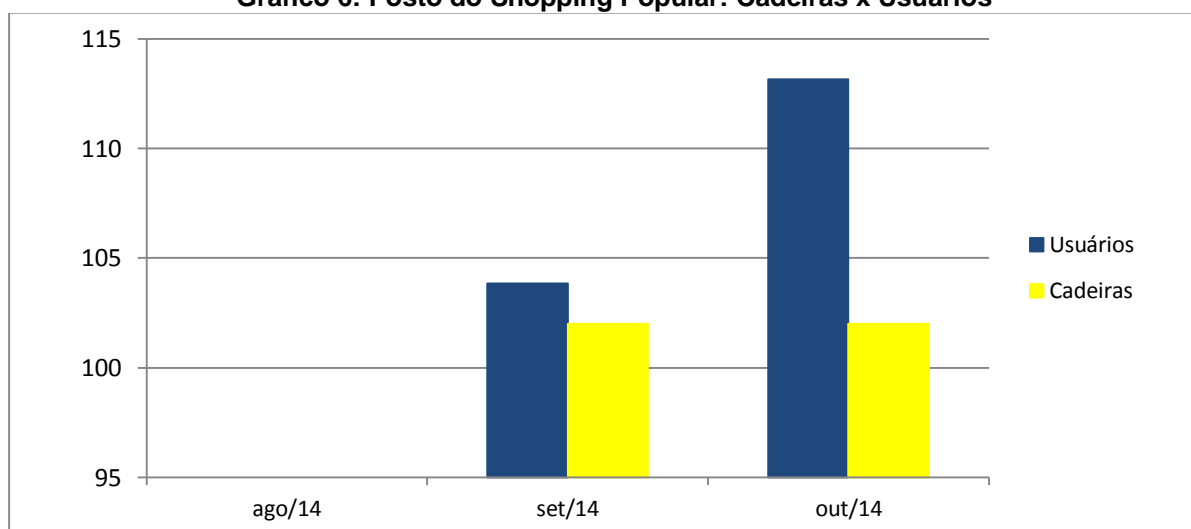
Gráfico 5: Posto de Taguatinga – Cadeiras x Usuários



Fonte: PT nº 14.

195. Quanto ao Posto de Taguatinga, o Quadro 18 e o Gráfico 5 demonstram que apesar da situação ter melhorado em relação ao ano de 2013, em setembro de 2014 a relação entre o número médio de usuários e de cadeiras disponíveis já estava em nível superior a 90%, portanto, próximo ao limite, sendo que em outubro de 2014, o quantitativo de cadeiras se mostrou novamente inferior ao número médio de usuários aguardando atendimento.

Gráfico 6: Posto do Shopping Popular: Cadeiras x Usuários



Fonte: PT nº 14.

196. O Posto do Shopping Popular passou a operar o atendimento de Veículos, Emissão de Documentos e Habilitação oferecidos no Posto do SIA desde 15/09/2014.



Para isso, executou-se reforma nas instalações, aumentando o número de guichês, e os servidores que realizavam esses atendimentos no Posto do SIA foram transferidos para o do Shopping Popular. Nos dois meses avaliados, setembro⁴⁷ e outubro de 2014, verificaram-se demandas maiores do que o número de cadeiras, Quadro 18 e o Gráfico 6.

197. Corroborando a análise dos dados do SGA, nas visitas realizadas no posto de atendimento de Taguatinga, constatou-se que todas as cadeiras existentes estavam ocupadas, com usuários aguardando atendimento em pé, conforme a Imagem 4.

Imagem 4: Posto de Taguatinga



C - Instalações dos Postos de Atendimento com deficiências

198. Nas visitas realizadas nas instalações dos Postos de Atendimento do DETRAN/DF foram avaliados aspectos de qualidade das áreas de espera e de atendimento e dos banheiros para usuários, inerentes aos itens funcionalidade, material utilizado, dimensões e conservação, atribuindo-se a eles as notas BOM, REGULAR ou RUIM⁴⁸.

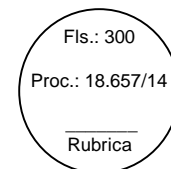
199. O resultado da avaliação da área de atendimento, consolidado no quadro a seguir, indica que apesar de, em sua maior parte, os Postos de Atendimento se

⁴⁷ Para se avaliar o mês de setembro de 2014, adotou-se a estrutura física e de pessoal atualmente existente e a demanda real somada dos dois postos para os serviços citados.

⁴⁸ BOM (ambiente não necessita de intervenção); REGULAR (ambiente demanda intervenção que pode ser feita de forma planejada); e RUIM (ambiente requer intervenção imediata).



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



encontrarem em boa qualidade, alguns itens apresentaram deficiências que causam desconforto aos usuários.

Quadro 19: Consolidação Qualidade das Instalações – Área de Atendimento

Unidade / Item	Paredes e Divisórias	Piso	Instalações Elétricas	Conforto Térmico	Iluminação	Área disponível	Cadeiras	Guichês	Bebedouro	Limpeza /Higiene
Brazlândia										
Planaltina					REGULAR	REGULAR	REGULAR			
Sobradinho	REGULAR			RUIM		REGULAR	REGULAR		RUIM	
Paranoá										
Taguatinga						REGULAR	REGULAR		RUIM	
Gama				REGULAR			REGULAR			
Recanto das Emas										
Shopping Popular										

Fonte: PT nº 14

200. No Posto de Atendimento de Sobradinho a área de espera e atendimento não é climatizada e a cobertura é em telha de amianto, o que ocasiona um desconforto térmico bastante intenso. Também nesse posto, não havia bebedouro disponível para o público, item necessário ao conforto do usuário, embora houvesse um ponto instalado e relato de bebedouro estragado sem manutenção.

201. O Posto de Taguatinga também estava sem bebedouro disponível, os dois aparelhos existentes estavam inoperantes e sem manutenção. Em outros dois pontos para bebedouro não havia equipamentos instalados no momento das visitas da equipe de auditoria.

202. Foram constatadas, ainda, deficiências nas instalações da área de espera e atendimento nos postos de Sobradinho (paredes e divisórias, área disponível e cadeiras), Taguatinga (área disponível e cadeiras), Planaltina (iluminação, área disponível e cadeiras) e Gama (conforto térmico e cadeiras). As áreas, apesar de serem consideradas regulares, não demandando intervenções imediatas, apresentam falhas que exigem ações de manutenção preventiva em futuro próximo, de modo a evitar que, em breve, os usuários não sejam prejudicados com o desconforto desses ambientes. Nos banheiros destinados aos usuários foram avaliadas as qualidades das instalações e dos equipamentos relacionados no Quadro 20.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



Quadro 20: Consolidação Qualidade das Instalações - Banheiros

Unidades/ Item	Mictórios	Vasos Sanitárias	Lavatórios	Instalações Elétricas	Esquadrias	Piso	Revestimentos	Limpeza/Higiene
Brazlândia								
Planaltina				Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Sobradinho					Regular		Regular	
Paranoá								
Taguatinga	Regular				Regular		Regular	Regular
Gama					Regular			
Recanto das Emas								
Shopping Popular	Regular	RUIM		RUIM	RUIM			Regular

Fonte:PT nº 14

203. Conforme o quadro acima, verifica-se que **apenas** os postos de atendimento de Brazlândia, Paranoá e Recanto das Emas apresentam banheiros destinados ao público em boa qualidade.

204. Os demais, em regra, apresentam banheiros com instalações e equipamentos em situações indesejáveis, demandando atuação do DETRAN/DF visando à correção, imediata ou em curto prazo, para evitar desconforto aos usuários.

205. Os Postos de Atendimento com banheiros que apresentaram pior qualidade foram os do Shopping Popular, de Planaltina e de Taguatinga.

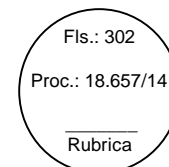
206. Corroborando a análise acima, a Pesquisa de Satisfação realizada em 2013 aponta que os postos de atendimento de Taguatinga e Planaltina obtiveram baixas avaliações no aspecto “conforto das instalações”, respectivamente, 3,30 e 4,00, sendo a nota máxima 5,00. Conclui-se, assim, que pouco foi feito pela Autarquia para mudar o cenário avaliado pelos usuários em 2013.

207. Nos banheiros do Posto de Atendimento do Shopping Popular foram verificadas as seguintes deficiências graves: mais de 25% dos boxes estavam inoperantes; e mais de 30% das portas de boxes estavam com o fecho quebrado; as lâmpadas do banheiro feminino não estavam acendendo. Ademais, apresentava problemas nos mictórios e quanto à limpeza/higiene, classificados como regular.

D – Falhas relacionadas à acessibilidade de pessoas com deficiência

208. A acessibilidade⁴⁹ nos postos de atendimento do DETRAN/DF foi objeto

⁴⁹ Segundo a NBR 9050:2004, acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento



de avaliação em relação a alguns itens da área de espera/atendimento, banheiros destinados ao público e estacionamento, no sentido de verificar o alinhamento às normas.

209. Conforme o resultado das inspeções realizadas nos postos de atendimento, que se encontra resumido no Quadro 21, constata-se que apenas o posto de atendimento de Planaltina atende integralmente os quesitos de acessibilidade avaliados. Do total dos itens, quase 15% não é cumprido nos postos de atendimento do DETRAN/DF.

210. O item “sinalização de banheiro acessível” é o mais descumprido. Não existe em mais de 62% dos postos de atendimento: Sobradinho; Paranoá; Gama; Recanto das Emas; e Shopping Popular.

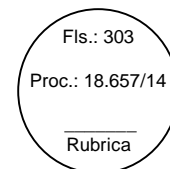
211. Outra constatação é a de que o Posto de Sobradinho é o posto que mais descumpriu as normas quanto à acessibilidade. São 3 (três) itens de acessibilidade não obedecidos nesse posto, um terço do total. Os demais postos, com exceção do de Planaltina, também desobedeceram às normas em pelo menos um item.

Quadro 21 - Acessibilidade nos Postos de Atendimento

Item Avaliado	Brazlândia	Planaltina	Sobradinho	Paranoá	Taguatinga	Gama	Recanto das Emas	Shopping Popular
Sinalização de banheiro acessível	S	S	Não	Não	S	Não	Não	Não
Existência de barras de apoio em banheiros acessíveis	S	S	S	Não	S	Não	S	S
Rota sem obstáculos para o banheiro acessível	S	S	S	S	S	S	S	S
Proximidade do banheiro acessível à área de espera/atendimento	Não	S	S	S	S	S	S	S
Rampa de acesso	S	S	S	S	S	S	S	S
Vagas no estacionamento reservadas à acessibilidade com sinalização	S	S	S	S	S	S	S	S
Guichês de atendimento com altura máxima de 0,90m	S	S	S	S	S	S	S	S
Balcão de recepção com altura máxima de 0,90m	S	S	Não	S	Não	S	S	S
Acesso aos guichês sem obstáculos	S	S	Não	S	Não	S	S	S

Fonte: PT nº 14

para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos. Ainda conforme a NBR 9050:2004, espaço acessível é o espaço que pode ser percebido e utilizado em sua totalidade por todas as pessoas, inclusive aquelas com mobilidade reduzida.



Causas

212. Inexistência de planos de reforma, ampliação e construção de postos de atendimento. Utilização de prédios de terceiros pouco adaptados à finalidade do atendimento sem *layouts* padronizados (visual e funcional)

213. Cancelamento de recursos orçamentários que objetivam reformas, ampliações e construções de instalações de atendimento.

214. Falhas na observância de normas referentes ao acesso de portadores de necessidades especiais.

Efeitos

215. Desconforto para os usuários nas áreas de espera de atendimento, e nos banheiros destinados ao público nas Unidades do DETRAN/DF.

216. Comprometimento da garantia de acessibilidade de pessoas com deficiência às Unidades de Atendimento.

Considerações do Auditado

217. O DETRAN/DF reconhece, em suas considerações, que a maioria de suas unidades está com a estrutura precária, além de haver dificuldades no atendimento ao público. Acrescenta, então, a necessidade de ser estabelecido um programa que vise melhorar as condições gradativamente.

218. O órgão informa, ainda, que foram realizadas reformas e readequação na infraestrutura do Shopping Popular no final de 2014, e que a decisão de transferir o atendimento do DETRAN-SIA para este local foi política e na intenção de fomentar o comércio no local.

219. A manifestação refere-se, inclusive, sobre a elaboração de plano de ação proposto pela equipe de auditoria.

Posicionamento da Equipe de Auditoria

220. Conforme a manifestação, verifica-se que o jurisdicionado concorda com os termos apresentados no Relatório Prévio de Auditoria para o Achado 5.



221. Assim, as evidências da auditoria permanecem válidas e o Achado se mantém na íntegra, conforme apresentado no Relatório Prévio de Auditoria.

Proposições

222. Tendo em vista o teor do achado em epígrafe, as considerações do auditado e o posicionamento da equipe de auditoria, submete-se à deliberação do egrégio Plenário as seguintes proposições:

- I. Determinar ao DETRAN/DF que:
 - a. elabore e implemente: 1) plano de manutenção corretivo e preventivo das unidades de atendimento ao público; 2) modelo padronizado de layout arquitetônico e funcional aplicável a toda rede de atendimento, devendo ser observado quando da implantação de novos postos de atendimento, bem como em futuras reformas, ampliações e locações de edifícios; **(Sugestão II.h)**
 - b. realize serviços de engenharia necessários para: 1) adequação das instalações físicas, de modo a corrigir as falhas apontadas no Achado 5 do relatório de auditoria e garantir condições adequadas de uso e conforto dos usuários; 2) a plena adaptação das instalações físicas dos postos de atendimento aos usuários com deficiência física, de modo que estejam alinhados às normas de acessibilidade **(Sugestão II.i)**
- II. Determinar ao DETRAN/DF, ainda, que, no prazo de 90 (noventa) dias, elabore e encaminhe ao Tribunal plano de ação para implementação das determinações constantes dos itens I.a, I.b, contendo cronograma completo das ações, bem como a sequência de procedimentos que serão executados, constando prazo e a unidade/setor responsável pela implementação, conforme modelo apresentado no Anexo I do presente Relatório de Auditoria. **(Sugestão IV)**



Benefícios Esperados

223. Melhoria no conforto dos usuários dos serviços oferecidos nos postos de atendimento.

224. Garantia de acessibilidade dos usuários com deficiência física aos postos de atendimento.

2.2.2 Achado 6 – A prestação de serviços pelo DETRAN/DF não é distribuída de forma planejada e equitativa.

Critério

225. A distribuição dos postos de atendimento pelas Regiões Administrativas deve obedecer a estudos prévios e a critérios técnicos.

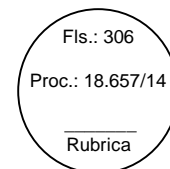
226. A estrutura dos postos de atendimento deve estar compatível com as demandas dos serviços.

Análises e Evidências

227. A desconcentração do atendimento ao público dos serviços oferecidos pelo DETRAN/DF aproxima e facilita o acesso do cidadão, e é efetuada por meio da distribuição de postos de atendimento em diversas regiões do DF, além de serviços oferecidos nos Postos do Na Hora.

228. Visando melhor distribuir os serviços oferecidos ao público, a autarquia possui, no âmbito da Coordenação Geral de Atendimento ao Usuário – CGATE, **nove** Unidades de Atendimento, distribuídas nas seguintes localidades: Gama; Sobradinho; Taguatinga; Paranoá; Planaltina; Brazlândia; Recanto das Emas; SIA; e Shopping Popular. Essas unidades diferenciam-se quanto aos serviços que prestam e à estrutura de atendimento.

229. Alguns serviços referentes a veículos e habilitação também são oferecidos nos Postos do Na Hora que funcionam nas seguintes regiões administrativas: Ceilândia; Plano Piloto; Taguatinga; Sobradinho; Gama; e Riacho Fundo. Todavia, os Postos do Na Hora não fazem parte da estrutura administrativa do DETRAN/DF, sendo órgãos da Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e



Cidadania do Distrito Federal.

230. Com o objetivo de avaliar os estudos prévios que subsidiaram a atual distribuição dos postos de atendimento, bem como sua expansão, foram solicitados os estudos, diagnósticos e critérios utilizados pelo DETRAN/DF para definir a atual localização geográfica das unidades regionais (NA 06, fls. 44/45). No entanto, a resposta encaminhada foi omissa no tocante a estes elementos, evidenciando a inexistência de estudos prévios que justifiquem a localização geográfica dos postos de atendimento.

231. A conclusão que se tem é que a desconcentração do oferecimento de serviços pelo DETRAN/DF não é realizada de uma forma planejada, mediante critérios que permitam identificar a melhor localização para implantação, de modo a maximizar o alcance social da medida.

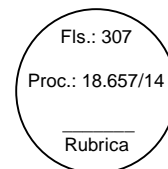
232. Nesse contexto, para fins de avaliação da distribuição das unidades regionais, análises das demandas dos cidadãos pelos serviços de atendimento do DETRAN/DF foram realizadas com base nos registros do Sistema de Gerenciamento do Atendimento – SGA referentes ao período de maio/2013 a outubro/2014⁵⁰.

233. Os dados extraídos do sistema da autarquia apontam que as Unidades de Atendimento com maiores demandas registradas no SGA, nos anos de 2013 e 2014, foram os postos de atendimento do SIA e de Taguatinga (PT nº 24, e-TCDF). Todavia, durante o período de execução desta auditoria, o Posto do SIA desativou seu atendimento nos guichês referentes aos serviços mais procurados (Veículos, Emissão de Documentos e Habilitação), que foram transferidos para atendimento no Posto do Shopping Popular. Em razão disso, foram feitas análises consolidadas dos postos do SIA e do Shopping Popular quanto a esses serviços.

234. O Quadro 22 demonstra, para os diversos postos de atendimento do DETRAN/DF no mês de setembro de 2014⁵¹, a demanda real, a média de

⁵⁰ Ressalva-se que o SGA só foi implantado na Unidade de Atendimento de Brazlândia em agosto/2014, e na Unidade do Recanto das Emas em setembro/2014. Nesses casos foram utilizados os resultados de setembro e outubro de 2014.

⁵¹ O mês de setembro de 2014 foi o único mês que já havia o SGA implantado em todos os Postos de Atendimento para possibilitar fazer uma avaliação geral e isonômica para esse caso.



atendimentos por guichê e o Tempo Médio de Espera do usuário no posto. O número de atendimentos considerado inclui apenas os serviços de Veículos, Emissão de Documentos e Habilitação.

Quadro 22: Média de Atendimentos por Guichê

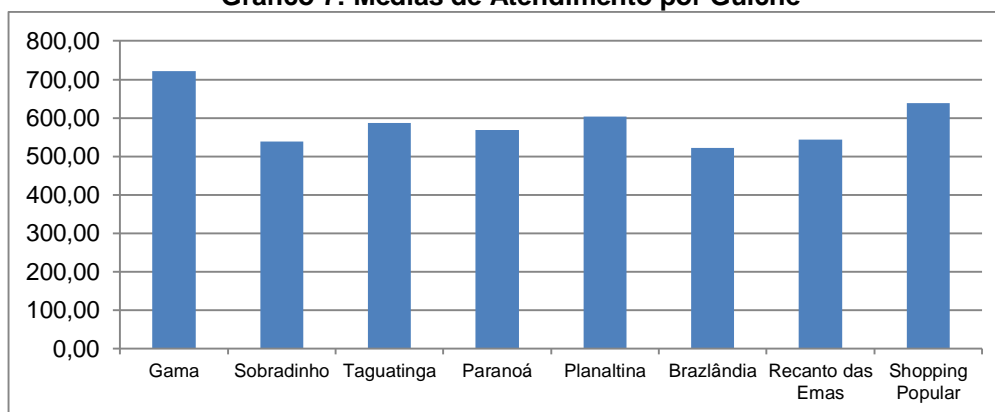
Posto de Atendimento	Período de Atendimento	Nº de Atendimentos	Nº de Guichês	Média de Atendimentos por Guichê	Tempo Médio de Espera
Gama	set/14	9.373	13	721,00	00:15:12
Sobradinho	set/14	4.311	8	538,88	00:07:28
Taguatinga	set/14	17.038	29	587,52	00:21:34
Paranoá	set/14	4.551	8	568,88	00:43:33
Planaltina	set/14	4.829	8	603,63	00:08:43
Brazlândia	set/14	3.134	6	522,33	NA ⁵²
Recanto das Emas	set/14	3.261	6	543,50	NA ⁵²
Shopping Popular /SIA ⁵³	set/14	20.442	32	638,81	00:19:58

Fonte: PT nº 3.1 e PT nº 14

235. Em uma primeira análise, verifica-se uma grande concentração dos serviços do DETRAN/DF nas unidades de atendimento do Shopping Popular/SIA e Taguatinga. Estas duas unidades representam mais de **55%** dos atendimentos de serviços de Veículos, Emissão de Documentos e Habilitação realizados em setembro de 2014.

236. O Gráfico 7 ilustra as médias de atendimento por guichê no mês de setembro de 2014.

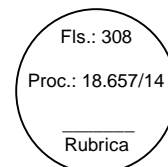
Gráfico 7: Médias de Atendimento por Guichê



Fonte: PT nº 3.1 e PT nº 14

⁵² O SGA não estava em plena operação nos postos de Brazlândia e do Recanto das Emas, conforme registrado no Achado nº 7, impedindo a obtenção de informações reais acerca do tempo médio de espera.

⁵³ O SIA ofereceu os serviços de Emissão de Documentos, Veículos e Habilitação até o dia 12/10/2014. O Shopping Popular passou a atender esses serviços do SIA a partir do dia 15/10/2014. O número de atendimentos está computando o somatório dos dois postos e o número de guichês é o atual do Shopping Popular



237. No exame dos dados do SGA, demonstrados no Quadro 23 e ilustrados no Gráfico 7, e com base no número de guichês existentes em cada posto de atendimento, verificou-se falhas e disparidades na distribuição dos postos de atendimento do DETRAN/DF. Tomando-se como referência os atendimentos no mês de setembro de 2014, essas falhas na distribuição podem ser constatadas através das seguintes evidências:

1. diferença superior a 38% entre a média de atendimento por guichê mais elevada (721,00 atendimentos por guichê no posto do Gama) e a mais baixa (522,33 atendimentos por guichê no posto de Brazlândia);
2. média de atendimentos por guichê no posto do Gama superior à média geral de atendimentos por guichê somada ao desvio padrão, conforme Quadro a seguir;
3. média de atendimentos por guichê no posto de Brazlândia menor que a média geral de atendimentos por guichê somada ao desvio padrão, Quadro 23;
4. dentre os postos em que houve Tempo Médio de Espera sistematicamente calculado, o mais elevado foi o do Posto de Atendimento do Paranoá (43 minutos e 33 segundos), ultrapassando em 100% o posto com o segundo maior Tempo Médio de Espera (Taguatinga).

Quadro 23 - Média de Atendimentos por Guichês em Relação à Média Geral e Desvio Padrão

Posto de Atendimento	MAG	Desvio Padrão	Média	M + DP	M - DP
Gama	721,00	60,76	590,57	651,33	529,81
Sobradinho	538,88				
Taguatinga	587,52				
Paranoá	568,88				
Planaltina	603,63				
Brazlândia	522,33				
Recanto das Emas	543,50				
Shopping Popular / S I A	638,81				
MAG: Média de Atendimento por Guichê existente no Posto de Atendimento M + DP: Média Geral das MAG de todos os postos mais o Desvio Padrão M - DP: Média Geral das MAG de todos os postos menos o Desvio Padrão					

Fonte: PT's nº 14 e 24

238. Efetuando o cálculo do número de atendimentos dividido pelo número de



servidores com GAP⁵⁴ de cada posto de atendimento verificado no mês de setembro, encontram-se as médias de atendimento por atendente. Estes valores estão demonstrados no Quadro 24.

Quadro 24 - Média de atendimentos por Servidor com GAP

Posto de Atendimento	Período de Atendimento	Nº de Atendimentos	Nº de Servidores com GAP	Nº de Guichês Existente	Média de Atendimentos por Servidor	Média de Servidores por Guichê
Gama	set/14	9.373	41	13	228,61	3,15
Sobradinho	set/14	4.311	22	8	195,95	2,75
Taguatinga	set/14	17.038	67	29	254,30	2,31
Paranoá	set/14	4.551	13	8	350,08	1,63
Planaltina	set/14	4.829	20	8	241,45	2,50
Brazlândia	set/14	3.134	12	6	261,17	2,00
Recanto das Emas	set/14	3.261	11	6	296,45	1,83
Shopping Popular / SIA ⁵⁵	set/14	20.442	64	32	319,41	2,00

Fonte: Relatórios quantitativos SGA (PT nº 10) e PT's nº 14 e 24

239. Verifica-se que o posto com a mais alta média de atendimentos pelo número de servidores com GAP⁵⁶ é o do Paranoá (350,08 atendimentos por servidor), o que demonstra uma elevada demanda de serviços por atendente, repercutindo no Tempo Médio de Espera, que é o maior entre as unidades.

240. O Quadro 24 também apresenta o resultado comparativo entre a distribuição de servidores que realizam atendimento ao público e o número de guichês instalados no respectivo posto.

241. Esses resultados são significativos porque demonstram, em alguns casos, que as equipes disponíveis para realizar atendimentos nos postos são reduzidas.

242. A consequência da pouca disponibilidade de servidores no atendimento

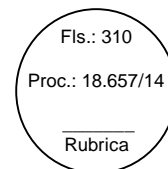
⁵⁴ Os servidores com GAP (Gratificação de Atendimento ao Público) são aqueles que realizam atendimentos dos serviços oferecidos pelo DETRAN/DF em guichês.

⁵⁵ * O SIA atendeu Emissão de Documentos, Veículos e Habilitação até o dia 12/09/2014. O Shopping Popular passou a atender esses serviços do SAI a partir do dia 15/09/2014. O número de atendimentos e o número de servidores que recebem GAP estão computando o somatório do SIA e Shopping Popular.

⁵⁶ Servidores com GAP = Servidores que realizam atendimento nos postos do DETRAN/DF, inclusive aqueles que estão em cargo de chefia e eventualmente realizam atendimentos na carência de atendentes.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



é, muitas vezes, o tempo mais elevado para que o usuário seja chamado para atendimento (aumento do Tempo Médio de Espera); enquanto em outros postos há uma proporção de servidores bem maior, possibilitando um atendimento mais ágil.

243. Tendo em vista que os postos de atendimento do DETRAN/DF operam em dois turnos, verifica-se que há carência de servidores para o atendimento no Posto do Recanto das Emas, que tem média de 1,83 servidor por guichê, e também no Posto do Paranoá, que possui, em média, apenas 1,63 servidor por guichê.

244. A situação do posto do Paranoá é ainda mais grave quando se verifica que dos treze servidores alocados na atividade de atendimento, quatro deles não atuam de maneira exclusiva nessa atividade, como é o caso do servidor que responde pela gerência da GERTRAN IV e os que chefiam o Núcleo de Habilitação IV – NUHAB IV e o Núcleo de Veículos IV – NUVEI IV. Ou seja, existem apenas 9 (nove) servidores exclusivos para atendimento ao público, sendo 4 (quatro) no primeiro turno e 5 (cinco) no segundo.

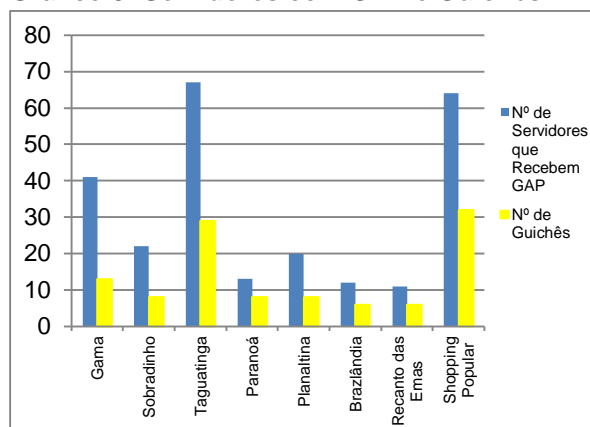
245. Dado que esse posto possui oito guichês de atendimento disponíveis, resta claro que nos dois turnos de trabalho há uma ociosidade no aproveitamento da infraestrutura de guichês existentes, situação mais gravosa diante dos registros de que o Tempo Médio de Espera no Paranoá foi o mais elevado dentre os postos avaliados, conforme apresentado no Quadro 22.

246. Por sua vez, verifica-se que em relação ao quantitativo de guichês de atendimento instalados nos postos do Gama, Sobradinho e Planaltina, cujas médias de servidores por guichê de atendimento identificadas foram de respectivamente 3,15; 2,75 e 2,5, números que apontam para um excedente de pessoal ou necessidade de instalação de novos guichês de atendimento, conforme será exposto em seguida.

247. Vale destacar que alguns dos resultados apontados acima, bem como apresentados nos Quadros 22 a 24, também estão ilustrados de forma mais clara nos Gráficos a seguir.

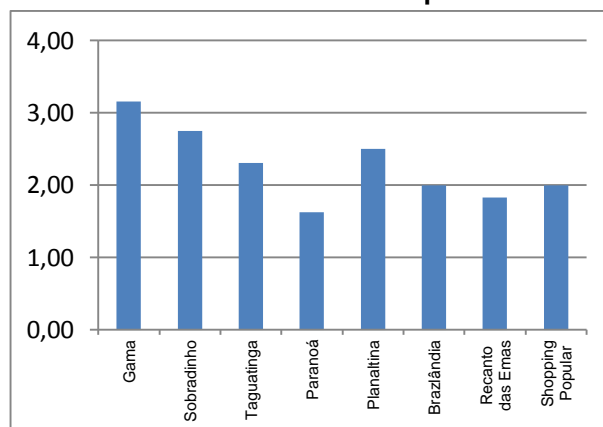


Gráfico 8: Servidores com GAP e Guichês



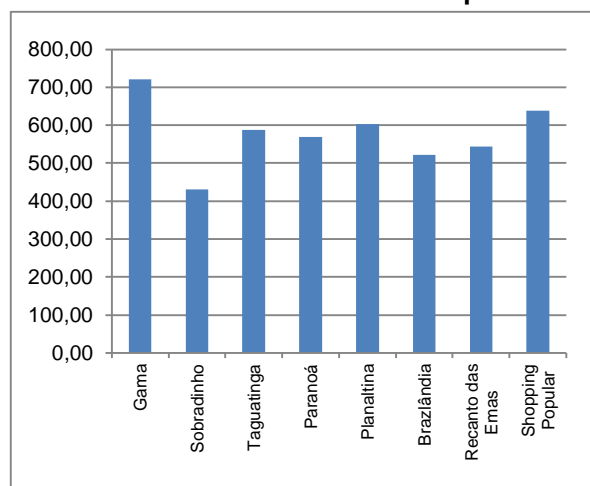
PT's nº 14 e 24

Gráfico 9: Nº de Servidores por Guichê



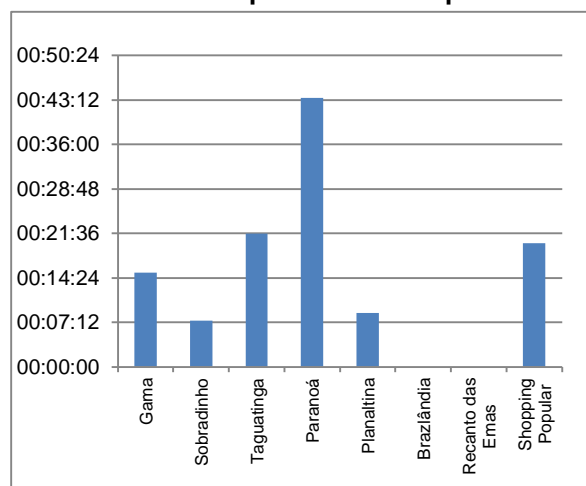
PT's nº 14 e 24

Gráfico 10: Média de Atendimentos por Guichê



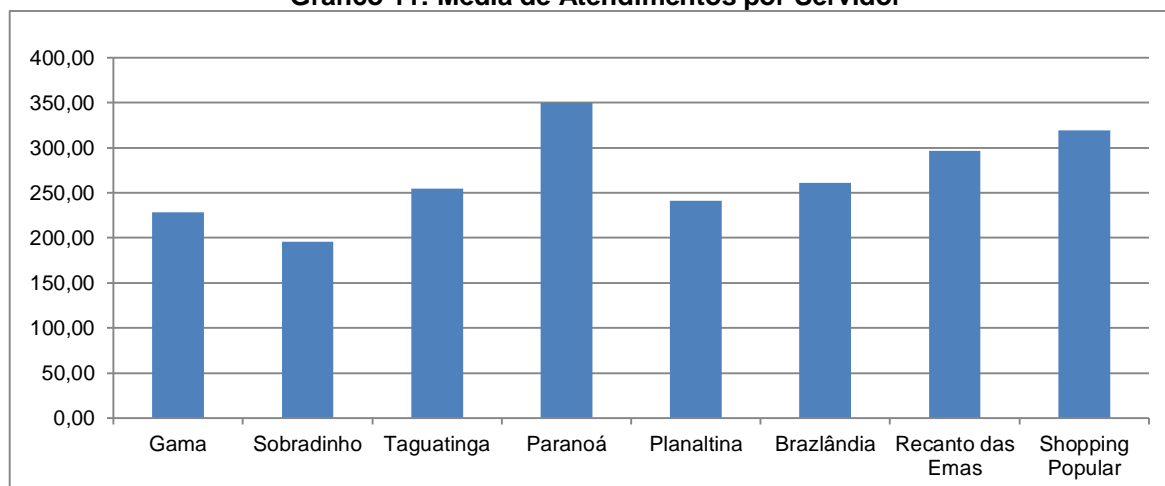
Fonte: PT's nº 14 e 24

Gráfico 11: Tempo Médio de Espera



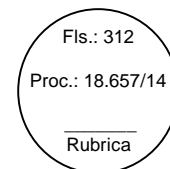
Fonte: PT's nº 14 e 24

Gráfico 11: Média de Atendimentos por Servidor



Fonte: PT's nº 14 e 24

248. Em cada posto de atendimento, a estrutura física (principalmente número



de guichês existentes) e de recursos humanos (principalmente servidores que realizam o atendimento) são fatores que podem limitar a celeridade do atendimento.

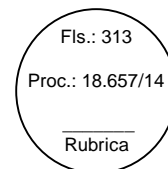
249. No caso da estrutura física, poderá existir limitação do atendimento se o posto dispuser de quantitativo de servidores em cada turno superior ao número de guichês existentes e, ao mesmo tempo, demanda em excesso. Nesse caso, os usuários podem estar sendo atendidos com um elevado Tempo Médio de Espera, enquanto há servidores ociosos por falta de guichê para poderem operar.

250. Em relação aos recursos humanos, poderá existir limitação do atendimento se o posto dispuser de quantitativo de guichês superior ao número de servidores em cada turno e, ao mesmo tempo, demanda excedente. Então, os usuários podem estar sendo atendidos em um maior tempo de espera, enquanto há guichês ociosos por não haver servidores para efetuar o atendimento em todos os guichês.

251. Conforme se verifica, o Posto do Gama possui o quantitativo de servidores por turno em maior proporção ao número de guichês e, também, apresenta o maior número de atendimentos por guichê. Nesse posto, conclui-se que o número de guichês é um fator limitador dos atendimentos e pode acarretar a ociosidade dos servidores disponíveis.

252. Quanto ao Posto de Sobradinho, o quantitativo de guichês e de servidores demonstra ser adequado à demanda existente, tendo em vista que a média de atendimento por servidor, o número de atendimentos por guichês existentes e o Tempo Médio de Espera estão entre os mais baixos em relação aos demais postos.

253. No caso do Posto do Paranoá, como já relatado, verifica-se a pior média de servidor com GAP por guichê existente, o que ocasiona uma grande parcela de guichês ociosos. Esse posto também possui o maior número de atendimentos por servidor com GAP (350,08) e o maior Tempo Médio de Espera (43 minutos e 33 segundos), que se pode avaliar como consequência da quantidade de servidores deficitária em relação à demanda. Conclui-se, então, que no Posto de Paranoá a quantidade de servidores para realizar o atendimento reflete diretamente no elevado Tempo Médio de Atendimento.



254. Portanto, as análises realizadas com base na demanda real no mês de setembro de 2014 possibilitam concluir a existência de falhas na gestão e operacionalização dos postos de atendimento do DETRAN/DF nas Regiões Administrativas do Distrito Federal, principalmente no que tange às distorções na distribuição do número de guichês existentes, bem como dos servidores que realizam atendimento ao público nesses postos.

255. Ainda, quanto à desconcentração dos serviços, salienta-se que o serviço de **Penalidades** é oferecido apenas na Unidade do SIA, e o serviço de **Protocolo** somente é prestado na Sede do DETRAN/DF e na Unidade do SIA e de Taguatinga.

256. A oferta quase que centralizada desses serviços dificulta o acesso dos usuários, exigindo deslocamentos até essas unidades para prestação do serviço e gerando insatisfação.

257. A respeito da grande concentração do atendimento para o serviço de Protocolo, a Ouvidoria informou (PT nº 5, Anexo II – fls. 195) que *“a falta do protocolo em alguns postos, onde são realizados os recursos de multa, por exemplo, muitas vezes é visto equivocadamente pelo cidadão como um entrave proposital, imposto pelo DETRAN/DF com a intenção de dificultar o requerimento de recursal, que é um direito constitucional”*.

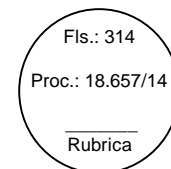
Causas

258. Inexistência de estudos e diagnósticos que identifiquem as regiões de maior demanda pelos serviços oferecidos. Cultura organizacional não valoriza a realização de ações planejadas. Ausência de monitoramento sistemático e periódico da demanda, de modo a orientar a tomada de decisão. Não adoção de medidas corretivas para adequação da estrutura de atendimento à demanda dos usuários.

259. Inexistência de planejamento e inércia na construção de novos postos de atendimento ou execução da ampliação de postos existentes.

Efeitos

260. Necessidade de grandes deslocamentos para parcela dos usuários dos serviços oferecidos pelo DETRAN/DF.



261. Postos de atendimento com demanda acima de sua capacidade de realizar um atendimento de qualidade.

262. Tempos Médios de Espera elevados na maioria dos postos de atendimento.

Considerações do Auditado

263. Em relação ao Achado 6, o DETRAN/DF somente se manifestou acerca de projetos que vem realizando para que “possa distribuir de forma planejada e equitativa a prestação de serviços do órgão”.

Posicionamento da Equipe de Auditoria

264. O órgão informou apenas acerca de esforços que visam corrigir os problemas demonstrados no Achado 6. Dessa forma, as evidências da auditoria permanecem válidas, mantendo-se na íntegra o Achado.

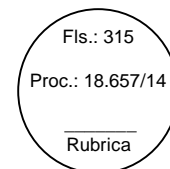
Proposições

265. Tendo em vista o teor do achado em epígrafe, as considerações do auditado e o posicionamento da equipe de auditoria, submete-se à deliberação do egrégio Plenário as seguintes proposições:

- I. Determinar ao DETRAN/DF que:
 - a. realize estudos técnicos e estabeleça critérios objetivos para fins de implantação e ampliação dos postos de atendimento, permitindo identificar a melhor localização dos futuros postos de atendimento e disponibilizar os serviços ao cidadão de forma equânime e desconcentrada, maximizando o interesse público e o alcance social da atuação do DETRAN/DF; **(Sugestão II.j)**
 - b. promova a expansão da prestação dos serviços de Protocolo e de Penalidades para outros postos de atendimento da rede, de modo a facilitar o acesso ao usuário, avaliando, previamente, a viabilidade técnica-financeira da medida; **(Sugestão II.k)**
 - c. realize a distribuição adequada dos profissionais e da estrutura física



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



necessária, e implante mecanismos de monitoramento e de avaliação periódica das demandas de atendimento nos postos, de modo a identificar e corrigir eventuais desequilíbrios na oferta de serviços, com vistas a garantir um padrão de qualidade na prestação dos serviços em todos os postos. **(Sugestão II.I)**

- II. Determinar ao DETRAN/DF, ainda, que, no prazo de 90 (noventa) dias, elabore e encaminhe ao Tribunal plano de ação para implementação das determinações constantes dos itens I.a, I.b, I.c, contendo cronograma completo das ações, bem como a sequência de procedimentos que serão executados, constando prazo e a unidade/setor responsável pela implementação, conforme modelo apresentado no Anexo I do presente Relatório de Auditoria. **(Sugestão IV)**

Benefícios Esperados

266. Redução das distâncias de deslocamento para parcela dos usuários dos serviços oferecidos pelo DETRAN/DF. Redução dos Tempos Médios de Espera nos postos de atendimento. Melhoria na qualidade do atendimento.

2.3 QA3 - O DETRAN/DF presta serviços de forma tempestiva, com ampla oferta de agendamento e de serviços on-line e com valores razoáveis?

As constatações demonstram que o DETRAN/DF não presta serviços de forma tempestiva, havendo demora excessiva no tempo de espera dos usuários nos guichês de atendimento, bem como elevados prazos de agendamento de serviços de vistoria veicular e de exames teórico-técnicos realizados pela autarquia, sendo que a estrutura física disponível para a execução destes serviços não vem sendo bem aproveitada. Já a disponibilização de serviços através de agendamento restringe-se à vistoria veicular, enquanto outros DETRAN's ofertam uma carteira bem mais ampla de serviços. A prestação de serviços na modalidade on-line permanece reduzida, restringindo-se basicamente a consultas e a realização de serviços na área de "Habilitação", sendo que apenas 22,5% destes serviços são prestados virtualmente. Quanto aos valores das taxas de serviços cobradas pelo DETRAN/DF não foi possível realizar a avaliação da sua razoabilidade em função de limitações na obtenção de



informações acerca dos valores cobrados pelos demais DETRAN's do Brasil.

2.3.1 Achado 7 – Demora excessiva no tempo de espera dos usuários.

Critério

267. A Lei nº 2.547/2000 regulamenta como sendo de trinta minutos, no máximo, o tempo razoável de espera em filas.

Análises e Evidências

268. Da análise da Pesquisa de Satisfação realizada pelo DETRAN/DF em 2011 verificou-se que a média geral de satisfação do usuário quanto ao quesito “Tempo médio de Atendimento” foi a mais baixa dentre todos aspectos avaliados, obtendo uma média geral de 3,65⁵⁷ e desvio padrão de 1,27, o maior da pesquisa (PT nº 05). Dentre as 851 sugestões apresentadas pelos usuários ao final da pesquisa, cerca de 15,4% referiam-se à necessidade de aumentar o número de atendentes para reduzir o tempo de espera, sugestão mais citada dentre as demais.

269. Os resultados da Pesquisa de Satisfação de 2013 demonstraram que o quesito “tempo de espera de atendimento” manteve-se como o pior avaliado, havendo redução de 15% no grau de satisfação dos usuários em relação a este aspecto na média geral de avaliação em relação a 2011, perfazendo a média de 3,19.

270. Os postos de atendimento com as piores médias relativas ao tempo de espera constam do Quadro 25. Tal quesito também recebeu a pior avaliação na pesquisa 2013 no tocante à diferença entre a expectativa inicial do usuário em relação ao atendimento, cuja nota foi 3,33, e a avaliação posterior ao atendimento (3,19).

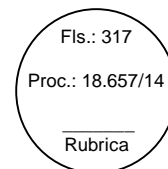
Quadro 25: Unidades com piores notas referentes ao Tempo de Espera

Pesquisa Satisfação 2011		Pesquisa de Satisfação 2013	
Posto	Nota	Posto	Nota
Taguatinga	3,28	Taguatinga	2,6
Sobradinho	3,31	SIA	2,8
SIA	3,44	Gama	3,3
		Paranoá	3,3

Fonte: PT nº 05 e PT nº 06

271. No ano de 2013 o DETRAN/DF iniciou a implantação do Sistema de

⁵⁷ Considerando uma escala de notas que variava de 1(péssimo) a 5 excelente.



Gerenciamento do Atendimento – SGA, baseado em tecnologias de software livre e de código aberto desenvolvido pelo DATAPREV, o qual permite a realização do gerenciamento de filas e do fluxo de atendimento em organizações que prestam serviço de atendimento presencial aos usuários.

272. O SGA oferece o controle de filas de atendimento através de emissão de senhas e chamada através de painéis, possibilitando o gerenciamento constante do fluxo de atendimento, havendo uma série de recursos que auxiliam na gerência e administração das unidades de atendimento. É possível obter estatísticas e tempos médios de atendimento por servidor, por período e por unidade, entre outras informações, que são fornecidas através de relatórios, estatísticas, gráficos avançados sobre atendimentos de uma unidade e de toda a rede.

273. As informações gerenciais fornecidas pelo SGA possibilitam aos gestores planejar, acompanhar, monitorar, otimizar e agilizar o atendimento aos clientes. Nesta esteira, o sistema passou a ser implantado gradualmente nos postos de atendimento do DETRAN/DF a partir de maio de 2013, conforme consta no Quadro 26.

Quadro 26: Implantação SGA

Posto	Implantação	Data do primeiro registro no SGA
Sede	Maio/2013	08/05/2013
Sia		20/05/2013
Gama	Junho/2013	27/06/2013
Taguatinga		03/06/2013
Paranoá	Julho/2013	17/07/2013
Sobradinho		12/07/2013
Shopping Popular	Outubro/2013	31/10/2013
Planaltina	Maio/2014	14/05/2014
Brazlândia	Agosto/2014	21/08/2014
Recanto das Emas	Setembro/2014	02/09/2014

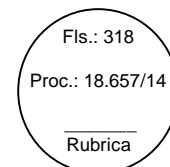
Fonte: Banco de dados SGA⁵⁸ (PT nº 12, Anexo III – fl. 273)

274. Destaca-se que até dezembro de 2013 o SGA estava funcionando em apenas sete postos de atendimento, e somente em setembro de 2014 foi disseminado para toda rede de atendimento com a implantação no Posto do Recanto das Emas.

⁵⁸ Os arquivos contendo o banco de dados do SGA de 2013 e 2014 estão gravados no CD anexado à fl. 273.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



275. No entanto, o sistema ainda não está em plena operação nos postos de Brazlândia e do Recanto das Emas devido à ausência de impressoras térmicas que permitam a impressão de senhas e sua distribuição de forma automatizada e integrada ao SGA.

276. Esta falha impede a obtenção de informações gerenciais exatas sobre o tempo efetivo de espera nestas duas unidades de atendimento, pois as senhas são emitidas e registradas manualmente, assim, o horário registrado de impressão das senhas não corresponde exatamente ao momento efetivo da chegada do usuário aos postos.

277. Não obstante a implantação progressiva do sistema, foi solicitado ao DETRAN/DF o envio de arquivos referentes aos atendimentos realizados em 2013 e 2014, extraídos diretamente do banco de dados (PT nº 12, Anexo III – fl. 273)⁵⁷, para fins de avaliação do tempo de espera nos atendimentos presenciais realizados por meio de senha e operacionalizados através do SGA.

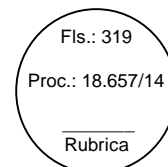
278. Com base na análise das informações do banco de dados do SGA, avaliou-se o tempo médio de espera para as senhas emitidas durante todo o período de maio/2013 a outubro/2014, perfazendo um total de 1.635.644 senhas emitidas cujo tempo médio de espera geral⁵⁹ constatado foi de 36 minutos e 17 segundos, portanto, superior ao permitido e considerado razoável pela legislação supra. A apuração mensal dos tempos médios consta no Quadro 27 sendo realizada análise separada para cada um dos exercícios.

279. Em 2013 (desde 08/05/2013) foram registradas 695.034 senhas emitidas para todos os tipos de atendimentos presenciais realizados através desta sistemática, cujo tempo médio de espera geral foi de 48 minutos e 54 segundos nos sete postos de atendimento integrados ao SGA. Já durante o ano de 2014, considerando os registros realizados até 31/10/2014, contabilizou-se 940.610 senhas emitidas, cujo tempo médio de espera foi de 26 minutos e 56 segundos. Esta evolução histórica

⁵⁹ Não foram considerados os tempos de espera referentes às senhas emitidas nos postos de Brazlândia e Recanto das Emas (problemas na emissão já mencionados), bem como referentes das senhas aos atendimentos realizados nos postos denominados “DIREDOC” e “DVA Plano Piloto (DVA I)”, pois nestas localidades são prestados apenas serviços específicos de educação de trânsito e depósito de veículos automotivos.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



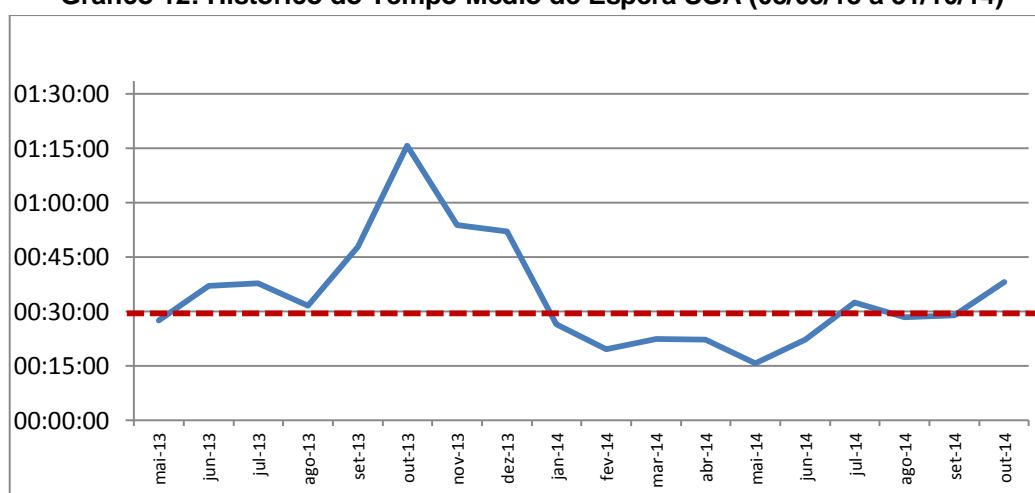
consta do Gráfico 13.

Quadro 27: Tempo Médio de Espera Mensal

MÊS - 2013/2014	TEMPO MÉDIO DE ESPERA	Nº TOTAL DE ATENDIMENTOS
mai-13	00:27:28	17.886
jun-13	00:37:08	55.600
jul-13	00:37:44	107.525
ago-13	00:31:36	108.261
set-13	00:47:53	107.755
out-13	01:15:43	132.448
nov-13	00:53:55	80.868
dez-13	00:52:10	84.691
jan-14	00:26:31	80.851
fev-14	00:19:30	71.627
mar-14	00:22:29	66.920
abr-14	00:22:14	75.797
mai-14	00:15:46	81.335
jun-14	00:22:12	70.551
jul-14	00:32:26	124.836
ago-14	00:28:25	120.002
set-14	00:29:01	129.028
out-14	00:38:06	119.663
Avaliação do Período	Média Geral	Total
	00:36:17	1.635.644

Fonte: Banco de dados SGA⁵⁷ (PT nº 12, Anexo III – fl. 273) e PT nº 24

Gráfico 12: Histórico do Tempo Médio de Espera SGA (08/05/13 a 31/10/14)



Fonte: Banco de dados SGA⁵⁷ (PT nº 12, Anexo III – fl. 273) e PT nº 24

280. Da análise dos gráficos e dados da tabela constata-se que durante o ano de 2013 o tempo médio de espera foi superior ao permitido em todos os meses, exceto



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



em maio. Já em 2014 houve notável redução no tempo médio de espera, registrando-se média superior a 30 minutos apenas nos meses de julho e outubro.

281. Destaca-se a sazonalidade de demandas por atendimentos presenciais nos postos do DETRAN/DF no segundo semestre, principalmente a partir do mês de setembro, decorrente do início da fiscalização do documento de CRLV, o qual não é emitido enquanto há pendências e débitos relativos ao IPVA, licenciamento anual e seguro obrigatório.

282. Em função de o cálculo do tempo médio de espera ocultar algumas disparidades, efetuou-se análise do tempo de espera de forma segregada por intervalos de tempo de espera, com vistas a melhor avaliar o desempenho do DETRAN/DF quanto a este quesito.

283. O Quadro 28 demonstra que no ano de 2013 cerca de **30%** dos atendimentos registraram um tempo de espera **superior a 1 hora**, perfazendo o total de 206.384 atendimentos, havendo ainda cerca de 17% com tempo de espera entre 30 minutos e 1 hora, ou seja, 119.514 atendimentos.

Quadro 28: Tempo de Espera Segregado 2013

Mês 2013	Inferior a 15 minutos	Entre 15 e 30 minutos	Entre 30 minutos e 1 Hora	Acima de 1 Hora	Sem Registro	Total Geral
MAIO	10.572	2.514	2.201	2.559	40	17.886
JUNHO	23.612	8.032	10.314	13.559	83	55.600
JULHO	44.729	16.381	20.057	25.684	674	107.525
AGOSTO	48.352	17.877	22.085	19.742	205	108.261
SETEMBRO	41.634	14.732	18.568	32.227	594	107.755
OUTUBRO	36.038	15.629	20.679	59.363	739	132.448
NOVEMBRO	33.856	9.848	11.180	25.798	186	80.868
DEZEMBRO	31.500	11.099	14.430	27.452	210	84.691
Total Geral	270.293	96.112	119.514	206.384	2.731	695.034
MÉDIA 2013	38,89%	13,83%	17,20%	29,69%	0,39%	100,00%

Fonte: Banco de dados SGA⁵⁷ (PT nº 12, Anexo III – fl. 273) e PT nº 25

284. Já no Quadro 29 consta que em 2014 o percentual de atendimentos com mais de 1 hora de espera reduziu para **cerca de 12,8%**, todavia o número absoluto de atendimentos nesta condição ainda é bastante elevado, totalizando 119.953, havendo ainda **16,6%** com tempo de espera entre 30 minutos e 1 hora, equivalente a



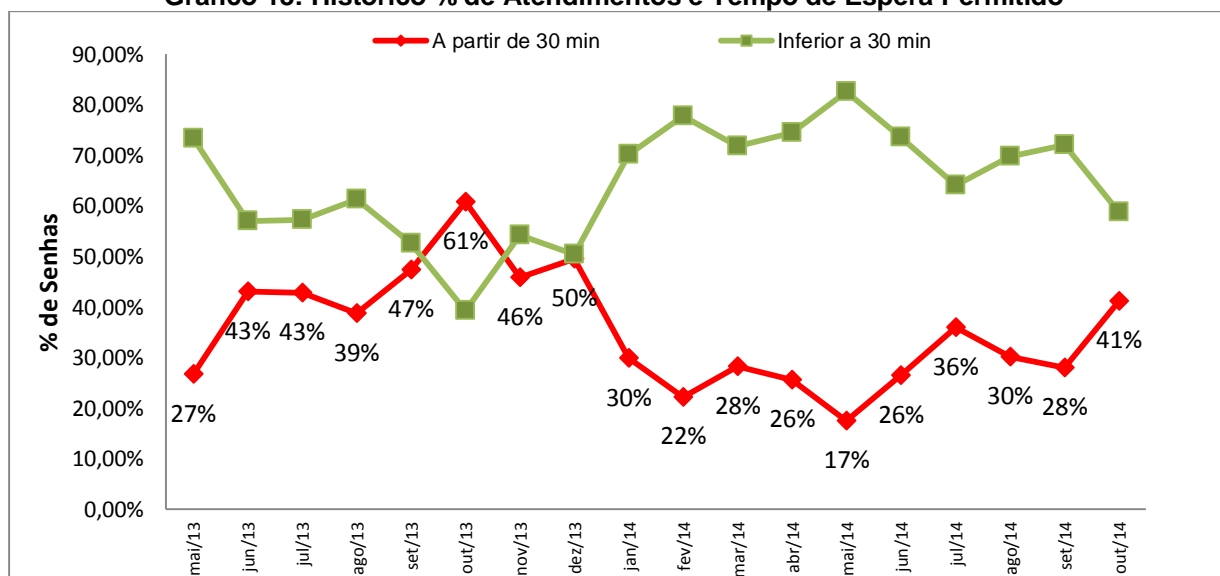
156.255 atendimentos, demonstrando um aumento bruto de atendimentos nesta condição comparado com 2013.

Quadro 29: Tempo de Espera Segregado 2014

Mês 2014	Inferior a 15 minutos	Entre 15 e 30 minutos	Entre 30 minutos e 1 Hora	Acima de 1 Hora	Sem Registro	Total Geral
JANEIRO	41.756	14.840	13.308	10.781	166	80.851
FEVEREIRO	44.018	11.390	10.348	5.473	398	71.627
MARÇO	36.527	11.230	11.950	6.816	397	66.920
ABRIL	44.044	12.047	12.063	7.186	457	75.797
MAIO	52.235	14.515	11.017	3.128	440	81.335
JUNHO	39.110	12.536	11.900	6.667	338	70.551
JULHO	59.856	19.757	23.449	21.295	479	124.836
AGOSTO	64.258	19.236	20.747	15.351	410	120.002
SETEMBRO	70.561	21.783	19.504	16.378	802	129.028
OUTUBRO	51.723	17.980	21.969	26.878	1.113	119.663
Total Geral	504.088	155.314	156.255	119.953	5.000	940.610
Média 2014	53,59%	16,51%	16,61%	12,75%	0,53%	100,00%

Fonte: Banco de dados SGA⁵⁶ (PT nº 12, Anexo III – fl. 273) e PT nº 25

285. A situação de todo o período em exame também foi consolidada no Gráfico 14, o qual demonstra a evolução histórica do percentual de atendimentos cujo tempo de espera estava ou não em consonância com o tempo máximo de 30 minutos previsto na legislação.

Gráfico 13: Histórico % de Atendimentos e Tempo de Espera Permitido


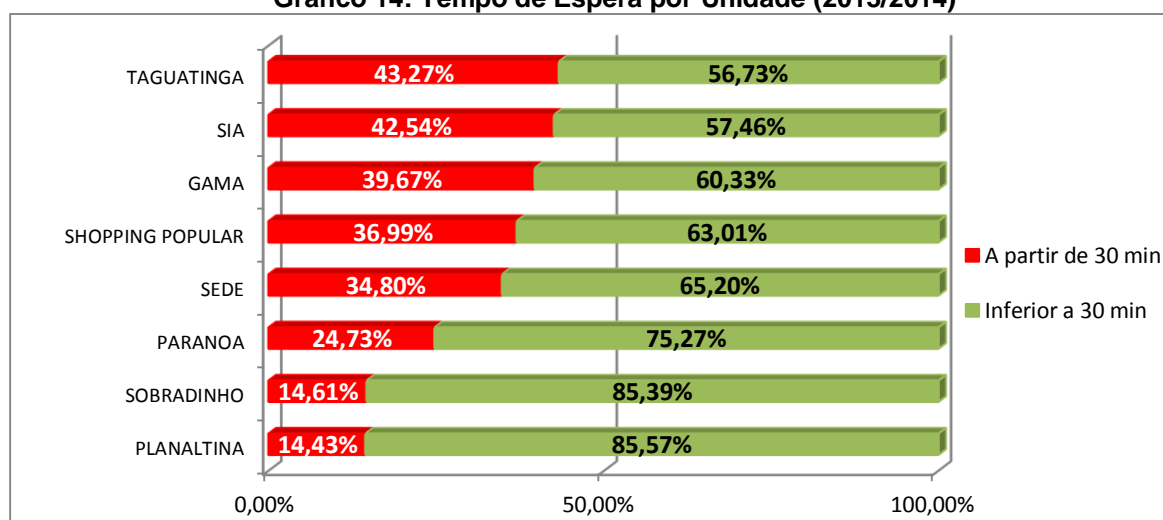
Fonte: Banco de dados SGA⁵⁶ (PT nº 12, Anexo III – fl. 273) e PT nº 25



286. A análise do gráfico demonstra que de 2013 para 2014 houve uma redução substancial da proporção de atendimentos com tempo de espera superior a 30 minutos, todavia o percentual geral no período é de 37% de atendimentos que excedem o limite de 30 minutos de espera, totalizando 602.106 casos. Portanto, é necessário que o DETRAN/DF atente para o fato do número de atendimentos na condição de espera acima de 30 minutos ainda ser bastante elevado, bem como para a tendência de elevação destes casos no segundo semestre, demonstrando a necessidade de a autarquia continuar promovendo ações que possibilitem a redução de atendimentos nesta situação desconfortável.

287. Ainda cabe mencionar que o tempo médio de espera é bastante díspare entre as unidades de atendimento analisadas. As que apresentaram os piores resultados no tocante ao percentual de atendimentos com tempo de espera acima de 30 minutos foram Taguatinga, SIA e Gama, conforme verificado no Gráfico 15.

Gráfico 14: Tempo de Espera por Unidade (2013/2014)

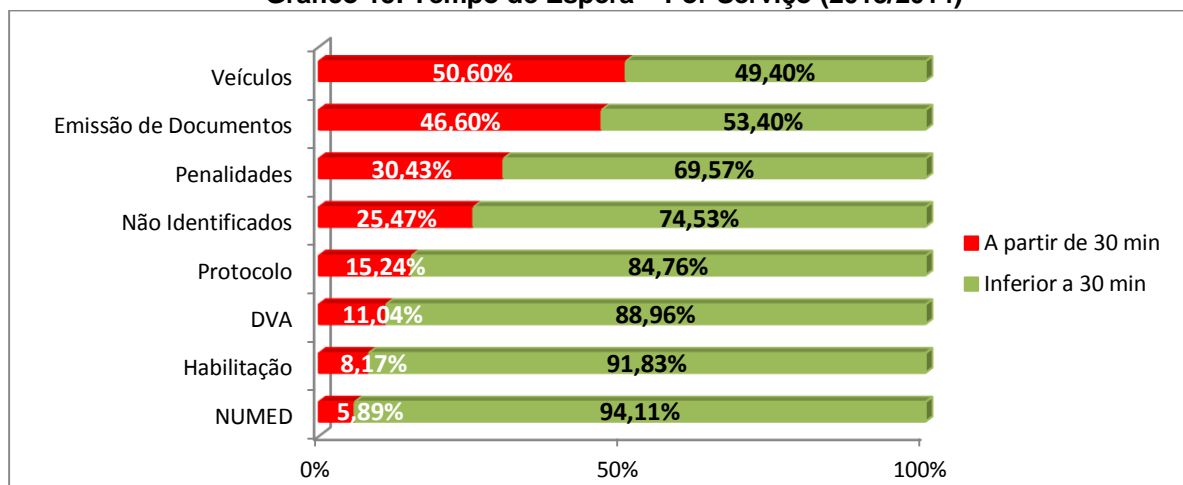


Fonte: Banco de dados SGA⁵⁶ (PT nº 12, Anexo III – fl. 273) e PT nº 25

288. No que tange aos tipos de serviços analisados, aqueles relacionados a “Veículos” e “Emissão de Documentos” encontram-se em situação mais grave, com maiores percentuais de casos com tempo de espera superiores ao razoável, conforme consta do Gráfico abaixo. Já os serviços de “Habilitação e da “NUMED” encontram-se em situação mais favorável.



Gráfico 15: Tempo de Espera – Por Serviço (2013/2014)



Fonte: Banco de dados SGA⁵⁶ (PT nº 12, Anexo III – fl. 273) e PT nº 25

Causas

289. Número insuficiente de atendentes em relação à demanda e alocação indevida dos servidores.

290. Indisponibilidade dos sistemas de TI, somando 156 horas e 49 minutos apenas para os postos de atendimento vinculados à CGATE. (PT nº 26 e PT nº 11, Anexo III – fls. 223/229).

291. Baixa oferta de serviços prestados através de agendamento e baixo quantitativo de serviços prestados integralmente por meio da internet, além de baixa divulgação daqueles que estão disponíveis.

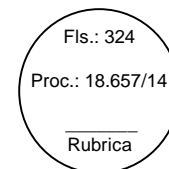
292. Deficiência no monitoramento e gerenciamento das filas de atendimento. Ausência de equipamentos de controle de senha integrado ao SGA em alguns postos.

293. Inexistência de planejamento institucional voltado para a melhoria da qualidade dos serviços.

294. Sazonalidade da demanda por serviços e não adoção de medidas estratégicas para o seu gerenciamento.

Efeitos

295. Insatisfação do usuário e alto número de desistências de atendimento, sendo apurado um total de 140354 no ano de 2013 e 82.000 em 2014, perfazendo



13,66% do total de senhas retiradas.

296. Demanda reprimida de serviços.

Considerações do Auditado

297. Acerca do tema do Achado 7, o DETRAN/DF salientou que “*no período que foi realizada a Auditoria do ano de 2014, o órgão identifica como meses críticos de atendimento por serem datas limites para a emissão dos licenciamentos de veículos*”.

Posicionamento da Equipe de Auditoria

298. Segundo a manifestação do jurisdicionado, os meses de outubro e novembro são críticos para o atendimento nos postos do DETRAN/DF. Este fato foi verificado pela equipe de auditoria e é demonstrado em quadros e gráficos, como o Quadro 27 e o Gráfico 14 do Relatório Final de Auditoria. Todavia, o órgão deve buscar soluções para essa questão, de forma a não ultrapassar o tempo razoável máximo de espera, conforme regulamentado na Lei nº 2.547/2000.

299. Portanto, as evidências da auditoria permanecem válidas e mantém-se o Achado 7 na íntegra, segundo apresentado no Relatório Prévio de Auditoria.

Proposições

300. Tendo em vista o teor do achado em epígrafe, as considerações do auditado e o posicionamento da equipe de auditoria, submete-se à deliberação do egrégio Plenário as seguintes proposições:

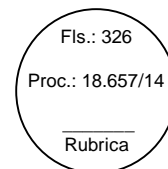
- I. Determinar ao DETRAN/DF que:
 - a. estabeleça e implemente: 1) indicadores gerenciais que permitam o monitoramento da qualidade e da tempestividade da prestação dos serviços; 2) metas quantificáveis e relacionadas à melhoria da qualidade dos serviços; **(Sugestão II.m)**
 - b. promova a instalação de equipamentos em todos os postos de atendimento que ainda não possuem a emissão de senhas automatizadas e integradas ao Sistema de Gerenciamento do



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



- Atendimento (SGA), com vistas a garantir a identificação real do tempo médio de espera e demais indicadores em toda a rede, propiciando o adequado gerenciamento do serviço de atendimento ao usuário; **(Sugestão II.n)**
- c. implemente estratégias com vistas a promover ampla divulgação nos postos de atendimento, em local visível ao público, de informações referentes ao tempo máximo de espera previsto na Lei nº 2.547/00, bem como dos canais de acesso ao PROCON; **(Sugestão II.g.1)**
- d. estabeleça o quantitativo ideal de servidores em cada posto de atendimento, bem como os critérios técnicos para a alocação dos profissionais de maneira alinhada às necessidades, com base nas demandas existentes em toda a rede; **(Sugestão II.o)**
- e. estruture a área de Tecnologia da Informação e Comunicação da autarquia dotando-a de software, hardware e toda a infraestrutura necessária para garantir um nível satisfatório de disponibilidade dos sistemas de TIC e a não interrupção da prestação dos serviços ao usuário, incluindo as contratações necessárias no planejamento estratégico da entidade; **(Sugestão II.p)**
- II. Recomendar ao DETRAN/DF que realize divulgação em tempo real no site do DETRAN/DF, bem como em outras plataformas acessíveis ao usuário, de informações relevantes relacionadas aos postos de atendimento ao público, incluindo, no mínimo, número de usuários na fila de espera, total de guichês disponíveis, tempo estimado de espera - a exemplo do disponibilizado pelo DETRAN de Sergipe; **(Sugestão III.c)**
- III. Determinar ao DETRAN/DF, ainda, que, no prazo de 90 (noventa) dias, elabore e encaminhe ao Tribunal plano de ação para implementação das determinações constantes dos itens "I.a", "I.b" e "I.e" contendo cronograma completo das ações, bem como a sequência de procedimentos que serão executados, constando prazo e a unidade/setor responsável pela implementação, conforme modelo apresentado no Anexo I do presente Relatório de Auditoria. **(Sugestão IV)**



Benefícios Esperados

301. Redução do tempo de espera e do quantitativo de desistências e demandas reprimidas. Melhoria da qualidade na prestação, principalmente no tocante à agilidade. Melhoria dos índices de satisfação do usuário, bem como da imagem do DETRAN/DF perante a sociedade.

2.3.2 Achado 8 – Oferta restrita de serviços por agendamento e de serviços prestados na modalidade on-line (virtual).

Critério

302. O DETRAN/DF deve disponibilizar diretamente ao usuário serviços por agendamento em grau compatível com os DETRAN's de referência nesta modalidade.

303. O DETRAN/DF deve ampliar os serviços oferecidos na modalidade online visando facilitar o acesso e a prestação dos serviços ao usuário. (PPA 2012-2015, META 4).

Análises e Evidências

304. Com vistas a avaliar o **grau de disponibilização de agendamento de serviços** aos usuários no site do DETRAN/DF, buscou-se identificar padrão de comparação nos sites dos Departamentos de Trânsito de referência no país (*benchmarking*). Assim, foi realizada ampla consulta aos *sites* dos DETRAN's das vinte e sete unidades da federação brasileira para identificar quais órgãos disponibilizam agendamentos por meio do *site*, e quais os serviços cada entidade oferta nesta modalidade, de forma a permitir uma análise comparativa.

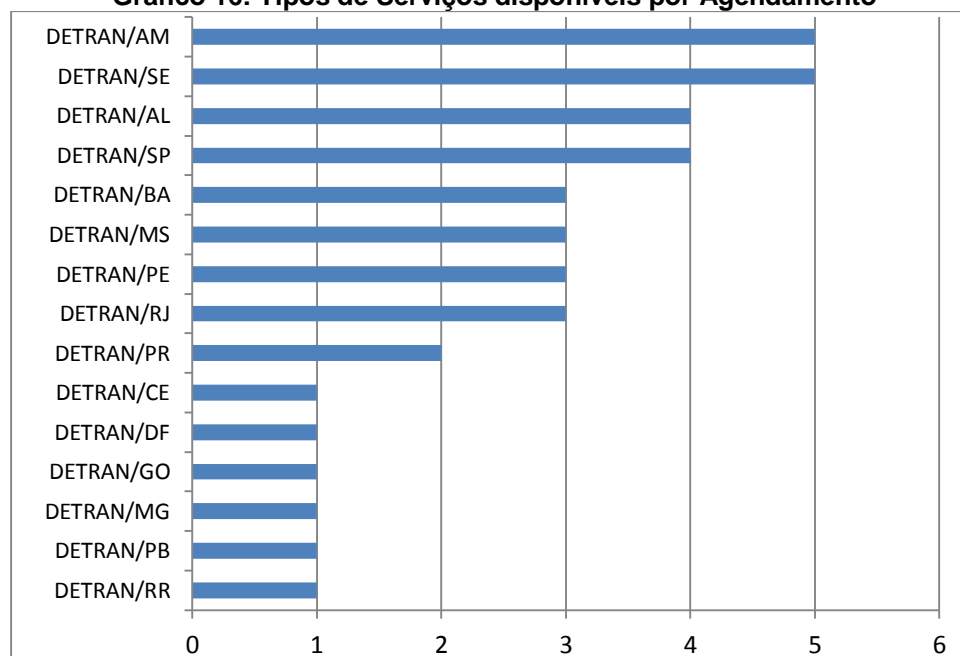
305. A pesquisa foi documentada por meio da captura das telas de agendamento dos DETRAN's de referência e pela consolidação das informações obtidas (PT's nº 27 e 28, e-TCDF).

306. Verificou-se que onze (11) Departamentos de Trânsito não disponibilizam serviços por agendamento através do site da autarquia, já a situação dos demais DETRAN's está demonstrada no Quadro 30.


Quadro 30: Serviços por Agendamento disponíveis ao Usuário

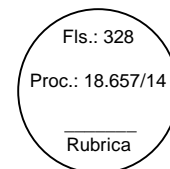
Detran/UF	Vistoria Veicular	Exame Prático	Exame Teórico	HABILITAÇÃO - DIVERSOS	VEICULO - DIVERSOS
DETRAN/AL	OK	OK	OK		OK
DETRAN/AM	OK	OK	OK	OK	OK
DETRAN/BA	OK			OK	OK
DETRAN/CE			OK		
DETRAN/DF	OK	SÓ CFC⁶⁰	SÓ CFC³⁰		
DETRAN/GO			OK		
DETRAN/MG	1 CIDADE		OK		
DETRAN/MS	OK	OK	OK		
DETRAN/PB	OK				
DETRAN/PE	OK			OK	OK
DETRAN/PR		OK	OK	CURSO TEÓRICO	
DETRAN/RJ	OK			OK	OK
DETRAN/RS		SÓ CFC ³⁰	SÓ CFC ³⁰		
DETRAN/RR	OK				
DETRAN/SE	OK	OK	OK	OK	OK
DETRAN/SP	OK		OK	OK	OK
Nº TOTAL	11	4	8	6	7

Fonte: Site dos diversos DETRAN's. (PT's nº 27 e 28)

Gráfico 16: Tipos de Serviços disponíveis por Agendamento


Fonte: Site dos diversos DETRAN's (PT's nº 27 e 28)

⁶⁰ O agendamento de serviços existe mas apenas os Centros de Formação de Condutores têm acesso ao sistema de marcação. Desta forma o usuário final não tem autonomia para realizar os agendamentos dos serviços.



307. Desta forma os DETRAN's identificados como referenciais na disponibilização direta ao usuário de serviços por agendamento foram os das seguintes unidades da federação: Amazonas, São Paulo, Sergipe, Bahia, Pernambuco e Alagoas.

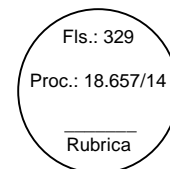
308. Esses Departamentos distinguem-se dos demais devido à quantidade e variedade de serviços ofertados por meio de agendamento (PT nº 27): Detran/AM - fls. 18 a 19 e 21 a 23; Detran/BA - fls. 25 a 29; Detran/PE - fls. 34 a 36; Detran/SP - fl. 40; Detran/AL fl. 42), incluindo serviços diversos das áreas de "Habilitação", "Veículos", e "Emissão de Documentos".

309. Outro aspecto importante constatado foi a facilidade de acesso proporcionada ao usuário para a realização dos agendamentos, tendo em vista a funcionalidade da plataforma virtual no tocante à realização de consultas e efetivação dos agendamentos. Destaca-se ainda a transparência e lisura das informações apresentadas ao usuário nos menus de agendamento mediante a publicidade da oferta de datas, horários e vagas disponíveis, e possibilidade de escolha individual da vaga mais apropriada para cada cidadão. (PT nº 27: Detran/SE - fls. 2 a 17; Detran/AM - fls. 18/24; Detran/BA - fls. 25 a 33; Detran/PE - fls. 34 a 36; Detran/SP - fls. 37 a 40)

310. Quanto ao DETRAN/DF verificou-se que o **único serviço** com agendamento disponibilizado diretamente ao cidadão é o de vistoria veicular. Ressalva-se que também há possibilidade de agendamento prévio dos exames teóricos e práticos para obtenção, renovação, alteração de categoria de Carteira Nacional de Habilitação, todavia a marcação não é realizada diretamente pelo usuário, sendo necessária a intervenção dos centros de formação de condutores, logo, não há autonomia do cidadão para realizar a marcação de acordo com sua conveniência.

311. Ressalta-se que a carência de agendamento de serviços, além de exigir um maior dispêndio de tempo dos usuários em filas de espera, impede a autarquia de planejar melhor a demanda de serviços e, por conseguinte, oferecer uma estrutura de atendimento compatível com as necessidades dos usuários, sobretudo, em períodos de elevada procura dos postos de atendimento.

312. Portanto, a análise comparativa permite concluir que o DETRAN/DF



oferece o agendamento de serviços de forma restrita, que pode ser encarado como uma significativa oportunidade de melhoria dos serviços ofertados pela autarquia.

313. No contexto de expansão e melhoria dos serviços, não se pode deixar de mencionar, como referencial de boa prática em serviços de agendamento, os excelentes serviços prestados pelo Tribunal Regional Eleitoral do DF, que, recentemente, promoveu o recadastramento dos eleitores distritais com controle biométrico. Para tanto, aquele órgão disponibilizou o agendamento dos serviços aos cidadãos, que facilitou o gerenciamento do atendimento e propiciou agilidade na prestação do serviço.

314. Outro aspecto objeto de avaliação pela fiscalização foi o **grau de disponibilização de serviços na plataforma virtual** do DETRAN/DF.

315. Para tanto, buscou-se identificar dentre o conjunto de serviços prestados pelo DETRAN/DF quantos são disponibilizados para prestação direta e integral através da própria plataforma virtual, bem como a proporção de atendimentos realizados na modalidade on-line no período de 01/01/2013 a 31/07/2014 em comparação com os atendimentos presenciais nos postos.

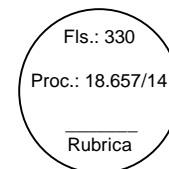
316. Primeiramente foi solicitada a relação de todos os serviços prestados diretamente ao cidadão pelo DETRAN/DF e a lista de serviços prestados na modalidade on-line.

317. Foram contabilizados um total de 47 serviços distintos prestados presencialmente pelo DETRAN/DF e apresentada uma lista indicando apenas 12 serviços prestados on-line (PT nº 03, Anexo I – fls. 111/114).

318. De maneira complementar foi realizado acesso ao site do DETRAN/DF para circularização da informação e avaliação do escopo da prestação dos serviços. Ao final, constatou-se a existência de 15 serviços on-line disponíveis, conforme consta do Quadro 31, além de informações consolidadas referentes ao escopo do serviço.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



Quadro 31: Relação de Serviços disponíveis no site do DETRAN/DF

Serviço	Escopo
Agendamento de Vistoria	Agendamento
Consulta de débito de veículos	Consulta
Consulta de Editais de leilão	Consulta
Consulta de Gravames	Consulta
Consulta de Relação de credenciados (CFC's e Clínicas)	Consulta
Consulta de veículo sinistrado com indenização integral da Fenaseg	Consulta
Consulta relação de radares estáticos instalados por endereços	Consulta
Consultar parcelamento de dívida ativa	Consulta
Emissão de borderôs para 2ª Via de CNH	Integral
Emissão de borderôs para CNH definitiva	Integral
Emissão de débitos (licenciamento, seguros, multas)	Integral
Permissão Internacional para Dirigir	Solicitação
Processo de Habilitação	Consulta
Resultado da prova prática de direção	Consulta
Tabela de preços	Consulta

Fonte: PT nº 03, Anexo I – fls. 111/114.

319. Análise comparativa das informações demonstra que o grau de virtualização dos serviços atual seria de 31,91%, percentual calculado através da comparação entre o total de serviços disponíveis no site do DETRAN/DF e aqueles prestados presencialmente.

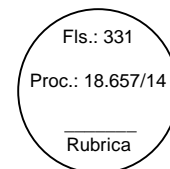
320. No entanto deve-se atentar para o fato de que dentre os quinze serviços relacionados no Quadro 31, a situação é a seguinte: dez serviços consistem apenas em realização de consultas on-line; três consistem na prestação completa do serviço na modalidade on-line, com envio de documentação após pagamento de boleto bancário emitido através do próprio site; um dos serviços é o agendamento de vistoria veicular e o outro é a solicitação da Permissão Internacional para Dirigir, cuja emissão do documento requer o deslocamento até um posto de atendimento.

321. Considerando estes fatos, foi realizada análise mais acurada no sentido de apurar a oferta de serviços realizados virtualmente em comparação com os disponíveis nos postos de atendimento.

322. Desta forma, foram eliminados da relação de quarenta e sete serviços presenciais aqueles que necessitam da presença física do usuário para a sua



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



prestação, tais como as vistorias, emplacements e retirada de documentos devolvidos pelos Correios, havendo 10 serviços distintos nesta condição. Assim, foram considerados apenas aqueles passíveis de prestação integral por meio da internet.

323. Já no tocante aos serviços apresentados no Quadro 31, desconsiderou-se aqueles serviços que envolvem apenas consultas, agendamentos ou solicitações bem como os que não constam da lista de 47 serviços prestados pelo DETRAN/DF. Assim foram considerados como efetivamente prestados na modalidade virtual apenas aqueles integralmente realizados através do site, perfazendo um total de 3 serviços. (PT nº 03, Anexo I – fls. 111/114.).

324. Desta forma restaram **trinta e sete (37) serviços** prestados presencialmente e que poderiam ser realizados de forma virtual ou em estações de autoatendimento (após evoluções tecnológicas como a implantação de certificação digital e/ou reconhecimento biométrico), e apenas **três (3) serviços** efetivamente prestados de forma virtual. Neste cenário o grau de virtualização dos serviços seria de apenas **8,11%**.

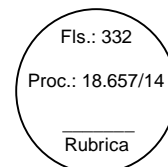
325. Visando avaliar a proporção dos atendimentos realizados virtualmente em relação ao total de atendimentos presenciais, foram solicitadas ao DETRAN/DF informações referentes ao quantitativo de serviços prestados em ambas as modalidades, constando as informações do PT nº 29.

326. O Quadro 32 apresenta os serviços prestados na modalidade on-line e seus respectivos quantitativos no período de janeiro/2013 a agosto/2014⁶¹. Salienta-se que alguns dos serviços contabilizados pelo DETRAN/DF (destacados no Quadro 32) não constam da relação de serviços passíveis de realização nesta modalidade, sendo prestados apenas presencialmente, portanto, não foram considerados na análise realizada.

⁶¹ Os serviços de mera consulta não foram apresentados pela autarquia. Na análise comparativa utilizaram-se apenas os quantitativos até julho/2014.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



Quadro 32: Quantitativo de serviços prestados no site do DETRAN/DF

Tipo	Serviço	Total 2013	Total 2014	Total (jan/13 a ago/14)
Veículo	Agendamento ou reagendamento de vistoria	196.702	103.925	300.627
Veículo	Transferência de propriedade	1.876	559	2.435
Habilitação	Segunda via de CNH	32.452	20057	52.509
Habilitação	CNH definitiva	43.038	20.828	63.866
Habilitação	Renovação de Exames	677	104	781
Habilitação	Mudança de Categoria	38	6	44
Habilitação	Adição de Categoria	35	9	44
Habilitação	Alteração de dados CNH	226	105	331
Habilitação	Novo processo de habilitação	11	2	13

Fonte: PT nº 29

327. O quantitativo de serviços prestados nos postos de atendimento presencial, referentes ao período de janeiro/2013 a julho/2014, foram obtidos através dos “Boletins Mensais de Atividades da Área de Atendimento ao Público 2013 e 2014 (PT nº 03, Anexo I – fls. 115/123 e 130/138).

328. Nesta esteira foi realizada análise comparativa entre os serviços da área de “Habilitação” na modalidade on-line, a saber, “Segunda via de CNH e “CNH definitiva” e todos os serviços da área de habilitação prestados presencialmente pelo DETRAN/DF, conforme sumarizado no Quadro 33.

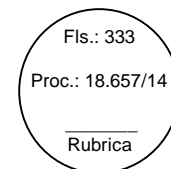
Quadro 33: Comparativo Atendimentos “Habilitação

Ano	Nº Site	Nº Presencial	Total	% Site	% Presencial
2013	75.490	252.515	328.005	23,01%	76,99%
2014 (até julho)	40.885	147.826	188.711	21,67%	78,33%
PERÍODO	116.375	400.341	516.716	22,52%	77,48%

Fonte: PT nº 29

329. Os resultados apontam que dentre todos serviços de habilitação apenas 22,5% são prestados através da plataforma virtual, demonstrando que ainda há uma forte concentração de serviços prestados de forma tradicional com atendimento presencial, verificando-se inclusive que entre os anos de 2013 e 2014 não houve ampliação da realização de serviços através do site do DETRAN/DF, ocorrendo uma redução relativa de 23% para 21,7%.

330. Outra análise foi realizada considerando somente os serviços de



“Segunda via de CNH e “CNH definitiva” prestados virtualmente e os mesmos serviços prestados de forma presencial, conforme sumarizado no Quadro 34.

Quadro 34: Comparativo Serviços: CNH Definitiva e 2º Via CNH/PD

Comparativo CNH Definitiva					
Ano	Site	Presencial	Geral	% Site	% Presencial
2013	43.038	19.139	62.177	69,22%	30,78%
2014 (até julho)	20.828	11.030	31.858	65,38%	34,62%
PERÍODO	63.866	30.169	94.035	67,92%	32,08%
Comparativo 2º Via CNH/PD					
Ano	Site	Presencial	Geral	% Site	% Presencial
2013	32.452	15.329	47.781	67,92%	32,08%
2014 (até julho)	20.057	8.822	28.879	69,45%	30,55%
PERÍODO	52.509	24.151	76.660	68,50%	31,50%

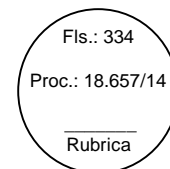
Fonte: PT nº 29

331. Esta análise específica demonstra que aproximadamente 68% dos atendimentos referentes a ambos os serviços foram realizados através do site do DETRAN/DF, fortalecendo a tese de que a oferta virtual de serviços é muito mais conveniente para o cidadão e deve ser fortalecida e ampliada.

332. Embora 32% dos atendimentos dos serviços do Quadro 34 sejam realizados presencialmente, parte desta demanda decorre de casos em que o usuário necessita realizar alteração de dados cadastrais na CNH ou decorrentes de roubo/furto deste documento, serviços ainda indisponíveis para prestação via *internet*, requerendo o comparecimento aos postos de atendimento. Há também um residual de atendimentos presenciais que possivelmente decorrem⁶² do desconhecimento das funcionalidades e serviços disponíveis no site da autarquia ou, em último caso, devido à opção pessoal pela prestação presencial.

333. Desta forma, conclui-se que a disponibilização de serviços por meio da plataforma virtual do DETRAN/DF ainda ocorre de forma restrita, não se promovendo a ampliação da ferramenta, conforme previsto no PPA 2012/2015 (Meta 4). Portanto, ainda há amplo espaço para atuação da autarquia no sentido de promover melhorias e ações objetivando a elevação da adesão dos usuários aos serviços atualmente

⁶² Conforme aponta Pesquisa de Satisfação 2013, 24,5 % dos usuários não utilizam o *site* (PT nº 06).



disponíveis no site, bem como para ampliação do rol de serviços ofertados na plataforma virtual, proporcionando maior conforto e agilidade ao usuário e, ainda, a redução da demanda junto aos postos de atendimento.

Causas

- 334. Baixa capacidade de inovação.
- 335. Infraestrutura de TI deficiente e incompatível.
- 336. Inexistência de implantação de tecnologias de certificação digital, controle biométrico e outras para a ampliação da realização de serviços em plataforma virtual.
- 337. Baixa divulgação dos serviços prestados pela internet.
- 338. Falhas e ausência de gestão estratégica voltada para a melhoria de resultados e indicadores, bem como inexistência de uma gestão de qualidade.

Efeitos

- 339. Os tempos de espera nos postos de atendimento do DETRAN/DF mantêm-se elevados.
- 340. Dificuldade de prever a demanda de atendimento nos postos e de promover melhor alocação e distribuição da prestação dos serviços.

Considerações do Auditado

- 341. A manifestação do DETRAN/DF em nada esclarece acerca da oferta restrita de serviços por agendamento e de serviços prestados na modalidade on-line (virtual), referente ao Achado 8. Quanto ao suporte de TI, a autarquia informou que No caso do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, até houve sua elaboração, mas não foi devidamente publicado, nem disponibilizado.

Posicionamento da Equipe de Auditoria

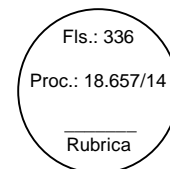
- 342. Tendo em vista a ausência de resposta para este Achado na manifestação do jurisdicionado, permanecem válidas as evidências obtidas e mantêm-se integralmente o Achado, conforme apresentado no Relatório Prévio de Auditoria.



Proposições

343. Tendo em vista o teor do achado em epígrafe, as considerações do auditado e o posicionamento da equipe de auditoria, submete-se à deliberação do egrégio Plenário as seguintes proposições.

- I. Determinar ao DETRAN/DF que:
 - a. promova a ampliação da oferta de serviços prestados ao cidadão por meio de agendamento, realizando previamente: i) estudos para identificação da demanda potencial e seleção dos serviços a serem disponibilizados nesta modalidade; ii) planejamento de estratégias gerenciais de operacionalização dos atendimentos, inclusive do percentual de guichês dedicados prioritariamente à prestação de serviços agendados; iii) elaboração de padrões de desempenho e qualidade na prestação dos serviços por agendamento; iv) diagnóstico dos recursos materiais, humanos e financeiros necessários, principalmente no que tange à modernização dos sistemas de TI e da estrutura operacional necessária; **(Sugestão II.q)**
 - b. promova a ampliação da oferta de serviços prestados através do *site* da autarquia, elaborando, previamente, estudos para identificação da demanda, seleção dos serviços e aperfeiçoamento da plataforma virtual, de forma a garantir adequada acessibilidade e funcionalidade para o usuário; **(Sugestão II.r)**
 - c. promova maior divulgação dos serviços disponibilizados no *site* da autarquia, buscando a ampliação dos atendimentos por meio da plataforma digital. **(Sugestão II.g.3)**
- II. Determinar ao DETRAN/DF, ainda, que, no prazo de 90 (noventa) dias, elabore e encaminhe ao Tribunal plano de ação para implementação das determinações constantes dos itens “I.a”, “I.b” e “I.c”, contendo cronograma completo das ações, bem como a sequência de procedimentos que serão executados, constando prazo e a unidade/setor responsável pela implementação, conforme modelo apresentado no Anexo I do presente Relatório de Auditoria. **(Sugestão IV)**



Benefícios Esperados

344. Ampliação dos serviços ofertados por meio de agendamento, bem como os serviços realizados por intermédio do site do DETRAN/DF.
345. Redução da demanda e dos tempos de espera nos postos de atendimento presencial.
346. Melhor aproveitamento e alocação dos servidores da área de atendimento.

2.3.3 Achado 9 – Prazos elevados para o agendamento de serviços de vistoria e baixa utilização da capacidade instalada.

Critério

347. O DETRAN/DF deve garantir o aproveitamento eficiente da capacidade instalada, de modo a evitar ociosidade das instalações.
348. A prestação de serviços deve ser executada, prioritariamente, por meio de agendamento, de modo a facilitar o acesso pelo usuário.
349. O gerenciamento da atividade deve utilizar indicadores gerenciais e a existência de mecanismos de monitoramento e controle dos serviços.
350. Os prazos para o agendamento do serviço de Vistoria de veículos foram considerados como: ÓTIMO - até 5 dias; SATISFATÓRIO - 6 a 10 dias; INSATISFATÓRIO - 11 a 15 dias; PÉSSIMO - acima de 15 dias⁶³.

Análises e Evidências

351. A Resolução nº 05/98 do Contran dispõe que a vistoria veicular tem como finalidade averiguar a autenticidade da identificação, documentação e legitimidade de propriedade do veículo, bem como confirmar as características do veículo, verificar se dispõe de todos os equipamentos obrigatórios exigidos pela legislação de trânsito e conferir suas condições de funcionamento.
352. O Manual Prático de Vistoria do DETRAN/DF (PT nº 05, Anexo II – fls.

⁶³ Parâmetro: informações obtidas em entrevistas com gestores do DETRAN/DF acerca do desempenho anterior da autarquia.



91/125) apresenta as situações que exigem o exame veicular prévio e obrigatório, bem como os casos em que não é exigido, além de especificar os casos em que se faz necessária a realização de exame de inspeção técnica, nos termos da Instrução nº 350/2010 – DETRAN/DF (arts. 1º a 3º).

353. A atividade é executada no âmbito da Diretoria de Policiamento e Fiscalização de Trânsito – DIRPOL, mais especificamente pela Gerência de Exame, Inspeção Técnica Veicular e de Emissão de Gases Poluentes – GERINSP⁶⁴, conforme detalhamento do Quadro 35, com horário de atendimento ao público de 07:00 às 18:00 horas. O serviço deve ser previamente agendado no site da autarquia ou pode ser “agendado” manualmente nas unidades de atendimento, havendo também fila de espera ou encaixes de atendimento a depender do Núcleo.

Quadro 32: Estrutura física de vistoria veicular

NÚCLEO	Localidade(s) de Atendimento	Nº de valas disponíveis	Nº de valas p/ agendamento Site
NUEVEP I ⁶⁵	SIA	14	7
	Cidade do Automóvel	4	3
NUEVEP II	Taguatinga	8	7
	Brazlândia	1	1
NUEVEP IV	Paranoá	4	2
NUEVEP V	Gama	2	2
NUEVEP VI	Sobradinho	1	1
	Planaltina	1	1
NUISNP ⁶⁶ I	SIA	4	3
TOTAL DISPONÍVEL		39	27

Fonte: PT nº 09 (Anexo IV – fls. 61/62)

354. Com vistas a avaliar a atividade de vistoria e a realização dos agendamentos, solicitaram-se diversas informações gerenciais ao DETRAN/DF (NA 08 – fls. 48/49), tais como: quantitativo de vistorias realizadas; vistorias agendadas pelo site; vistorias agendadas pelo site sem comparecimento do usuário, remarcadas para outras datas e realizadas em data antecipada ou posterior ao agendado; bem como as vistorias realizadas sem prévio agendamento no site do DETRAN/DF.

⁶⁴ Com exceção de vistorias especiais realizadas em veículos de autoescolas, carroças, veículos de transporte escolar, dentre outros, cuja vistoria é efetuada pela Gerência de Operação e Atividade Técnica de Trânsito – GEROT.

⁶⁵ NUEVEP = Núcleo de Exame Veicular e de Emissão de Gases Poluentes.

⁶⁶ NUINSP = Núcleo De Inspeção Técnica Veicular.

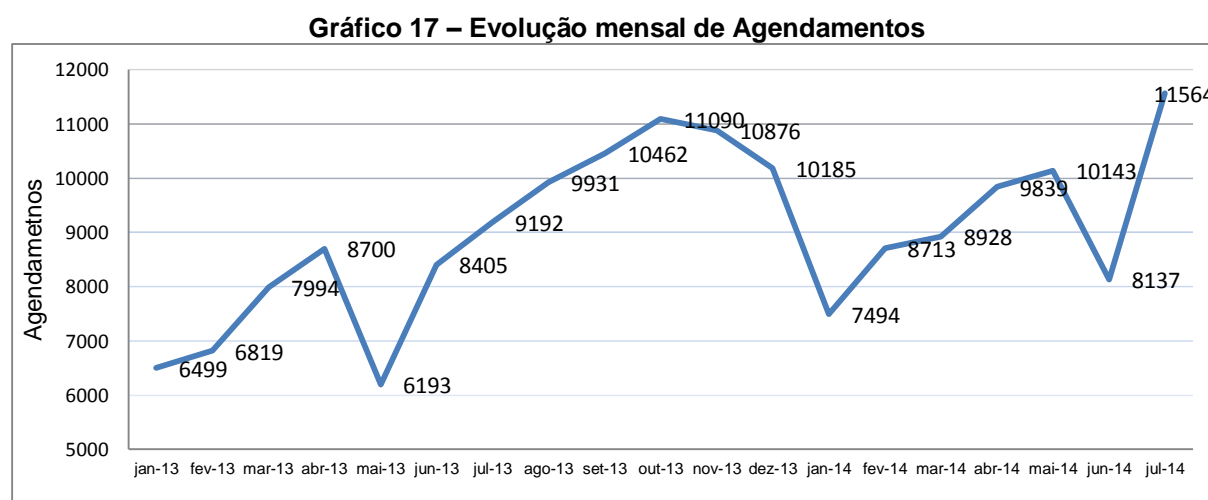


355. A única informação apresentada pela GERINSP foi o quantitativo de vistorias realizadas, não havendo relatórios gerenciais mensais com as demais informações. Complementarmente solicitou-se a extração de informações acerca dos agendamentos de serviços, bem como das vistorias realizadas no período diretamente do banco de dados. Tais informações constam do (PT nº 31) cuja análise permitiu o alcance das conclusões apresentadas a seguir.

356. Salienta-se que as vistorias realizadas nos depósitos de veículos apreendidos (DVA's) não constam da análise em tela, visto que sua realização não está vinculada à GERINSP, sendo competência de outras unidades do DETRAN/DF.

A – Elevado percentual de vistorias realizadas sem prévio agendamento no site

357. Constatou-se uma evolução crescente, de aproximadamente 20%, na demanda por serviços de vistoria através de agendamento entre os anos de 2013 e 2014, conforme visto nos Gráficos 18 e 19.

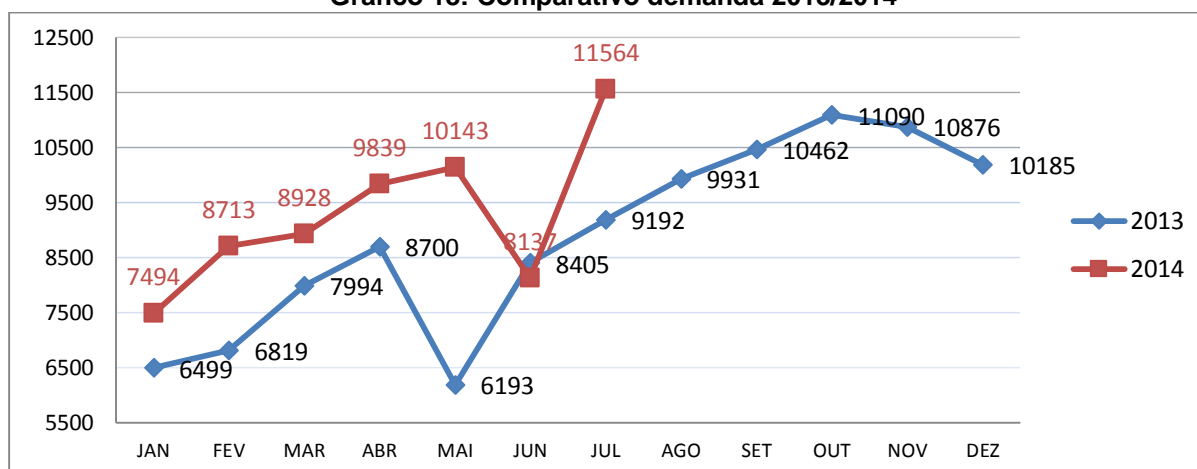


Fonte: PT nº 30 e 31

358. Verifica-se também uma sazonalidade da demanda durante o ano, sendo inferior nos meses iniciais (devido à obrigatoriedade de pagamento de IPVA antecipado dos veículos) e elevando-se no decorrer do exercício. O Gráfico 19 ilustra uma redução notável da demanda de vistorias em junho/2014, em virtude da realização da Copa do Mundo, havendo alocação extraordinária de vistoriadores em atividades externas de fiscalização de trânsito, bem como devido aos feriados adicionais ocorridos durante o evento.



Gráfico 18: Comparativo demanda 2013/2014



Fonte: PT nº 30 e 31

359. Apesar do aumento da demanda pelo serviço de vistoria realizado por meio de agendamento, apenas 69,23% das valas de vistoria são reservadas atualmente para a prestação dos serviços nesta modalidade.

360. Analisando-se os quantitativos das vistorias agendadas, 170.231, frente às vistorias realizadas, 267.222, verifica-se que o total agendado corresponde a apenas 63% do total executado. Salienta-se que há grande diferença entre as unidades, com destaque positivo para o NUEVEP VI – Sobradinho, NUEVEP VI – Planaltina e NUEVEP I – Cidade do Automóvel, cujo percentual agendado corresponde a mais de 84% do total realizado em 2014 (PT nº 30).

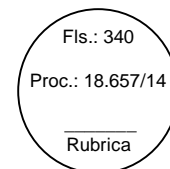
361. Em visita ao posto de Sobradinho identificou-se um controle mais rigoroso (em relação aos demais postos visitados⁶⁷) dos atendimentos realizados fora do agendamento ordinário. Há um livro ata manual (PT nº 40, e-TCDF) para registro dos veículos submetidos a “encaixes” de vistorias, cuja inclusão restringe-se às situações previamente definidas⁶⁸.

362. Em geral, conclui-se que a realização de serviços de vistoria veicular demandados *in loco*, representa, no mínimo⁶⁹, **37%** do total realizado. Este elevado

⁶⁷Visitas realizadas aos NUEVEP's I – Cidade do Automóvel; II - Taguatinga, IV-Paranoá, V-Gama e VI-Sobradinho.

⁶⁸ Situações: 1º Emplacamento de carro 0 Km cuja nota fiscal supera 30 dias; Impossibilidade comprovada de realizar o segundo reagendamento através do site; Indisponibilidade do sistema de agendamento.

⁶⁹ Informações fornecidas pelos servidores do DETRAN/DF indicam que há uma alta “demanda fantasma”, ou seja, agendamentos realizados no site sem que ocorra o comparecimento do usuário. Assim, nem todos os serviços agendados pelo site redundaram em vistorias realizadas, portanto, o percentual de serviços realizados por



percentual, além de prejudicar o planejamento e a distribuição da demanda de serviços pelas unidades, faz com que parcela significativa dos serviços seja realizada sob o juízo de conveniência e oportunidade dos dirigentes das unidades, comprometendo a transparência e a impessoalidade.

363. Ademais, no site do DETRAN/DF não há informações acerca da possibilidade de realização de serviços de vistoria sem o devido agendamento, exceto nos casos de veículos novos, evidenciando falhas de informação⁷⁰.

364. Esta realidade demonstra a necessidade da autarquia definir critérios objetivos e padronizados para a seleção das demandas *in loco*, bem como instrumentos para registro e controle destas demandas, proporcionando tratamento isonômico do usuário e adequada regulação e sistematização deste tipo de atendimento.

B - Baixa utilização da capacidade instalada

365. Análise dos dados do GETRAN e informações apresentadas revelam baixo aproveitamento das valas e horários disponíveis:

366. Considerando a infraestrutura das valas existentes em cada um dos postos de vistoria atualmente disponibilizadas para agendamento através do site do DETRAN/DF, o total de onze horas ininterruptas de prestação do serviço, bem como o padrão de agendamento a cada vinte minutos, e ainda contabilizando-se os dias úteis nos exercícios de 2013 e 2014 (até julho), respectivamente, 261 e 152 dias, apurou-se que a disponibilidade física existente no DETRAN/DF era de 354.618 vagas para agendamento de vistoria veicular no período analisado, sendo 221.859 em 2013 e 132.759 em 2014.

367. No entanto havia apenas 170.231 agendamentos registrados no período, ou seja, da capacidade física destinada ao agendamento de serviços de vistoria apenas **48%** das vagas foram utilizadas, sendo 105.593 em 2013 (47,59%) e 64.638

intermédio do agendamento no site é inferior a 63%.

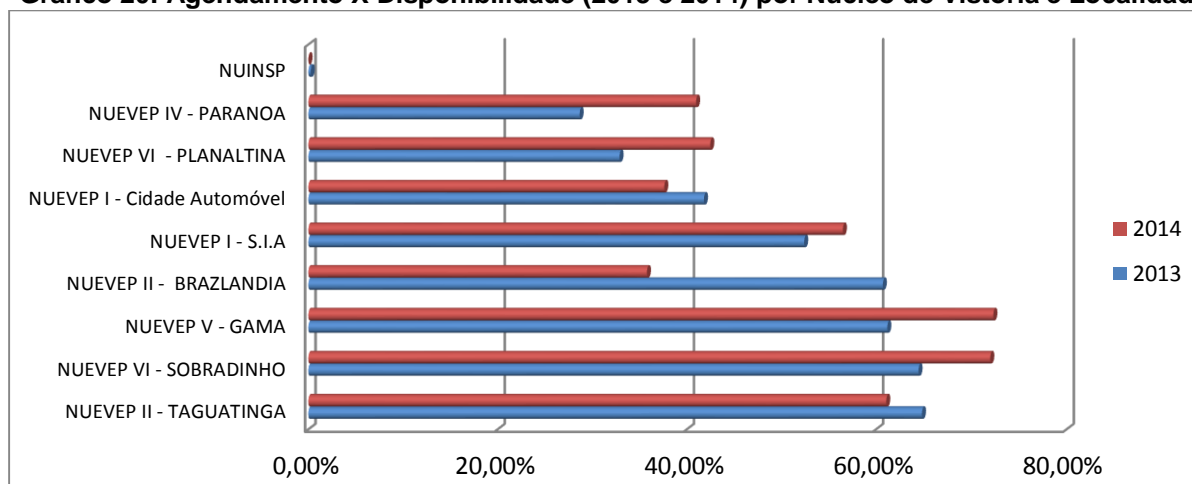
⁷⁰ Mensagem disponibilizada no site: "O Agendamento de Vistoria está disponível para todos os veículos, exceto veículos novos (zero Km), vistoria lacrada. Nestes casos, o usuário deverá dirigir-se a um local de vistoria, a partir das 7 horas da manhã para o agendamento manual." (<http://www.detran.df.gov.br/agendamento-ou-reagendamento-de-vistoria.html>)



em 2014 (48,69%).

368. Estes percentuais demonstram que o DETRAN/DF precisa evoluir bastante no que se refere à gestão dos agendamentos de serviços, pois embora haja disponibilidade física de valas, os prazos para agendamento são elevados e insatisfatórios, conforme demonstrado em seguida.

Gráfico 20: Agendamento X Disponibilidade (2013 e 2014) por Núcleo de Vistoria e Localidade



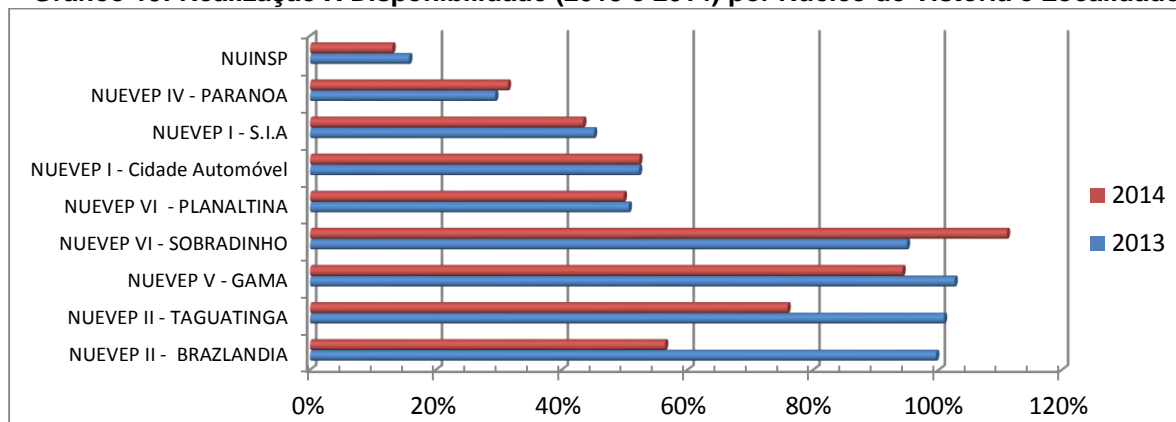
Fonte: PT nº 30 e 31

369. No mesmo sentido, com base nos mesmos critérios de disponibilidade física de valas calculou-se que a capacidade total de vagas para realização de vistorias veiculares era de 512.226, todavia, com base nos “Boletins Mensais de Atividades das Áreas de Vistoria” de 2013 e 2014 (PT nº 09, Anexo IV- fls. 83/84), apenas 285.918 vistorias foram realizadas, seja por meio de agendamento, “agenda manual” ou “encaixes”, portanto, apenas **55,82%** das vagas disponíveis fisicamente foram realmente aproveitadas.

370. Cabe ressaltar que o baixo aproveitamento da estrutura física disponível para realização de agendamento e para execução das vistorias é bastante variável entre os postos de atendimento, conforme consta no Gráfico 21.



Gráfico 19: Realização X Disponibilidade (2013 e 2014) por Núcleo de Vistoria e Localidades



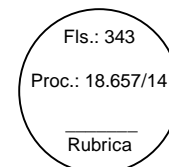
Fonte: PT nº 09 e 30.

371. Salienta-se que os resultados referentes ao NUINSP demonstram o mais baixo aproveitamento das valas existentes, sendo inferior a 20%, todavia isto pode estar relacionado ao fato da inspeção técnica realizada neste núcleo dispender um maior tempo de execução em virtude da tecnicidade na apuração de alterações de características veiculares, tornando o tempo de execução das vistorias superior aos 20 minutos padronizados estimados para as vistorias realizadas nos núcleos de exame veicular.

372. O Gráfico 21 ainda aponta que em alguns postos de vistoria o total de serviços realizados supera a disponibilização física de valas, fato que pode ser justificado em função da análise em tela haver considerado um tempo médio de 20 minutos para realização de cada vistoria, o qual possivelmente foi reduzido em alguns locais, bem como devido à otimização do uso das valas existentes (compartilhamento de valas).

373. Em visitas *in loco*, constataram-se situações específicas que complementam os dados apontados no Gráfico 21:

- I. Sobradinho (NUEVEP VI): utilizam a única vala existente de forma compartilhada, possibilitando a realização de atendimentos concomitantes, elevando-se a eficiência no aproveitamento dos recursos disponíveis.
- II. Planaltina (NUEVEP VI): o posto de vistoria funciona apenas durante o turno matutino (07 às 14hs), conforme apontado no Quadro 37, havendo um baixo aproveitamento da estrutura disponível.



- III. Paranoá (NUEVEP IV): as valas não são totalmente utilizadas no período vespertino devido à limitação de vistoriadores no turno (Quadro 37). Também há carência de computadores (há apenas 2 disponíveis) para registro das vistorias, elevando-se o tempo para a conclusão dos serviços.
- IV. Taguatinga (NUEVEP II): as valas existentes foram projetadas para utilização concomitante, de forma a permitir 10 atendimentos. Todavia, segundo a chefia e informações obtidas (PT nº 40), o comprimento das valas construídas é insuficiente para a realização do atendimento concomitante de veículos na mesma vala, reduzindo-se a eficiência no aproveitamento da estrutura disponível.
- V. Gama (NEUVEP V): carência de computadores para registro das vistorias.

C - Prazo de agendamento elevado

374. O prazo médio para agendamento de vistorias apurado no período de janeiro/2013 a julho/2014 foi de 11,37 dias, considerado insatisfatório conforme os critérios adotados, constando no Quadro 36 os prazos obtidos mensalmente.

Quadro 33: Avaliação do Prazo de Agendamento

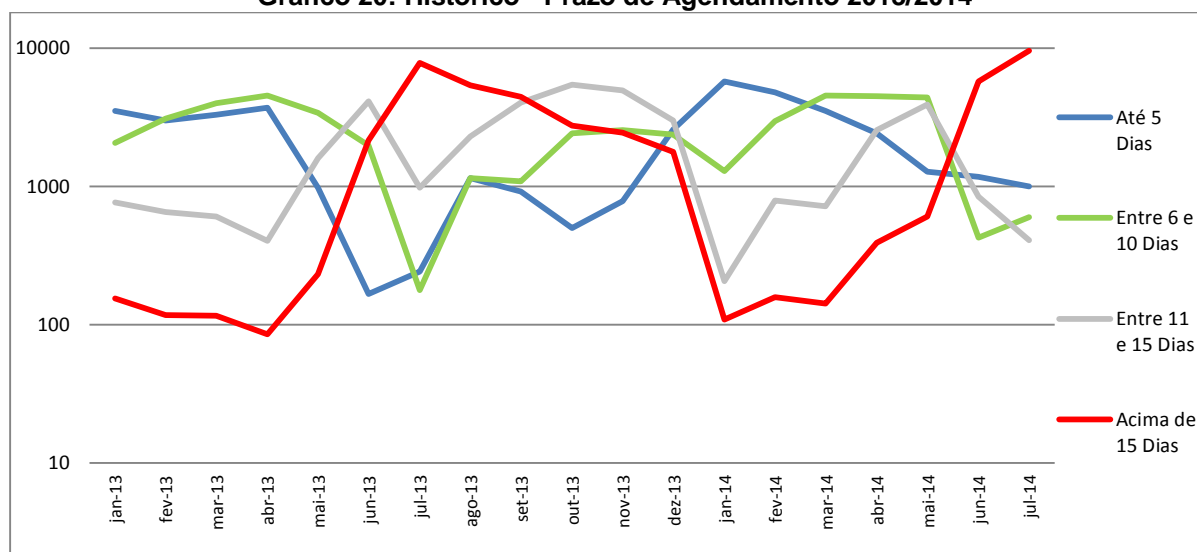
ANO-MÊS	Prazo Médio de Agendamento	Total de Agendamentos	AVALIAÇÃO
jan-13	5,95	6494	SATISFATÓRIO
fev-13	6,26	6814	SATISFATÓRIO
mar-13	6,27	7990	SATISFATÓRIO
abr-13	5,92	8693	SATISFATÓRIO
mai-13	8,72	6189	SATISFATÓRIO
jun-13	13,28	8402	INSATISFATÓRIO
jul-13	20,10	9187	PÉSSIMO
ago-13	15,62	9929	PÉSSIMO
set-13	15,09	10458	PÉSSIMO
out-13	13,77	11082	INSATISFATÓRIO
nov-13	13,07	10673	INSATISFATÓRIO
dez-13	10,20	9682	INSATISFATÓRIO
jan-14	3,82	7351	ÓTIMO
fev-14	5,73	8709	SATISFATÓRIO
mar-14	6,27	8924	SATISFATÓRIO
abr-14	8,18	9837	SATISFATÓRIO
mai-14	9,93	10141	SATISFATÓRIO
jun-14	17,14	8132	PÉSSIMO
jul-14	21,15	11544	PÉSSIMO
Total Geral	11,37	170231	INSATISFATÓRIO

Fonte: PT's nº 30 e 31.



375. Destaca-se a alta sazonalidade da demanda por estes serviços no período avaliado, verificando-se que a situação encontrada entre os meses de janeiro a maio foi Ótima ou Satisfatória tanto em 2013 quanto em 2014, já a partir de junho a situação vai piorando, tornando-se Insatisfatória ou Péssima, conforme demonstra o Gráfico 22.

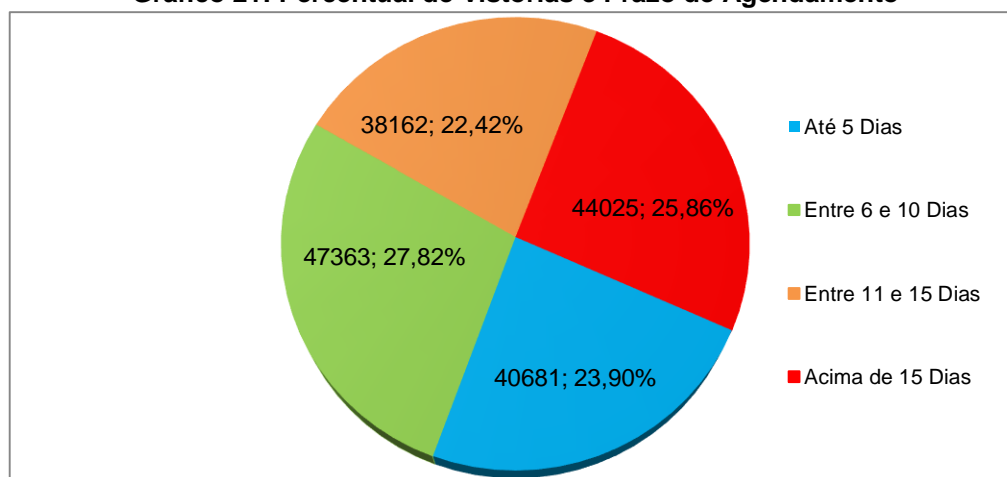
Gráfico 20: Histórico - Prazo de Agendamento 2013/2014



Fonte: PT nº 30 e 31

376. A análise segregada dos prazos de agendamento para cada caso (Gráfico 23) revela que cerca de **26%** dos agendamentos, ou seja, 44.025, foram realizados com **prazos superiores a 15 dias**, ou seja, considerados “Péssimos”, sendo que 77% destes casos concentram-se no segundo semestre.

Gráfico 21: Percentual de Vistorias e Prazo de Agendamento



Fonte: PT's nº 30 e 31



D – Falhas nos registros do serviço de vistoria veicular e deficiência de informações gerenciais.

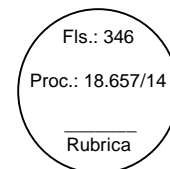
377. No tocante às valas não disponibilizadas para agendamento através do site, consta na resposta da GERINSP que há limitações de espaço físico para a logística de movimentação de veículos nos pátios das unidades de vistoria do DETRAN/DF. Além disso, informou-se que no NUEVEP I há um box reservado nos horários de 07:00 às 10:00 e 14:00 às 16:00 para realização de vistorias demandadas *in loco* para carro Zero km, cujo proprietário não queira reservar horário na “agenda manual”.

378. A “agenda manual” é um instrumento utilizado para marcação de agendamentos de vistoria para o dia subsequente, principalmente para veículos sem cadastro no DETRAN/DF (Zero Km ou provenientes de outra UF, sem dados no GETRAN), mas também é utilizada para marcação de vistorias consideradas “urgentes”, ou seja, **situações excepcionais avaliadas a critério do chefe do Posto**. Para marcação da agenda manual é necessário o comparecimento *in loco* do usuário para sua inclusão na lista de espera.

379. Segundo informações da GERINSP, há reserva de box para atendimentos provenientes da “agenda manual” no NUVEP II (Taguatinga) - um box, e NUVEP I (SIA) – dois boxes. Todavia verificou-se no NUEVEP II que o agendamento manual está disponível apenas para os despachantes (PT nº 40), sendo que o usuário comum, que não realizou agendamento no site, deve aguardar *in loco* para eventual encaixe de serviços.

380. Os registros das agendas manuais não são arquivados ou consolidados eletronicamente, sendo eliminados diariamente, no entanto o registro do resultado da vistoria é lançado normalmente nos sistemas GETRAN ou PRO IV, seguindo a rotina normal do atendimento.

381. Quanto à “agenda manual” verifica-se que seu gerenciamento é realizado de forma descentralizada, não sistemática e não padronizada, e pelo fato de ser administrado exclusivamente pelo chefe de Núcleo pode possibilitar a realização de agendamentos de forma não regulada e sem a aplicação do princípio da



impessoalidade.

382. Além disso, o NUEVEP I também possui um box exclusivo para atendimento de veículos Diplomáticos e um box para atendimento de veículos sem cadastro e demandas in loco.

383. O atendimento realizado nos boxes reservados aos veículos diplomáticos segue agenda elaborada pelo Ministério das Relações Exteriores e encaminhada ao DETRAN/DF para a execução.

384. Fato relevante é que embora o DETRAN/DF disponibilize este box de forma exclusiva não há relatórios gerenciais indicando o número de veículos diplomáticos mensalmente atendidos no período em exame. Deste modo não há controle da atividade exercida e nenhum tipo de avaliação da eficiência e das demandas desse serviço, comprometendo o planejamento da atividade.

385. Também chama a atenção a inexistência de relatórios gerenciais identificando o percentual de agendamentos sem comparecimento do usuário, o quantitativo exato de serviços realizados sem agendamento, as antecipações de agendamento ou postergações (reagendamento) realizadas.

386. A inexistência de registros e controle dos serviços de vistoria demonstra haver fragilidades no gerenciamento da atividade, impedindo a tomada de decisão gerencial fundamentada em dados objetivos e prejudicando a distribuição e alocação dos recursos disponíveis de forma mais otimizada de forma a alcançar a eficiência na realização dos serviços.

387. Os resultados constantes no Gráfico 21 demonstram esta realidade, tendo em vista que o NUEVEP I (SIA) está entre os núcleos cujo aproveitamento da infraestrutura de boxes é um dos mais reduzidos, cujo índice encontrado foi de aproveitamento de apenas 43,4% das vagas disponíveis.

388. No caso do NUEVEP I, um dos diferenciais existentes em relação aos demais núcleos é a segregação e destinação de boxes específicos para a realização de determinados serviços de vistoria, a exemplo da vistoria em veículos zero Km, “agenda manual” e carros diplomáticos. No entanto, não há registros institucionais

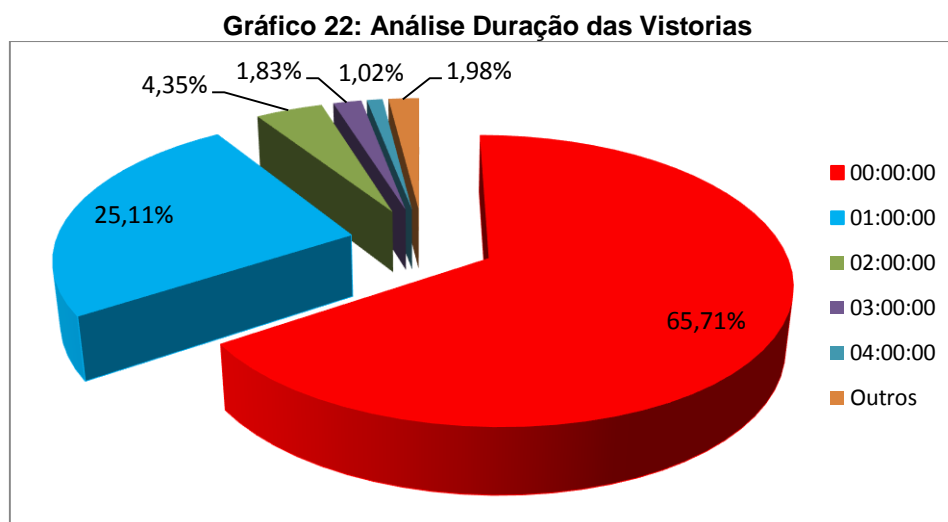


nem mesmo relatórios específicos que apontem a produtividade e a demanda para estes serviços justificando esta segregação. Desta forma, o baixo aproveitamento das valas existentes pode estar vinculado a esta ausência de controle gerencial eficaz.

389. Ademais, a análise dos dados obtidos do banco de dados do GETRAN aponta falhas no controle e nos registros das vistorias veiculares. Primeiramente foi observada uma elevada duplicidade de registros de vistorias realizadas no mesmo veículo, contendo data, horários e motivo de realização similar.

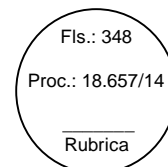
390. Verificou-se também que 98,9% dos registros de vistorias realizadas não dispõe da identificação do vistoriador que realizou o serviço, contendo no registro do banco de dados do GETRAN a especificação genérica “SNAWEB”, não permitindo apurar a produtividade individualizada dos vistoriadores.

391. Os dados encaminhados também não possuem informações precisas acerca dos horários de início e fim da atividade de vistoria. Sendo que em mais de 65% das vistorias o prazo de duração calculado foi de 0:00, tendo em vista o registro do mesmo horário para o início e término da atividade, conforme o Gráfico 24.



Fonte: PT nº 31

392. Esta ausência de informações compromete o gerenciamento da atividade de vistorias, impossibilitando a implantação de indicadores gerenciais, tal como o tempo médio de prestação do serviço, e impedindo a realização de novas estimativas para fins de disponibilização de horários mais precisos para o agendamento de serviços e para o aproveitamento mais eficiente dos recursos humanos e materiais



disponíveis.

393. No tocante à alocação de recursos humanos verificam-se no Quadro 37 algumas distorções existentes entre as localidades de atendimento. Havendo somente trinta e nove valas disponíveis para vistoria em toda rede, verificou-se 50 vistoriadores com jornada de trabalho no turno matutino e apenas 42 no turno vespertino, demonstrando um desequilíbrio na distribuição, tendo em vista a existência de 11 vistoriadores sobressalentes no turno matutino e apenas 3 no outro.

394. Constata-se também que os postos da Cidade do Automóvel, Paranoá e Planaltina possuem um número inferior de vistoriadores frente ao total de valas existentes, podendo haver subutilização da estrutura física disponível. Por outro lado constata-se que o Posto de Taguatinga há um número excessivo de vistoriadores, havendo seis sobressalentes no turno da manhã e quatro no turno vespertino. Portanto, faz-se necessário uma atuação corretiva na distribuição dos profissionais de acordo com as demandas locais e também conforme a infraestrutura disponível para a execução dos serviços.

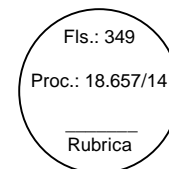
Quadro 34: Alocação dos Vistoriadores.

NÚCLEO	Localidade(s) de Atendimento	Nº de Valas	Vistoriadores Turno Matutino			Vistoriadores Turno Vespertino		
			Total	Relação Vistoriador/Valas	Sobressalente	Total	Relação Vistoriador/Valas	Sobressalente
NUEVEP I	SIA	14,00	14,00	1,00	0,00	15,00	1,07	1,00
	Cidade do Automóvel	4,00	3,00	0,75	-1,00	3,00	0,75	-1,00
NUEVEP II	Taguatinga	8,00	14,00	1,75	6,00	12,00	1,50	4,00
	Brazlândia	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	0,00
NUEVEP IV	Paranoá	4,00	5,00	1,25	1,00	2,00	0,50	-2,00
NUEVEP V	Gama	2,00	3,00	1,50	1,00	3,00	1,50	1,00
NUEVEP VI	Sobradinho	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	0,00
	Planaltina	1,00	2,00	2,00	1,00	0,00	0,00	-1,00
NUISNP I	SIA	4,00	5,00	1,25	1,00	5,00	1,25	1,00
TOTAL DISPONÍVEL		39,00	50,00	1,28	11,00	42,00	1,08	3,00

Fonte: PT nº 30

Causas

395. Falhas na alocação dos recursos humanos entre os postos de vistoria,



havendo excesso de vistoriadores em alguns postos e carência em outros.

396. Concomitância de parcela das jornadas de trabalho dos servidores do turno matutino e vespertino, entre as 12 às 14hs⁷¹, havendo um mau aproveitamento dos recursos humanos disponíveis, já que não há valas de vistoria para os servidores atuarem concomitantemente.

397. Deficiência na estrutura das valas de alguns núcleos e insuficiência de computadores para registro das vistorias.

398. Falhas na divulgação das vagas disponíveis para agendamento. Atendimento *in loco* (sem agendamento no *site*) não sistematizado, e ausência de critérios objetivos para utilização da “agenda manual”.

399. Inexistência de relatórios gerenciais que possibilitem a adequada gestão da atividade.

400. Indisponibilidade dos sistemas de TI para fins de realização do agendamento no *site* e execução dos serviços nos postos de vistoria, somando 156 horas e 49 minutos (PT nº 26 e PT nº 11, Anexo III – fls. 223/229).

Efeitos

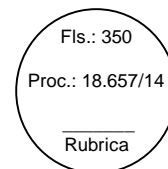
401. Insatisfação do usuário.

402. Longos períodos de espera entre a realização do agendamento e a prestação dos serviços.

Considerações do Auditado

403. Conforme registrado sobre o Achado 7, o DETRAN/DF salientou que “no período que foi realizada a Auditoria do ano de 2014, o órgão identifica como meses críticos de atendimento por serem datas limites para a emissão dos licenciamentos de veículos”.

⁷¹ Na prática foi informado que há uma flexibilização dos horários de início e fim da jornada de trabalho entre os vistoriadores dos turnos matutino e vespertino, implicando em redução da jornada diária de 7 horas. Foi também informado que tal redução era compensada através de mutirões de vistoria realizados extraordinariamente aos sábados. Todavia, as informações apresentadas pelo DETRAN/DF (Anexo IV – fl. 66) demonstram que a prestação extraordinária de serviços ocorreu somente em uma oportunidade, 30/08/14, no NUEVEP I (SIA), das 07:00 as 14:20 horas, portanto, insuficiente para compensar o descumprimento diário de jornada de trabalho.



Posicionamento da Equipe de Auditoria

404. A manifestação do jurisdicionado apenas traz uma informação verdadeira. Realmente, os meses de outubro e novembro são meses críticos para o atendimento nos postos do DETRAN/DF. Este fato foi verificado pela equipe de auditoria e demonstrado nas evidências deste Achado no Relatório Prévio de Auditoria.

405. Todavia, o órgão deve buscar soluções para essa questão, de forma a não ultrapassar o tempo razoável máximo de agendamento, conforme indicadores gerenciais. Portanto, as evidências da auditoria permanecem válidas e mantém-se o Achado 9 na íntegra, conforme apresentado no Relatório Prévio de Auditoria.

Proposições

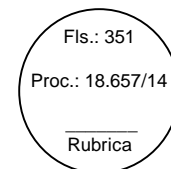
406. Tendo em vista o teor do achado em epígrafe, as considerações do auditado e o posicionamento da equipe de auditoria, submete-se à deliberação do egrégio Plenário as seguintes proposições.

I. Determinar ao DETRAN/DF que:

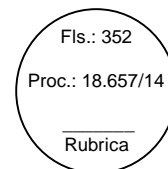
- a. promova, de imediato, a realocação dos recursos humanos disponíveis no sentido de obter uma melhor distribuição e aproveitamento das equipes de vistoriadores frente às demandas de cada posto de vistoria e à respectiva estrutura física disponível;
(Sugestão II.s)
- b. implemente um controle mais rígido da jornada de trabalho dos servidores que atuam nas vistorias (incluindo mecanismos que permitam eventuais compensações de horário), de modo a proporcionar o efetivo cumprimento da carga horária legalmente estabelecida e o atendimento satisfatório das demandas existentes;
(Sugestão II.t)
- c. realize o monitoramento, avaliação e controle sistemático das atividades de vistoria veicular, mediante a implementação de indicadores gerenciais, de modo a identificar as demandas e orientar a tomada de decisão estratégica; **(Sugestão II.u)**



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



- d. realize os serviços de engenharia necessários para adaptação da infraestrutura das valas de vistoria do NUEVEP II (Taguatinga) que necessitam de ampliação para a realização de atendimentos concomitantes; **(Sugestão II.i.3)**
 - e. forneça equipamentos de informática em quantitativo suficiente para a realização dos registros das vistorias de forma eficiente nos núcleos de vistoria (principalmente os NUEVEP's II, IV e V); **(Sugestão II.v)**
 - f. estructure a área de Tecnologia da Informação e Comunicação da autarquia dotando-a de software, hardware e toda a infraestrutura necessária para garantir um nível satisfatório de disponibilidade dos sistemas de TIC e a não interrupção da prestação dos serviços ao usuário, incluindo as contratações necessárias no planejamento estratégico da entidade. **(Sugestão II.p)**
- II. Recomendar ao DETRAN/DF que:
- a. reavalie os horários ordinários de funcionamento dos postos de vistoria, observando a possibilidade de estabelecer datas e horários alternativos de atendimento do usuário de forma sistematizada, no sentido de melhor aproveitar a jornada de trabalho dos vistoriadores nesta atividade e aumentar a oferta dos serviços ao usuário; **(Sugestão III.d)**
 - b. reavalie a sistemática de agendamento virtual dos serviços de vistoria veicular, observando a possibilidade de elevar a disponibilidade de serviços nesta modalidade e ampliar o acesso do usuário, e garantindo que as demandas *in loco*, de caráter excepcional, sejam reduzidas a situações residuais, e autorizadas de forma padronizada em todos os postos de vistoria com base em critérios técnicos e objetivos, de modo a permitir o atendimento das demandas urgentes com base nos princípios da isonomia, impessoalidade e transparência; **(Sugestão III.e)**
- III. Determinar ao DETRAN/DF, ainda, que, no prazo de 90 (noventa) dias, elabore e encaminhe ao Tribunal plano de ação para implementação das



determinações constantes dos itens “l.b”, “l.c”, “l.d”, “l.e” e “l.f”, contendo cronograma completo das ações, bem como a sequência de procedimentos que serão executados, constando prazo e a unidade/setor responsável pela implementação, conforme modelo apresentado no Anexo I do presente Relatório de Auditoria. **(Sugestão IV)**

Benefícios Esperados

407. Redução do prazo de espera para a realização dos serviços por agendamento. Melhoria do gerenciamento das atividades e tomada de decisões fundamentadas em dados objetivos. Otimização do aproveitamento dos recursos materiais e humanos disponíveis. Satisfação do usuário diante da prestação dos serviços com qualidade e eficiência. Garantia da impessoalidade no acesso às vistorias.

2.3.4 Achado 10 – Oferta insatisfatória e prazos elevados de agendamento e realização dos exames teórico-técnicos.

Critério

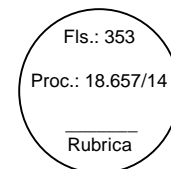
408. O DETRAN/DF deve garantir o aproveitamento eficiente da capacidade instalada, de modo a evitar ociosidade das instalações.

409. Prazos para a realização de agendamento do exame teórico-técnico: SATISFATÓRIO - até 10 dias; RAZOÁVEL - 11 a 15 dias; INSATISFATÓRIO - acima de 15 dias (Parâmetro: prazos de agendamento previstos em Carta de Serviços de diversos órgãos).

Análises e Evidências

410. O Exame teórico-técnico é previsto na Resolução nº 168/Contran como uma das etapas necessárias à obtenção da Carteira Nacional Habilitação, sendo realizado após a conclusão do curso de formação de condutores (30 horas aula).

411. Tal exame consiste de prova convencional ou eletrônica de no mínimo 30 (trinta) questões, organizadas de forma individual, única e sigilosa, fazendo-se necessário que o candidato obtenha aproveitamento de, no mínimo, 70% de acertos



para aprovação. No caso de reprovação, o candidato só poderá repetir o exame depois de decorridos 15 (quinze) dias da divulgação do resultado.

412. A resolução em tela ainda prevê que o exame teórico será aplicado pelo órgão ou entidade executivo de trânsito da respectiva unidade da federação ou por entidade pública ou privada por ele credenciada.

413. Recentemente o DETRAN/DF também publicou a Instrução Normativa nº 919 (11/11/14) visando regulamentar o funcionamento das bancas examinadoras de trânsito – BET, principalmente no que se refere ao exercício da função de Coordenador, Examinador, Médico, Perito e Secretário Logístico. Dentre os dispositivos foi estabelecido que os exames teóricos-técnicos serão realizados nos locais, datas e horários estabelecidos pelo setor competente, conforme Regimento do DETRAN/DF, a saber GERHAB⁷².

414. Com base em entrevista realizada 08/09/14, no Distrito Federal estes exames são aplicados apenas pelo próprio DETRAN/DF, não havendo outras entidades envolvidas ou credenciadas para tal finalidade. O procedimento ordinário utilizado é a aplicação na modalidade eletrônica por meio de terminais específicos e com provas geradas automaticamente e de forma individualizada por meio de sistema próprio. No entanto, devido à alta demanda, também são realizados extraordinariamente exames na modalidade escrita tradicional.

415. Com vistas a avaliar a oferta de vagas para realização dos exames foram solicitadas informações gerenciais através da Nota de Auditoria nº 09 (fls. 50/51), reiteradas em outras duas ocasiões, todavia a resposta encaminhada não continha **nenhuma** das informações requeridas, mas apenas manifestações da DIRCONV, CGATE e DIRTEC, que se limitaram a indicar a falta de acesso e a inexistência das informações, conforme consta no PT nº 12 (Anexo III - fls. 260/271), demonstrando fragilidades no gerenciamento da atividade em tela.

416. Em vista desta limitação, a alternativa adotada para se proceder à análise da prestação de serviços de exames teóricos foi utilizar informações obtidas na

⁷² Gerência de Habilitação e Controle de Condutores - GERHAB



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



entrevista realizada na GERHAB/DIRCONV (PT nº 38), informações extraídas do banco de dados do sistema GETRAN, obtidas junto à DIRTEC – Diretoria de Tecnologia, relativas ao período de 01/01/2013 a 24/10/2014, e inspeções *in loco*.

417. Conforme entrevista e verificação *in loco*, a capacidade física atual do DETRAN/DF para realização de exames teóricos na modalidade eletrônica, com base no número de terminais instalados e no quantitativo ordinário de turmas ofertadas, é a constante do Quadro 38:

Quadro 35: Distribuição Exame Teórico

Unidade/Local	Turno de Aplicação	Nº dias por semana	Turmas	Vagas	Vagas por Semana	Vagas por Mês ⁷³
Sede	Manhã	3	4	20	240	960
Sede	Noite	5	4	20	400	1600
Taguatinga	Manhã	5	4	20	400	1600
Taguatinga	Noite	5	4	20	400	1600
Gama	Manhã	3	4	20	240	960
Gama	Noite	5	4	20	400	1600
Sobradinho	Manhã	2	4	20	160	640
Sobradinho	Noite	5	4	20	400	1600
DIREduc-706 Sul	Noite	5	4	16	320	1280
TOTAL VAGAS					2960	11840

Fonte: PT nº 38

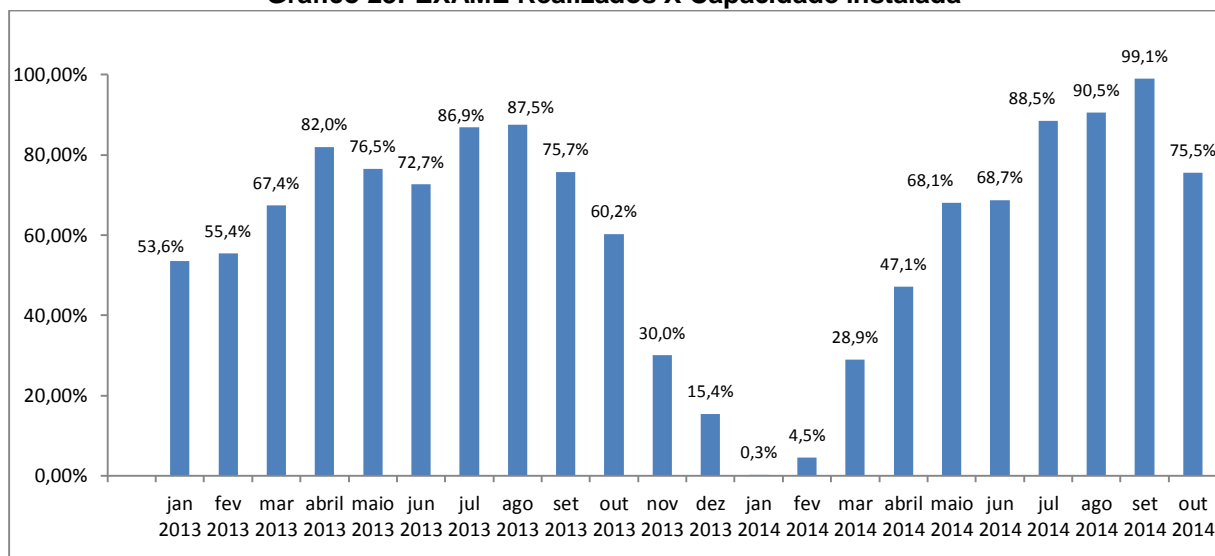
418. Baseado nos dados referentes aos exames teóricos (PT nº 35), apurou-se que o total de exames realizados no período de 01/1/2013 a 24/10/2014 foi de 158.026, sendo 90.388 realizados em 2013 e 67.638 realizados em 2014.

419. Estes quantitativos representam uma ocupação média no período de apenas 60,67% da capacidade física instalada para exames na modalidade eletrônica, sendo 63,62% em 2013 e 57,13% em 2014, constando no gráfico a apuração mensal do aproveitamento da capacidade instalada para a realização de exames teóricos.

⁷³De forma prudente e conservadora considerou-se como vagas disponibilizadas por mês, apenas o quantitativo ofertado para um total de 4 semanas.



Gráfico 23: EXAME Realizados X Capacidade instalada

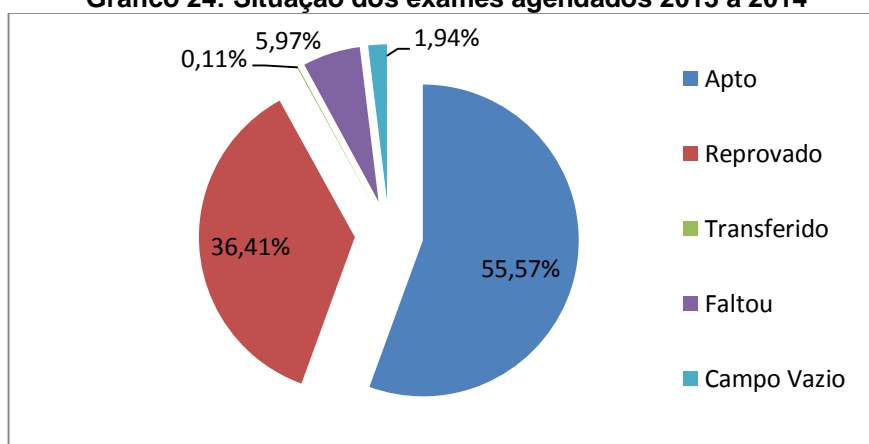


Fonte: PT's nº 32 e 35

420. O Gráfico 25 demonstra haver um elevado desequilíbrio na realização de exames teóricos ao longo dos meses, tendo em vista a grande diferença na ocupação dos terminais eletrônicos no decorrer dos anos de 2013 e 2014, principalmente de outubro de 2013 a abril de 2014.

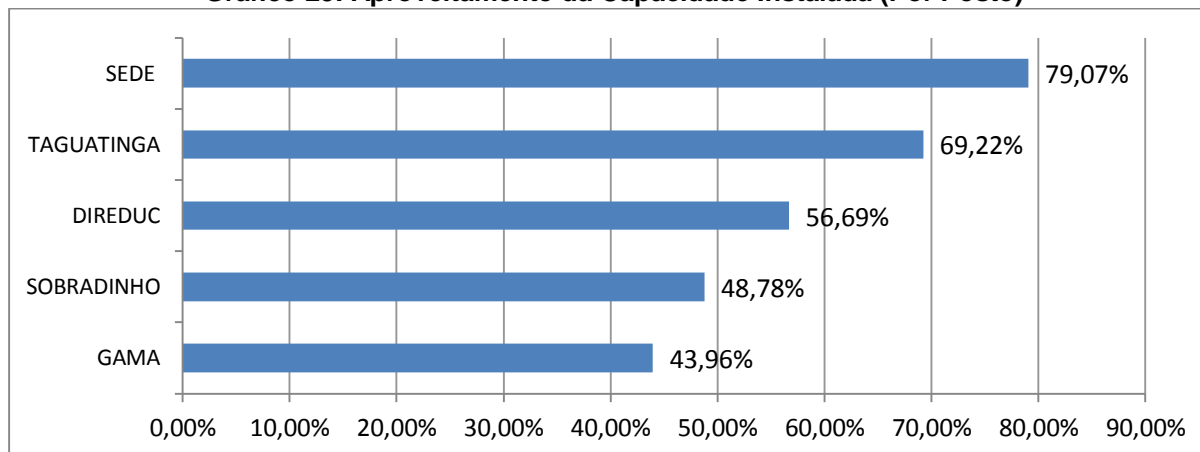
421. Ressalta-se que no período avaliado houve um total de 10.042 casos de exames agendados sem comparecimento do candidato, representando 5,97% do total de 168068 exames agendados, e 3,8% da capacidade instalada, não utilizada em função de faltas.

Gráfico 24: Situação dos exames agendados 2013 a 2014



Fonte: PT nº 32 e 35

422. O grau de utilização da capacidade instalada (na modalidade eletrônica) é bastante diferenciado entre as unidades do DETRAN/DF, conforme demonstrado no

Gráfico 27⁷⁴.**Gráfico 25: Aproveitamento da Capacidade Instalada (Por Posto)**

Fonte: PT nº 32 e 35

423. Dentre as entrevistas realizadas com os responsáveis pelo gerenciamento local (regional) dos exames, apenas em Sobradinho o baixo aproveitamento da capacidade instalada foi justificado com informações de que ao final do exercício há redução da procura pelos serviços, havendo situações em que os exames são realizados com número bastante reduzido de candidatos e baixa ocupação dos terminais, fato decorrente da abertura de turmas de forma desalinhada à variação das demandas, tendo em vista o número fixo definido pela gerência central e sua não flexibilização para adequar à demanda real.

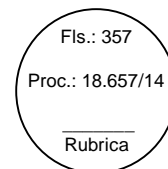
424. Nesse sentido, a baixa utilização da capacidade instalada assume relevância na medida em que as vagas disponibilizadas para os usuários são insuficientes, propiciando elevada demora na prestação dos serviços, conforme a seguir demonstrado.

425. A análise do prazo decorrido entre as datas de finalização do curso teórico e de realização do exame, bem como do prazo entre as datas de marcação do exame e de sua realização, constam do Quadro 39, que aponta o resultado do prazo médio apurado mensalmente.

⁷⁴ Salienta-se, que na unidade "SEDE" os dados registrados no sistema também incluem os exames teóricos realizados na modalidade escrita, no entanto, não é possível identificar o quantitativo de exames realizados nesta modalidade, portanto, o percentual de 79,07% de utilização não reflete exatamente a realidade, mas foi utilizado de forma conservadora para fins de consolidação



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



426. Salienta-se que dentre os registros do banco de dados (PT nº 33, e-TCDF) haviam vários candidatos (reconhecidos pelo número do Registro Nacional da Carteira de Habilitação – RENACH) que possuíam mais de uma data de marcação dos exames teóricos, situação bastante comum devido à reprovação em exames, alteração de datas ou ausência do candidato.

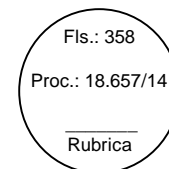
427. Desta forma, a análise foi realizada considerando-se apenas a primeira data de marcação do exame (a partir de 01/01/2013) para cada RENACH, bem como a primeira data (data mais antiga) de realização da prova.

Quadro 36: Prazos Exames Teóricos

Ano / Mês	Prazo médio: Marcação até Realização do EXAME	Prazo médio: Finalização do Curso até Realização do EXAME
2013	14,9	19,4
JANEIRO	13,1	15,3
FEVEREIRO	17,6	20,9
MARÇO	18,0	20,9
ABRIL	17,6	21,3
MAIO	17,6	24,7
JUNHO	11,9	17,9
JULHO	11,1	15,6
AGOSTO	13,4	17,1
SETEMBRO	12,8	16,3
OUTUBRO	14,6	18,1
NOVEMBRO	14,8	19,1
DEZEMBRO	15,4	25,8
2014	18,3	21,5
JANEIRO	16,5	20,6
FEVEREIRO	24,0	28,2
MARÇO	25,0	28,9
ABRIL	27,1	30,8
MAIO	19,2	22,7
JUNHO	15,5	21,1
JULHO	14,6	17,1
AGOSTO	14,0	16,4
SETEMBRO	12,8	14,0
OUTUBRO	10,3	11,0
Média Geral	16,6	20,5

Fonte: PT's nº 33 e 34

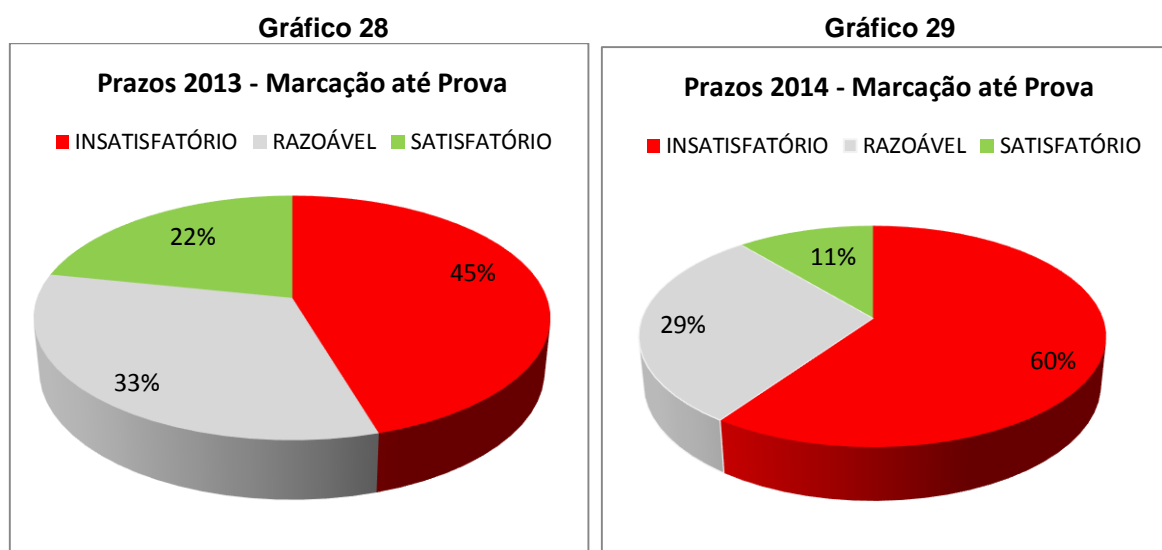
428. Dentre os resultados apontados na tabela acima destaca-se que o **prazo médio** apurado entre a data de marcação dos exames e sua realização foi de **16,6**



dias no período, sendo 14,9 dias em 2013 e elevando-se para 18,3 dias em 2014, fato que denota uma queda na tempestividade de realização efetiva deste serviço de exame teórico-técnico.

429. Na mesma esteira, o prazo médio entre a data de conclusão do curso teórico nos centros de formação de condutores e a execução da prova foi de **20,5 dias**, sendo 19,4 dias em 2013 e de 21,5 em 2014.

430. Foi realizada também uma análise segregada⁷⁵ dos prazos decorridos de forma a apurar os prazos de espera entre a data que se realizou o agendamento e a data de execução da prova, conforme resumido nos Gráficos 28 e 29, demonstrando grande elevação de situações consideradas insatisfatórias (ou seja, superior a 15 dias) do ano de 2013 para 2014 de 45% para 60%.



Fonte: PT's nº 33 e 34

431. A análise segregada também foi estendida para apuração dos percentuais de exames cujos prazos de espera entre a conclusão dos cursos de formação de condutores e a execução da prova, conforme consta dos Gráficos 30 e 31, verificando-se um aumento significativo dos casos considerados insatisfatórios, de 59% para 70% dos exames realizados.

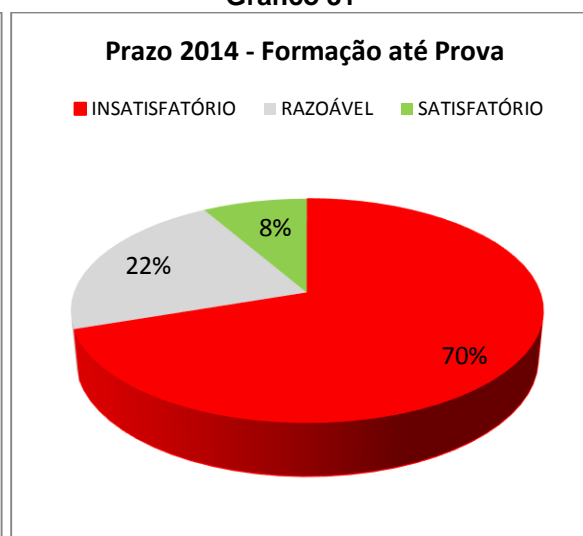
⁷⁵ Considerando o critério adotado: SATISFATÓRIO (até 10 dias); RAZOÁVEL (11 a 15 dias); INSATISFATÓRIO (acima de 15 dias).



Gráfico 30



Gráfico 31



Fonte: PT's nº 33 e 34

Causas

432. Baixa capacidade de gerenciamento das demandas de exames teóricos.
433. Não disponibilização da realização do agendamento diretamente ao usuário/cidadão interessado.
434. Excesso de ausência dos candidatos. Sistemas de TI indisponíveis para aplicação dos exames na modalidade eletrônica.
435. Dificuldade em compor as bancas examinadoras e limites de dotação orçamentária para remuneração dos examinadores.

Efeitos

436. Represamento de demandas.
437. Elevado tempo de espera entre a finalização dos cursos de formação e a execução das provas, provocando a insatisfação do usuário e comprometendo a imagem do DETRAN/DF.

Considerações do Auditado

438. A manifestação do DETRAN/DF não responde sobre a oferta insatisfatória e prazos elevados de agendamento e realização dos exames teórico-técnicos, referente ao Achado 10.



Posicionamento da Equipe de Auditoria

439. Tendo em vista a ausência de resposta para este Achado na manifestação do jurisdicionado, permanecem válidas as evidências obtidas e mantém-se integralmente o Achado, conforme apresentado no Relatório Prévio de Auditoria.

Proposições

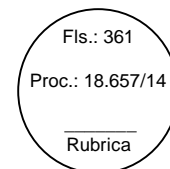
440. Determinar ao DETRAN/DF que:

- a. realize o monitoramento e a avaliação da qualidade da prestação dos serviços de exames teóricos-técnicos, mediante a implementação de indicadores gerenciais, atentando especialmente para o tempo de espera do usuário entre a conclusão do curso de formação e a realização do exame, e para o gerenciamento da demanda e oferta, com vistas à promoção da melhoria da qualidade dos serviços no que tange à tempestividade e eficiência; **(Sugestão II.w)**
- b. promova as medidas necessárias para disponibilizar o serviço de agendamento de exames teóricos-técnicos diretamente aos usuários, sem a necessidade de intermediação dos centros de formação, prioritariamente através do site do DETRAN/DF. **(Sugestão II.x)**

441. Determinar ao DETRAN/DF, ainda, que, no prazo de 90 (noventa) dias, elabore e encaminhe ao Tribunal plano de ação para implementação das determinações constantes dos itens "I.a" e "I.b", contendo cronograma completo das ações, bem como a sequência de procedimentos que serão executados, constando prazo e a unidade/setor responsável pela implementação, conforme modelo apresentado no Anexo I do presente Relatório de Auditoria. **(Sugestão IV)**

Benefícios Esperados

442. Maior tempestividade na realização dos exames teóricos e aproveitamento eficiente das instalações existentes.



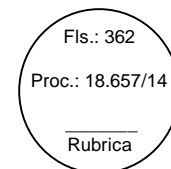
3 Conclusão

443. A presente auditoria visou avaliar a qualidade e a gestão dos serviços prestados pelo DETRAN/DF, aferindo se as necessidades e expectativas dos usuários têm sido atendidas satisfatoriamente. O trabalho se desdobrou em três questões de auditoria.

444. Na primeira questão, verificou-se que o DETRAN/DF não possui uma estrutura de gestão organizacional orientada à promoção da melhoria de qualidade na prestação de serviços ao usuário, principalmente no que tange à promoção da melhoria da qualidade dos serviços, à inexistência de fixação de padrões de qualidade, e ao fornecimento de informações incompletas aos usuários. Da mesma forma, os instrumentos de monitoramento e avaliação não se demonstraram efetivos na retroalimentação do planejamento institucional e adoção de medidas corretivas, bem como a Ouvidoria não exerce um papel gerencial satisfatório na identificação sistematizada de oportunidades de melhoria da qualidade dos serviços e proposta de soluções à alta administração para fins de tomada de decisão gerencial.

445. Quanto à segunda questão, apurou-se que os postos de atendimento do DETRAN/DF possuem deficiências qualitativas e quantitativas em algumas instalações e equipamentos, tais como banheiros inadequados, insuficiência de cadeiras e bebedouros na área de atendimento, que causam desconforto aos usuários, e também apresentaram algumas falhas quanto à acessibilidade, que dificultam a prestação de serviço às pessoas com deficiência. Além disso, a distribuição dos postos de atendimento no DF e a oferta de serviços não está fundamentada em critérios técnicos e não proporcionam uma desconcentração do atendimento, como por exemplo, os serviços classificados como Penalidades e Protocolo são oferecidos, respectivamente, em apenas um posto e três postos, enquanto que os serviços de maior demanda (Veículos, Emissão de Documentos e Habilitação) são oferecidos sem planejamento adequado em relação à demanda.

446. Em relação à terceira questão, as constatações demonstram que o DETRAN/DF não presta serviços de forma tempestiva, havendo demora excessiva no tempo de espera dos usuários nos guichês de atendimento, bem como elevados



prazos de agendamento de serviços de vistoria veicular e de exames teórico-técnicos realizados pela autarquia, sendo que a estrutura física disponível para a execução destes serviços não vem sendo bem aproveitada. Já a disponibilização de serviços através de agendamento restringe-se à vistoria veicular, enquanto outros DETRAN's ofertam uma carteira bem mais ampla de serviços. Também, a prestação de serviços na modalidade on-line (virtual) permanece reduzida, restringindo-se basicamente a consultas e a realização de serviços na área de "Habilitação", sendo que apenas 22,5% destes serviços são prestados na modalidade virtual.

447. Conclui-se, então, que a qualidade e a gestão dos serviços prestados pelo DETRAN/DF não atendem satisfatoriamente às necessidades e expectativas dos usuários.

4 Proposições

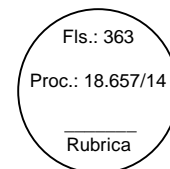
448. Ante o exposto, sugere-se ao Plenário:

I) Tomar conhecimento do:

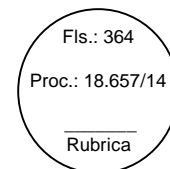
- a. presente Relatório Final de Auditoria, de fls. 239/373;
- b. Ofício nº 314/GAB, fls. 198 e 199;
- c. Ofício nº 316/2015-GAB/CGDF, fls. 200 a 202 e anexos, às fls. 203 a 226.

II) Determinar ao DETRAN/DF que:

- a. implemente modelo de planejamento institucional (nível estratégico e operacional) que contemple, dentre outros elementos, diagnóstico e análise de ambiente, objetivos, metas, indicadores e ações visando a melhoria da prestação de serviços ao usuário (**Achado 1**);
- b. estabeleça padrões e compromissos de qualidade e desempenho dos serviços prestados ao usuário, consolidando-os em Carta de Serviços ou documento similar e divulgando-os amplamente aos cidadãos, devendo abranger, no mínimo, os seguintes aspectos: tempo de espera para o atendimento, prazos de agendamento e cumprimento dos



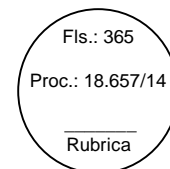
- serviços, sistema de sinalização visual, condições de limpeza e conforto das dependências físicas **(Achado 2)**;
- c. estabeleça uma sistemática de atuação padronizada nos postos de atendimento, contemplando atividades de triagem, orientação e divulgação de informações aos usuários, bem como que promova melhorias no site da autarquia com vistas a torná-lo orientado para o foco no cidadão usuário, garantindo um acesso facilitado e integral às informações referentes aos serviços prestados; **(Achado 2)**;
- d. realize **periodicamente** a avaliação da qualidade da prestação dos serviços ao cidadão, a exemplo da “Pesquisa de Satisfação do Usuário” e utilize os resultados obtidos para subsidiar de forma sistematizada o planejamento da autarquia e proporcionar melhorias no atendimento ao usuário **(Achado 3)**;
- e. implemente procedimentos operacionais que permitam a efetiva avaliação do atendimento pelos usuários, de forma isenta e imparcial, bem como reavalie a metodologia adotada, de maneira que os elementos mais relevantes do atendimento sejam mensurados, propiciando a obtenção de informações que subsidiem o planejamento institucional e a adoção de ações corretivas **(Achado 3)**;
- f. elabore, no âmbito da Ouvidoria Especializada, relatórios gerenciais periódicos, baseados nas manifestações de cidadãos recebidas pela Unidade, de modo a subsidiar a alta administração de diagnósticos que auxiliem o planejamento organizacional e a tomada de decisão **(Achado 4)**;
- g. implemente estratégias com vistas a promover: 1) ampla divulgação nos postos de atendimento, em local visível ao público, de informações referentes aos canais de acesso à Ouvidoria Especializada e ao PROCON, bem como do tempo máximo de espera previsto na Lei nº 2.547/00; 2) simplificação do acesso do cidadão à Ouvidoria Especializada, inclusive avaliando a possibilidade de disponibilizar aos



- usuários atendimento presencial, ou computadores e telefones fixos nos postos de atendimento para registro imediato de manifestações; 3) maior divulgação dos serviços disponibilizados no site da autarquia, buscando a ampliação dos atendimentos por meio da plataforma digital (**Achado 4, 7 e 8**);
- h. elabore e implemente: 1) plano de manutenção corretivo e preventivo das unidades de atendimento ao público; 2) modelo padronizado de *layout* arquitetônico e funcional aplicável a toda rede de atendimento, devendo ser observado quando da implantação de novos postos de atendimento, bem como em futuras reformas, ampliações e locações de edifícios (**Achado 5**);
- i. realize os serviços de engenharia necessários para: 1) adequação das instalações físicas, de modo a corrigir as falhas apontadas no Achado 5 do relatório de auditoria e garantir condições adequadas de uso e conforto dos usuários; 2) plena adaptação das instalações físicas dos postos de atendimento aos usuários com deficiência física, de modo que estejam alinhados às normas de acessibilidade; 3) adaptação da infraestrutura das valas de vistoria do NUEVEP II (Taguatinga) que necessitam de ampliação para a realização de atendimentos concomitantes (**Achado 5 e 9**);
- j. realize estudos técnicos e estabeleça critérios objetivos para fins de implantação e ampliação dos postos de atendimento, permitindo identificar a melhor localização dos futuros postos de atendimento e disponibilizar os serviços ao cidadão de forma equânime e desconcentrada, maximizando o interesse público e o alcance social da atuação do DETRAN/DF (**Achado 6**);
- k. promova a expansão da prestação dos serviços de Protocolo e de Penalidades para outros postos de atendimento da rede, de modo a facilitar o acesso ao usuário, avaliando, previamente, a viabilidade técnica-financeira da medida (**Achado 6**);



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



- l. realize a distribuição adequada dos profissionais e da estrutura física necessária, e implante mecanismos de monitoramento e de avaliação periódica das demandas de atendimento nos postos, de modo a identificar e corrigir eventuais desequilíbrios na oferta de serviços, com vistas a garantir um padrão de qualidade na prestação dos serviços em todos os postos (**Achado 6**);
- m. estabeleça e implemente: 1) indicadores gerenciais que permitam o monitoramento da qualidade e da tempestividade da prestação dos serviços; 2) metas quantificáveis e relacionadas à melhoria da qualidade dos serviços; (**Achado 7**);
- n. promova a instalação de equipamentos em todos os postos de atendimento que ainda não possuem a emissão de senhas automatizadas e integradas ao Sistema de Gerenciamento do Atendimento (SGA), com vistas a garantir a identificação real do tempo médio de espera e demais indicadores em toda a rede, propiciando o adequado gerenciamento do serviço de atendimento ao usuário (**Achado 7**);
- o. estabeleça o quantitativo ideal de servidores em cada posto de atendimento, bem como os critérios técnicos para a alocação dos profissionais de maneira alinhada às necessidades, com base nas demandas existentes em toda a rede (**Achado 7**);
- p. estruture a área de Tecnologia da Informação e Comunicação da autarquia dotando-a de software, hardware e toda a infraestrutura necessária para garantir um nível satisfatório de disponibilidade dos sistemas de TIC e a não interrupção da prestação dos serviços ao usuário, incluindo as contratações necessárias no planejamento estratégico da entidade (**Achado 7 e 9**);
- q. promova a ampliação da oferta de serviços prestados ao cidadão por meio de agendamento, realizando previamente: i) estudos para identificação da demanda potencial e seleção dos serviços a serem



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA

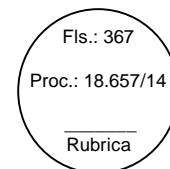


disponibilizados nesta modalidade; ii) planejamento de estratégias gerenciais de operacionalização dos atendimentos, inclusive do percentual de guichês dedicados prioritariamente à prestação de serviços agendados; iii) elaboração de padrões de desempenho e qualidade na prestação dos serviços por agendamento; iv) diagnóstico dos recursos materiais, humanos e financeiros necessários, principalmente no que tange à modernização dos sistemas de TI e da estrutura operacional necessária (**Achado 8**);

- r. promova a ampliação da oferta de serviços prestados através do *site* da autarquia, elaborando, previamente, estudos para identificação da demanda, seleção dos serviços e aperfeiçoamento da plataforma virtual, de forma a garantir adequada acessibilidade e funcionalidade para o usuário (**Achado 8**);
- s. promova, de imediato, a realocação dos recursos humanos disponíveis no sentido de obter uma melhor distribuição e aproveitamento das equipes de vistoriadores frente às demandas de cada posto de vistoria e à respectiva estrutura física disponível (**Achado 9**);
- t. implemente um controle mais rígido da jornada de trabalho dos servidores que atuam nas vistorias (incluindo mecanismos que permitam eventuais compensações de horário), de modo a proporcionar o efetivo cumprimento da carga horária legalmente estabelecida e o atendimento satisfatório das demandas existentes (**Achado 9**);
- u. realize o monitoramento, avaliação e controle sistemático das atividades de vistoria veicular, mediante a implementação de indicadores gerenciais, de modo a identificar as demandas e orientar a tomada de decisão estratégica (**Achado 9**);
- v. forneça equipamentos de informática em quantitativo suficiente para a realização dos registros das vistorias de forma eficiente nos núcleos de vistoria (principalmente os NUEVEP's II, IV e V); (**Achado 9**);



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



- w. realize o monitoramento e a avaliação da qualidade da prestação dos serviços de exames teóricos-técnicos, mediante a implementação de indicadores gerenciais, atentando especialmente para o tempo de espera do usuário entre a conclusão do curso de formação e a realização do exame, e para o gerenciamento da demanda e oferta, com vistas à promoção da melhoria da qualidade dos serviços no que tange à tempestividade e eficiência (**Achado 10**);
- x. promova as medidas necessárias para disponibilizar o serviço de agendamento de exames teóricos-técnicos diretamente aos usuários, sem a necessidade de intermediação dos centros de formação, prioritariamente através do site do DETRAN/DF (**Achado 10**).

III) Recomendar ao DETRAN/DF que:

- a. encaminhe proposta para inclusão no próximo Plano Plurianual de objetivos estratégicos específicos relacionados à melhoria da qualidade da prestação dos serviços, bem como o estabelecimento de indicadores e metas quantificadas (**Achado 1**);
- b. estructure um plano de capacitação continuada dos servidores, em especial dos ocupantes do cargo de direção, chefia e assessoramento, oferecendo, dentre outros, módulos específicos relacionados à atividade de planejamento, que abordem, por exemplo, conceitos e ferramentas gerenciais, elaboração de diagnósticos, monitoramento e avaliação de resultados (**Achado 1**);
- c. realize divulgação em tempo real no *site* do DETRAN/DF, bem como em outras plataformas acessíveis ao usuário, de informações relevantes relacionadas aos postos de atendimento ao público, incluindo, no mínimo, número de usuários na fila de espera, total de quichês disponíveis, tempo estimado de espera - a exemplo do disponibilizado pelo DETRAN de Sergipe (**Achado 7**);
- d. reavalie os horários ordinários de funcionamento dos postos de vistoria,



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



observando a possibilidade de estabelecer datas e horários alternativos de atendimento do usuário de forma sistematizada, no sentido de melhor aproveitar a jornada de trabalho dos vistoriadores nesta atividade e aumentar a oferta dos serviços ao usuário **(Achado 9)**;

- e. reavalie a sistemática de agendamento virtual dos serviços de vistoria veicular, observando a possibilidade de elevar a disponibilidade de serviços nesta modalidade e ampliar o acesso do usuário, e garantindo que as demandas *in loco*, de caráter excepcional, sejam reduzidas a situações residuais, e autorizadas de forma padronizada em todos os postos de vistoria com base em critérios técnicos e objetivos, de modo a permitir o atendimento das demandas urgentes com base nos princípios da isonomia, impessoalidade e transparência **(Achado 9)**;

- IV) Determinar ao DETRAN/DF, ainda, que, no prazo de 90 (noventa) dias, elabore e encaminhe ao Tribunal plano de ação para implementação das determinações constantes dos itens II.a, II.b, II.c, II.e, II.g, II.h, II.i, II.j, II.k, II.l, II.m, II.n II.p, II.q, II.r, II.t, II.u, II.v, II.w, II.x, contendo cronograma completo das ações, bem como a sequência de procedimentos que serão executados, constando prazo e a unidade/setor responsável pela implementação, conforme modelo apresentado no Anexo I do presente Relatório de Auditoria.
- V) Determinar à Controladoria Geral do Distrito Federal que promova melhorias no sistema TAG de modo a permitir o registro mais detalhado e padronizado de manifestações, bem como a extração de relatórios gerenciais que contenham informações detalhadas das manifestações recebidas pela rede de Ouvidoria do DF e a realização de diagnósticos pelas Ouvidorias Especializadas, assim como permitir que a Ouvidoria Geral do Distrito Federal realize o monitoramento sistemático da tempestividade da atuação desses órgãos **(Achado 4)**;
- VI) Determinar à Controladora Geral do Distrito Federal, ainda, que, no prazo de 90 (noventa) dias, elabore e encaminhe ao Tribunal plano de ação para



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



implementação da determinação constante do item V, contendo cronograma completo das ações, bem como a sequência de procedimentos que serão executados, constando prazo e a unidade/setor responsável pela implementação, conforme modelo apresentado no Anexo I do presente Relatório (**Achado 4**);

Brasília (DF), 17 de abril de 2015.

Davi Assunção Salvador Nery de Castro
Auditor de Controle Externo – 1419-1

Giovanni Mota Barroso
Auditor de Controle Externo – 1439-1

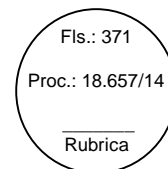


5 ANEXO I - PLANO DE AÇÃO

Determinações e Recomendações do TCDF (itens da Decisão)	Medidas a serem adotadas para cumprimento das proposições (Ações)	Data prevista para a implementação*
II.a) implemente modelo de planejamento institucional (nível estratégico e operacional) que contemple, dentre outros elementos, diagnóstico e análise de ambiente, objetivos, metas, indicadores e ações visando a melhoria da prestação de serviços ao usuário (Achado 1)		
II.b) estabeleça padrões e compromissos de qualidade e desempenho dos serviços prestados ao usuário, consolidando-os em Carta de Serviços ou documento similar e divulgando-os amplamente aos cidadãos, devendo abranger, no mínimo, os seguintes aspectos: tempo de espera para o atendimento, prazos de agendamento e cumprimento dos serviços, sistema de sinalização visual, condições de limpeza e conforto das dependências físicas (Achado 2);		
II.c) estabeleça uma sistemática de atuação padronizada nos postos de atendimento, contemplando as atividades de triagem de atendimentos, orientação e divulgação de informações ao usuário, bem como que promova melhorias no site da autarquia com vistas a torná-lo orientado para o foco no cidadão usuário, garantindo um acesso facilitado e integral às informações referentes aos serviços prestados (Achado 2);		
II.e) implemente procedimentos operacionais que permitam a efetiva avaliação do atendimento pelos usuários, de forma isenta e imparcial, bem como reavalie a metodologia adotada, de maneira que os elementos mais relevantes do atendimento sejam mensurados, propiciando a obtenção de informações que subsidiem o planejamento institucional e a adoção de ações corretivas (Achado 3);		
II.g) implemente estratégias com vistas a promover: 1) ampla divulgação nos postos de atendimento, em local visível ao público, de informações referentes aos canais de acesso à Ouvidoria Especializada e ao PROCON, bem como do tempo máximo de espera previsto na Lei nº 2.547/00; 2) simplificação do acesso do cidadão à Ouvidoria Especializada, inclusive avaliando a possibilidade de disponibilizar aos usuários atendimento presencial, ou computadores e telefones fixos nos postos de atendimento para registro imediato de manifestações; 3) maior divulgação dos serviços disponibilizados no site da autarquia, buscando a ampliação dos atendimentos por meio da plataforma digital (Achado 4, 7 e 8);		



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



<p>II.h) elabore e implemente: 1) plano de manutenção corretivo e preventivo das unidades de atendimento ao público; 2) modelo padronizado de layout arquitetônico e funcional aplicável a toda rede de atendimento, devendo ser observado quando da implantação de novos postos de atendimento, bem como em futuras reformas, ampliações e locações de edifícios (Achado 5);</p>		
<p>II.i) realize os serviços de engenharia necessários para: 1) adequação das instalações físicas, de modo a corrigir as falhas apontadas no Achado 5 do relatório de auditoria e garantir condições adequadas de uso e conforto dos usuários; 2) plena adaptação das instalações físicas dos postos de atendimento aos usuários com deficiência física, de modo que estejam alinhados às normas de acessibilidade; 3) adaptação da infraestrutura das valas de vistoria do NUEVEP II (Taguatinga) que necessitam de ampliação para a realização de atendimentos concomitantes (Achado 5 e 9);</p>		
<p>II.j) realize estudos técnicos e estabeleça critérios objetivos para fins de implantação e ampliação dos postos de atendimento, permitindo identificar a melhor localização dos futuros postos de atendimento e disponibilizar os serviços ao cidadão de forma equânime e descentralizada, maximizando o interesse público e o alcance social da atuação do DETRAN/DF (Achado 6);</p>		
<p>II.k) promova a expansão da prestação dos serviços de Protocolo e de Penalidades para outros postos de atendimento da rede, de modo a facilitar o acesso ao usuário, avaliando, previamente, a viabilidade técnica-financeira da medida (Achado 6);</p>		
<p>II.l) realize a distribuição adequada dos profissionais e da estrutura física necessária, e implante mecanismos de monitoramento e de avaliação periódica das demandas de atendimento nos postos, de modo a identificar e corrigir eventuais desequilíbrios na oferta de serviços, com vistas a garantir um padrão de qualidade na prestação dos serviços em todos os postos (Achado 6);</p>		
<p>II.m) estabeleça e implemente: 1) indicadores gerenciais que permitam o monitoramento da qualidade e da tempestividade da prestação dos serviços; 2) metas quantificáveis e relacionadas à melhoria da qualidade dos serviços; (Achado 7);</p>		
<p>II.n) promova a instalação de equipamentos em todos os postos de atendimento que ainda não possuem a emissão de senhas automatizadas e integradas ao Sistema de Gerenciamento do Atendimento (SGA), com vistas a garantir a identificação real do tempo médio de espera e demais indicadores em toda a rede, propiciando o adequado gerenciamento do serviço de</p>		



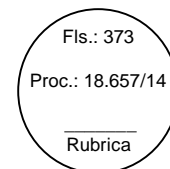
TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



atendimento ao usuário (Achado 7);		
II.p) estruture a área de Tecnologia da Informação e Comunicação da autarquia dotando-a de software, hardware e toda a infraestrutura necessária para garantir um nível satisfatório de disponibilidade dos sistemas de TIC e a não interrupção da prestação dos serviços ao usuário, incluindo as contratações necessárias no planejamento estratégico da entidade (Achado 7 e 9);		
II.q) promova a ampliação da oferta de serviços prestados ao cidadão por meio de agendamento, realizando previamente: i) estudos para identificação da demanda potencial e seleção dos serviços a serem disponibilizados nesta modalidade; ii) planejamento de estratégias gerenciais de operacionalização dos atendimentos, inclusive do percentual de guichês dedicados prioritariamente à prestação de serviços agendados; iii) elaboração de padrões de desempenho e qualidade na prestação dos serviços por agendamento; iv) diagnóstico dos recursos materiais, humanos e financeiros necessários, principalmente no que tange à modernização dos sistemas de TI e da estrutura operacional necessária (Achado 8);		
II.r) promova a ampliação da oferta de serviços prestados através do site da autarquia, elaborando, previamente, estudos para identificação da demanda, seleção dos serviços e aperfeiçoamento da plataforma virtual, de forma a garantir adequada acessibilidade e funcionalidade para o usuário (Achado 8);		
II.t) implemente um controle mais rígido da jornada de trabalho dos servidores que atuam nas vistorias (incluindo mecanismos que permitam eventuais compensações de horário), de modo a proporcionar o efetivo cumprimento da carga horária legalmente estabelecida e o atendimento satisfatório das demandas existentes (Achado 9);		
II.u) realize o monitoramento, avaliação e controle sistemático das atividades de vistoria veicular, mediante a implementação de indicadores gerenciais, de modo a identificar as demandas e orientar a tomada de decisão estratégica (Achado 9);		
II.v) forneça equipamentos de informática em quantitativo suficiente para a realização dos registros das vistorias de forma eficiente nos núcleos de vistoria (principalmente os NUEVEP's II, IV e V); (Achado 9);		
II.w) realize o monitoramento e a avaliação da qualidade da prestação dos serviços de exames teóricos-técnicos, mediante a implementação de indicadores gerenciais, atentando especialmente para o tempo de espera do usuário entre a conclusão do		



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE AUDITORIA
SEGUNDA DIVISÃO DE AUDITORIA



curso de formação e a realização do exame, e para o gerenciamento da demanda e oferta, com vistas à promoção da melhoria da qualidade dos serviços no que tange à tempestividade e eficiência (Achado 10);		
II.x) promova as medidas necessárias para disponibilizar o serviço de agendamento de exames teóricos-técnicos diretamente aos usuários, sem a necessidade de intermediação dos centros de formação, prioritariamente através do site do DETRAN/DF (Achado 10).		
IV) Determinar à Controladoria Geral do Distrito Federal que promova melhorias no sistema TAG de modo a permitir o registro mais detalhado e padronizado de manifestações, bem como a extração de relatórios gerenciais que contenham informações detalhadas das manifestações recebidas pela rede de Ouvidoria do DF e a realização de diagnósticos pelas Ouvidorias Especializadas, assim como permitir que a Ouvidoria Geral do Distrito Federal realize o monitoramento sistemático da tempestividade da atuação desses órgãos		

*Campos a serem preenchidos pelo jurisdicionado.

Brasília-DF, 17 de abril de 2015.

Davi Assunção Salvador Nery de Castro
Auditor de Controle Externo – Matrícula 1419-1

Giovanni Mota Barroso
Auditor de Controle Externo – 1439-1



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DAS SESSÕES

SESSÃO ORDINÁRIA Nº 4800 de 13/08/2015

TCDF/Secretaria das Sessões
Folha:.....
Processo: [18657/2014](#)
Rubrica:.....

PROCESSO Nº [18657/2014](#)

RELATOR : CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO

EMENTA : Auditoria Operacional realizada no Departamento de Trânsito do Distrito Federal - Detran/DF, objetivando avaliar a qualidade e a gestão dos serviços prestados aos cidadãos, aferindo se as necessidades e expectativas dos usuários têm sido atendidas satisfatoriamente.

DECISÃO Nº 3519/2015

O Tribunal, por unanimidade, de acordo com o voto do Relator, decidiu: I - tomar conhecimento: a) do Ofício n.º 314/GAB (fls. 198/199), contendo as considerações do Detran/DF em relação aos achados apontados na versão prévia do Relatório de Auditoria n.º 1.1014.14/2014; b) do Ofício n.º 316/2015 - GAB/CGDF e seus anexos fls. 200/226-v, contendo as considerações da Controladoria-Geral do Distrito Federal em relação ao achado 4, apontado na versão prévia do Relatório de Auditoria n.º 1.1014.14/2014; c) da Matriz Final de Achados de fls. 227/238; d) do Relatório Final de Auditoria Operacional de fls. 246/369 e seu anexo de fls. 370/373; e) da Informação n.º 20/2015 - Seaud/Diaud2 (fl. 374); f) do Parecer n.º 585/2015 - DA (fls. 379/381); II - determinar ao Departamento de Trânsito do Distrito Federal - Detran/DF que: a) implemente modelo de planejamento institucional (nível estratégico e operacional) que contemple, dentre outros elementos, diagnóstico e análise de ambiente, objetivos, metas, indicadores e ações visando a melhoria da prestação de serviços ao usuário (Achado 1); b) estabelecer padrões e compromissos de qualidade e desempenho dos serviços prestados ao usuário, consolidando-os em Carta de Serviços ou documento similar e divulgando-os amplamente aos cidadãos, devendo abranger, no mínimo, os seguintes aspectos: tempo de espera para o atendimento, prazos de agendamento e cumprimento dos serviços, sistema de sinalização visual, condições de limpeza e conforto das dependências físicas (Achado 2); c) estabelecer uma sistemática de atuação padronizada nos postos de atendimento, contemplando atividades de triagem, orientação e divulgação de informações aos usuários, bem como que promova melhorias no site da autarquia com vistas a torná-lo orientado para o foco no cidadão usuário, garantindo um acesso facilitado e integral às informações referentes aos serviços prestados; (Achado 2); d) realize periodicamente a avaliação da qualidade da prestação dos serviços ao cidadão, a exemplo da "Pesquisa de Satisfação do Usuário" e utilize os resultados obtidos para subsidiar de forma sistematizada o planejamento da autarquia e proporcionar melhorias no atendimento ao usuário (Achado 3); e) implemente procedimentos operacionais que permitam a efetiva avaliação do atendimento pelos usuários, de forma isenta e imparcial, bem como reavalie a metodologia adotada, de maneira que os elementos mais relevantes do atendimento sejam mensurados, propiciando a obtenção de informações que subsidiem o planejamento institucional e a adoção de ações corretivas (Achado 3); f) elabore, no âmbito da Ouvidoria Especializada, relatórios gerenciais periódicos, baseados nas manifestações de cidadãos recebidas pela unidade, de modo a subsidiar a alta administração de diagnósticos que auxiliem o planejamento organizacional e a tomada de decisão (Achado 4); g) implemente estratégias com vistas a promover: 1) ampla divulgação nos postos de atendimento, em local visível ao público, de informações referentes aos canais de acesso à Ouvidoria Especializada e ao Procon, bem como do tempo máximo de espera previsto na Lei n.º 2.547/2000; 2)

simplificação do acesso do cidadão à Ouvidoria Especializada, inclusive avaliando a possibilidade de disponibilizar aos usuários atendimento presencial, ou computadores e telefones fixos nos postos de atendimento para registro imediato de manifestações; 3) maior divulgação dos serviços disponibilizados no site da autarquia, buscando a ampliação dos atendimentos por meio da plataforma digital (Achado 4, 7 e 8); h) elabore e implemente: 1) plano de manutenção corretivo e preventivo das unidades de atendimento ao público; 2) modelo padronizado de layout arquitetônico e funcional aplicável a toda rede de atendimento, devendo ser observado quando da implantação de novos postos de atendimento, bem como em futuras reformas, ampliações e locações de edifícios (Achado 5); i) realize os serviços de engenharia necessários para: 1) adequação das instalações físicas, de modo a corrigir as falhas apontadas no Achado 5 do relatório de auditoria e garantir condições adequadas de uso e conforto dos usuários; 2) plena adaptação das instalações físicas dos postos de atendimento aos usuários com deficiência física, de modo que estejam alinhados às normas de acessibilidade; 3) adaptação da infraestrutura das valas de vistoria do NUEVEP II (Taguatinga) que necessitam de ampliação para a realização de atendimentos concomitantes (Achado 5 e 9); j) realize estudos técnicos e estabelecer critérios objetivos para fins de implantação e ampliação dos postos de atendimento, permitindo identificar a melhor localização dos futuros postos de atendimento e disponibilizar os serviços ao cidadão de forma equânime e desconcentrada, maximizando o interesse público e o alcance social da atuação do Detran/DF (Achado 6); k) promova a expansão da prestação dos serviços de Protocolo e de Penalidades para outros postos de atendimento da rede, de modo a facilitar o acesso ao usuário, avaliando, previamente, a viabilidade técnica-financeira da medida (Achado 6); l) realize a distribuição adequada dos profissionais e da estrutura física necessária, e implante mecanismos de monitoramento e de avaliação periódica das demandas de atendimento nos postos, de modo a identificar e corrigir eventuais desequilíbrios na oferta de serviços, com vistas a garantir um padrão de qualidade na prestação dos serviços em todos os postos (Achado 6); m) estabeleça e implemente: 1) indicadores gerenciais que permitam o monitoramento da qualidade e da tempestividade da prestação dos serviços; 2) metas quantificáveis e relacionadas à melhoria da qualidade dos serviços; (Achado 7); n) promova a instalação de equipamentos em todos os postos de atendimento que ainda não possuem a emissão de senhas automatizadas e integradas ao Sistema de Gerenciamento do Atendimento (SGA), com vistas a garantir a identificação real do tempo médio de espera e demais indicadores em toda a rede, propiciando o adequado gerenciamento do serviço de atendimento ao usuário (Achado 7); o) estabeleça o quantitativo ideal de servidores em cada posto de atendimento, bem como os critérios técnicos para a alocação dos profissionais de maneira alinhada às necessidades, com base nas demandas existentes em toda a rede (Achado 7); p) estructure a área de Tecnologia da Informação e Comunicação da autarquia dotando-a de software, hardware e toda a infraestrutura necessária para garantir um nível satisfatório de disponibilidade dos sistemas de TIC e a não interrupção da prestação dos serviços ao usuário, incluindo as contratações necessárias no planejamento estratégico da entidade (Achado 7 e 9); q) promova a ampliação da oferta de serviços prestados ao cidadão por meio de agendamento, realizando previamente: i) estudos para identificação da demanda potencial e seleção dos serviços a serem disponibilizados nesta modalidade; ii) planejamento de estratégias gerenciais de operacionalização dos atendimentos, inclusive do percentual de guichês dedicados prioritariamente à prestação de serviços agendados; iii) elaboração de padrões de desempenho e qualidade na prestação dos serviços por agendamento; iv) diagnóstico dos recursos materiais, humanos e financeiros necessários, principalmente no que tange à modernização dos sistemas de TI e da estrutura operacional necessária (Achado 8); r) promova a ampliação da oferta de serviços prestados através do site da autarquia, elaborando, previamente, estudos para identificação da demanda, seleção dos serviços e aperfeiçoamento da plataforma virtual, de forma a garantir adequada acessibilidade e

funcionalidade para o usuário (Achado 8); s) promova, de imediato, a realocação dos recursos humanos disponíveis no sentido de obter uma melhor distribuição e aproveitamento das equipes de vistoriadores frente às demandas de cada posto de vistoria e à respectiva estrutura física disponível (Achado 9); t) implemente um controle mais rígido da jornada de trabalho dos servidores que atuam nas vistorias (incluindo mecanismos que permitam eventuais compensações de horário), de modo a proporcionar o efetivo cumprimento da carga horária legalmente estabelecida e o atendimento satisfatório das demandas existentes (Achado 9); u) realize o monitoramento, avaliação e controle sistemático das atividades de vistoria veicular, mediante a implementação de indicadores gerenciais, de modo a identificar as demandas e orientar a tomada de decisão estratégica (Achado 9); v) forneça equipamentos de informática em quantitativo suficiente para a realização dos registros das vistorias de forma eficiente nos núcleos de vistoria (principalmente os NUEVEPs II, IV e V); (Achado 9); w) realize o monitoramento e a avaliação da qualidade da prestação dos serviços de exames teóricos-técnicos, mediante a implementação de indicadores gerenciais, atentando especialmente para o tempo de espera do usuário entre a conclusão do curso de formação e a realização do exame, e para o gerenciamento da demanda e oferta, com vistas à promoção da melhoria da qualidade dos serviços no que tange à tempestividade e eficiência (Achado 10); x) promova as medidas necessárias para disponibilizar o serviço de agendamento de exames teóricos-técnicos diretamente aos usuários, sem a necessidade de intermediação dos centros de formação, prioritariamente através do site do Detran/DF (Achado 10); III - determinar ao Detran/DF que, no prazo de 90 (noventa) dias, elabore e encaminhe ao Tribunal plano de ação para implementação das determinações constantes das alíneas “a”, “b”, “c”, “e”, “g”, “h”, “i”, “j”, “k”, “l”, “m”, “n”, “p”, “q”, “r”, “t”, “u”, “v”, “w”, “x” do item II retro, contendo cronograma completo das ações, bem como a sequência de procedimentos a serem executados, constando prazo e a unidade/setor responsável pela implementação, conforme modelo apresentado no Anexo I do Relatório Final de Auditoria; IV - recomendar ao Detran/DF que: a) encaminhe proposta para inclusão no próximo Plano Plurianual de objetivos estratégicos específicos relacionados à melhoria da qualidade da prestação dos serviços, bem como o estabelecimento de indicadores e metas quantificadas (Achado 1); b) estruture um plano de capacitação continuada dos servidores, em especial dos ocupantes do cargo de direção, chefia e assessoramento, oferecendo, dentre outros, módulos específicos relacionados à atividade de planejamento, que abordem, por exemplo, conceitos e ferramentas gerenciais, elaboração de diagnósticos, monitoramento e avaliação de resultados (Achado 1); c) realize divulgação em tempo real no site do Detran/DF, bem como em outras plataformas acessíveis ao usuário, de informações relevantes relacionadas aos postos de atendimento ao público, incluindo, no mínimo, número de usuários na fila de espera, total de guichês disponíveis, tempo estimado de espera - a exemplo do disponibilizado pelo Detran de Sergipe (Achado 7); d) reavalie os horários ordinários de funcionamento dos postos de vistoria, observando a possibilidade de estabelecer datas e horários alternativos de atendimento do usuário de forma sistematizada, no sentido de melhor aproveitar a jornada de trabalho dos vistoriadores nesta atividade e aumentar a oferta dos serviços ao usuário (Achado 9); e) reavalie a sistemática de agendamento virtual dos serviços de vistoria veicular, observando a possibilidade de elevar a disponibilidade de serviços nesta modalidade e ampliar o acesso do usuário, e garantindo que as demandas in loco, de caráter excepcional, sejam reduzidas a situações residuais, e autorizadas de forma padronizada em todos os postos de vistoria com base em critérios técnicos e objetivos, de modo a permitir o atendimento das demandas urgentes com base nos princípios da isonomia, impessoalidade e transparência (Achado 9); V - determinar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que promova melhorias no sistema TAG de modo a permitir o registro mais detalhado e padronizado de manifestações, bem como a extração de relatórios gerenciais que contenham informações detalhadas das manifestações recebidas pela rede de Ouvidoria do

Distrito Federal e a realização de diagnósticos pelas Ouvidorias Especializadas, assim como permitam que a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal realize o monitoramento sistemático da tempestividade da atuação desses órgãos (Achado 4); VI - determinar à Controladora Geral do Distrito Federal que, no prazo de 90 (noventa) dias, elabore e encaminhe ao Tribunal plano de ação para implementação da determinação constante do item V, contendo cronograma completo das ações, bem como a sequência de procedimentos a serem executados, constando prazo e a unidade/setor responsável pela implementação, conforme modelo apresentado no Anexo I do Relatório Final de Auditoria; VIII - autorizar: a) o encaminhamento de cópia do Relatório Final de Auditoria n.º 1.1014.14/2014 (fls. 246/373) e do relatório/voto do Relator ao Detran/DF e à CG/DF, para subsidiar o cumprimento das diligências determinadas nesta decisão; b) o retorno dos autos à Secretaria de Auditoria, para adoção das providências pertinentes.

Presidiu a sessão o Presidente, Conselheiro RENATO RAINHA. Votaram os Conselheiros MANOEL DE ANDRADE, ANILCÉIA MACHADO, INÁCIO MAGALHÃES FILHO, PAULO TADEU e PAIVA MARTINS. Participou a representante do MPJTCDF Procuradora MÁRCIA FARIAS.

SALA DAS SESSÕES, 13 de Agosto de 2015



Olavo Medina
Secretário das Sessões



Antônio Renato Alves Rainha
Presidente