

O ESPECIALISTA RESPONDE (OUVIDORIA)



“Servir ao público é exercer a mais honrosa das ocupações e ser útil ao maior número de pessoas possível.”

MARIA CECÍLIA

Maria Cecília é Analista de Trânsito e servidora do órgão há 12 anos. É responsável pela Ouvidoria e Controle Interno do DETRAN/PE.

MARIA CECÍLIA

1. O QUE É UMA OUVIDORIA?

Como o próprio nome sugere, a ouvidoria é um setor da empresa que se destina a ouvir o cliente, tendo como foco principal intermediar a solução dos problemas que não foram resolvidos pelos meios tradicionais.

2. QUAL A FUNÇÃO DA OUVIDORIA DO DETRAN-PE?

Receber as reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de informações dos cidadãos e usuários do Detran. A ouvidoria representa cada cidadão, recebendo suas manifestações, encaminhando-as aos setores competentes e monitorando-as até uma resposta final.

3. NA OUVIDORIA CONSIGO TIRAR DÚVIDAS SOBRE OS SERVIÇOS DO DETRAN?

O canal mais apropriado para dúvidas genéricas (renovação de CNH, telefone de determinado setor ou CRLV digital, por exemplo) é o Teleatendimento, através do telefone (81) 3453-1514 ou pelo fale conosco: <https://www.detrان.pe.gov.br/fale-conosco>. OBS: A ouvidoria não emite taxas nem dá entrada em renovação de CNH ou recurso de infração, serviços inerentes às áreas de atendimento do órgão.

4. PRECISO IR AO DETRAN PARA REGISTRAR MINHA MANIFESTAÇÃO?

Não, inclusive devido à pandemia do COVID-19, damos preferência ao atendimento não presencial. O contato pode ser feito através do nosso site: <https://www.detran.pe.gov.br/ouvidoria> e de nosso email: ouvidoria@detran.pe.gov.br.

5. O QUE DEVE CONSTAR NA MINHA SOLICITAÇÃO PARA QUE SE TENHA UM RETORNO RÁPIDO?

Os dados básicos para que tenhamos acesso a sua CNH ou ao seu veículo no sistema, então são imprescindíveis o número do CPF e a placa do veículo e em caso de protocolo físico, o número deste.

6. AO ENVIAR UMA MENSAGEM PARA A OUVIDORIA, A PESSOA TEM QUE SE IDENTIFICAR?

Não, a manifestação também pode ocorrer de forma anônima.

7. DEPOIS DO REGISTRO, O QUE ACONTECE?

A manifestação é encaminhada ao setor competente para resposta, o setor responde à ouvidoria e a mesma encaminha ao usuário.

8. EXISTE UM PRAZO DE RESPOSTA?

De acordo com o Art. 18 da Lei Estadual 16.420/18, o prazo de resposta é de até 20 dias prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 dias. Porém sempre buscamos atender o mais rápido possível.

9. QUAL A IMPORTÂNCIA DO USUÁRIO REGISTRAR A SUA MANIFESTAÇÃO?

Para que o órgão tenha conhecimento das dificuldades que o cidadão encontra e em quais pontos podemos melhorar na prestação de nosso serviço.

OBS: Maiores informações sobre a Ouvidoria estão disponíveis no link: <https://www.detran.pe.gov.br/ouvidoria>.

Recife, 24 de fevereiro de 2021.

*Produção: Rúben Mendonça
Revisão: Ivson Correia
Escola Pública de Trânsito/DETRAN-PE.
3184-8555/8350*