

Relatório Final

Março 2014

Desenvolvimento e Aplicação de Metodologia de Avaliação de Impactos de Programas Públicos

**Análise dos resultados da primeira
tomada da pesquisa com usuários
do Detran.SP**



Governador do Estado

Geraldo Alckmin

Vice-Governador do Estado

Guilherme Afif Domingos

Secretário de Planejamento e Desenvolvimento Regional

Julio Semeghini

SEADE

Fundação Sistema Estadual
de Análise de Dados

Diretora Executiva

Maria Helena Guimarães de Castro

Diretora Adjunta Administrativa e Financeira

Silvia Anette Kneip

Diretor Adjunto de Análise e Disseminação de Informações

Haroldo da Gama Torres

Diretora Adjunta de Metodologia e Produção de Dados

Margareth Izumi Watanabe

Chefe de Gabinete

Sergio da Hora Rodrigues

Conselho de Curadores

Carlos Antonio Luque (Presidente)

Antonio de Pádua Prado Junior

Cassiana Montesião de Sousa

Hubert Alquéres

José Carlos de Souza Braga

José Paulo Zeetano Chahad

Rogério Luiz Buccelli

Márcia Furquim de Almeida

Sérgio Besserman Vianna

Wanderley Messias da Costa

Conselho Fiscal

Shigueru Kuzuhara

Mirella Micioni

Nelson Ferreira Simões

São Paulo

2014

Sumário

Sumário executivo	3
Introdução	5
Caracterização dos usuários e dos serviços	8
Caracterização dos usuários	8
Serviços demandados: características e resolutividade	9
Percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços oferecidos	21
Observações finais	37
Anexo 1: Metodologia	38
População-alvo e amostra	40
Definição de temas e variáveis	43
Elaboração do instrumento de coleta de dados	45
Questionário para coleta	46
Anexo 2: Tabelas	50

Análise dos resultados da primeira tomada da pesquisa com usuários do Detran.SP

Este relatório apresenta os resultados da primeira tomada da pesquisa com usuários de serviços do Detran de São Paulo, buscando compreender a percepção desse público em relação aos três modelos de atendimento atualmente existentes no âmbito da organização (Ciretrans¹ novas, Ciretrans antigas e Poupatempo). Como se trata de uma política em processo de implantação, o presente projeto de pesquisa prevê uma segunda coleta de dados, a ser realizada entre abril e maio de 2014.

Em linhas gerais, na maior parte das dimensões observadas, a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços aumentou no novo modelo de atendimento. Isso não significa, no entanto, que não exista espaço para melhoras importantes a serem perseguidas no futuro, como será destacado ao longo do texto.

A segunda rodada da pesquisa de campo permitirá o aprofundamento dessa análise, com a aplicação do mesmo questionário em um segundo ponto do tempo. Essa etapa oferecerá elementos para que se avalie mais detalhadamente o processo de transição em curso no âmbito do sistema, bem como os principais significados (em termos de percepção do usuário) dessa transição entre o modelo antigo e o novo.

¹ Ciretran: Circunscrição Regional de Trânsito. São as unidades de atendimento do Detran.

Sumário executivo

Nessa primeira etapa do levantamento, os principais resultados observados são os seguintes:

- o perfil dos usuários do Detran.SP varia pouco entre as diferentes unidades pesquisadas. Atributos como sexo, idade, instrução e renda foram semelhantes entre os entrevistados nas unidades do antigo e do novo Detran;
- as Ciretrans que adotaram o novo formato apresentam uma proporção maior de renovação de habilitação, enquanto as unidades do modelo antigo registram, preponderantemente, o uso de serviços de habilitação/CNH e veículos. Os serviços de infrações (consulta à pontuação, recurso de multas, transferência de pontuação, etc.) são raros, quase inexistentes, nas unidades do Poupatempo;
- o novo modelo teve maior resolutividade no atendimento quando comparado ao modelo antigo. A resolutividade aqui considerada foi aferida pela proporção dos que declararam ter o serviço plenamente concluído no dia da entrevista (ou estavam apenas aguardando receber a documentação no domicílio);
- entre os serviços com maior probabilidade de conclusão em apenas uma visita à unidade, destacou-se a renovação da habilitação. De fato, em ambos os tipos de unidades, as proporções de conclusão nessa situação foram elevadas, mas com maior intensidade nas unidades do novo modelo;
- quanto à consulta prévia a fontes de informação, cerca de 75% dos usuários declararam ter buscado orientações sobre procedimentos e documentos necessários para a obtenção dos serviços. Entre essas consultas predominaram aquelas às fontes oficiais:²
- o agendamento prévio dos serviços foi mais comum entre aqueles que utilizaram postos do Poupatempo (48,3%) e, em seguida, nas Ciretrans novas

² Foram consideradas fontes oficiais de informações as unidades do Detran, postos do Poupatempo, Disque Detran, *website*, *e-mail*, carta ou outros comunicados emitidos pelo próprio órgão.

(35%). Nas unidades do modelo antigo essa prática foi menos comum e o agendamento foi realizado por 28,7% dos usuários;

- a pesquisa mediu a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Detran.SP. De forma geral, os resultados apresentados em todas as dimensões consideradas (satisfação com atendentes, condições das instalações físicas e prazos de atendimento) mostram uma percepção mais positiva dos usuários das unidades novas, em comparação àqueles registrados nas unidades antigas;
- quanto aos canais de informação oferecidos à população, foram observados índices de satisfação maiores com as fontes por meio da Internet (*website*, *e-mail*), em comparação aos serviços telefônicos;
- observou-se também uma menor intenção de contratação de serviços de intermediários nas unidades do novo modelo, o que indica que este tende a reduzir os custos de acessar os serviços do Detran.³

³ Dada a elevada proporção de informantes que não sabem declarar o custo dos serviços em questão, não foi possível aferir esse indicador diretamente nessa primeira tomada da pesquisa.

Introdução

O presente relatório integra o projeto “Avaliações de Impacto de Programas Públicos no Estado de São Paulo”, objeto de contrato entre a Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional – SPDR e a Fundação Seade, destinado à prestação de serviços técnicos especializados para o desenvolvimento de metodologias de avaliação de impacto de programas públicos.

Apresentam-se aqui os resultados da primeira tomada da pesquisa com usuários do Detran.SP, destinada a compreender suas percepções acerca da mudança no padrão de atendimento implantado em parcela das unidades desse departamento no Estado de São Paulo. A investigação esteve orientada pelos principais objetivos do Programa Novo Detran.SP, que se voltam à melhoria na qualidade da prestação dos serviços ao cidadão.

O principal objetivo analítico deste relatório, portanto, é estabelecer uma comparação entre o padrão de atendimento e funcionamento das unidades do modelo novo e aquele referente às unidades do modelo antigo, conforme estabelecido ao longo das discussões técnicas entre o Seade, a SPDR e os gestores do programa, desencadeadas ao longo da parceria. Vale notar que trata-se de uma primeira aproximação, a ser completada apenas ao final da segunda rodada da pesquisa de campo.

Implantado de forma gradual, o novo modelo de gestão e funcionamento das unidades de atendimento ao cidadão caracteriza-se pela adoção do padrão Poupatempo de atendimento, que envolve o *layout* das unidades, padronização e revisão de procedimentos e qualidade no atendimento, com destaque para os seguintes aspectos:

- adoção de ambiente com desenho arquitetônico voltado ao conceito da valorização da transparência no atendimento;
- atendimento mais organizado, com distribuição de senhas e menos setorizado;

- atuação de funcionários próprios do Detran ou de terceirizados treinados no aperfeiçoamento do atendimento;
- qualidade na comunicação visual.

Alterações importantes também estão sendo realizadas no plano da comunicação institucional, inclusive com a reforma do processo de atendimento eletrônico. Como essa mudança, no entanto, cobre o relacionamento do usuário com a organização como um todo, independentemente do tipo de unidade a que o usuário costuma recorrer, esse tema não será objeto de uma avaliação sistemática. No entanto, serão destacados, ao longo do texto, aspectos do atendimento que dialogam com a questão da comunicação institucional.

A metodologia da pesquisa previu coletas por amostragem e aplicação de um questionário estruturado com perguntas claras e objetivas, para garantir a uniformidade de entendimento dos entrevistados. Esse questionário foi amplamente discutido com os parceiros institucionais do projeto.

A população-alvo foi composta pelos usuários dos serviços do Detran.SP. O plano amostral para a pesquisa foi dimensionado em 1.501 entrevistas, com concentração nos municípios com maior frota do Estado de São Paulo, sendo 510 em unidades que trabalham no modelo antigo, 641 que já trabalham no modelo novo e 350 em unidades de Poupatempo. A amostra foi estratificada de acordo com a tipologia de unidades de atendimento discriminada a seguir.

- Estrato 1: Ciretran Modelo novo – MSP
- Estrato 2: Ciretran Modelo novo – Guarulhos, Osasco e São Bernardo
- Estrato 3: Ciretran Modelo novo – sem Poupatempo
- Estrato 4: Ciretran Modelo antigo – sem Poupatempo
- Estrato 5: Ciretran Modelo antigo – com Poupatempo
- Estrato 6: Poupatempo

A coleta de dados ocorreu entre 07 de novembro e 20 de dezembro de 2013, com a realização das 1.501 entrevistas previstas.⁴

Uma vez que o foco da pesquisa foi estabelecer uma comparação das percepções dos usuários em relação ao padrão de atendimento e funcionamento das unidades dos modelos novo e antigo, nem sempre aprofundou-se a comparação com as unidades do Poupatempo. Elas apresentam um padrão de atendimento concebido e já consolidado ao longo dos anos de implementação, o que as colocam em condição diferenciada em relação às demais unidades. De todo modo, a presença das unidades do Poupatempo na amostra contribui para a melhor interpretação dos resultados observados, o que foi destacado em algumas das seções em que tal comparação mostrou-se mais relevante.

O relatório segue organizado em duas partes e contém dois anexos: Metodológico e de Tabelas. A primeira parte compreende a caracterização dos usuários e as condições de resolutividade dos serviços demandados, enquanto a segunda trata da percepção acerca dos serviços prestados. O foco analítico em ambas as partes considera a comparação entre os usuários atendidos nas unidades do antigo modelo e aqueles atendidos nas unidades do Novo Detran. Em alguns casos são acrescentadas menções aos resultados obtidos para as unidades que integram o Poupatempo.

⁴ O detalhamento metodológico da pesquisa encontra-se no Anexo metodológico.

Caracterização dos usuários e dos serviços

Esta primeira parte apresenta os aspectos relacionados à caracterização dos usuários e dos serviços demandados, bem como a condição de resolutividade. É avaliada também a percepção sobre o tempo de atendimento dos serviços concluídos em uma única visita à unidade do Detran.

Caracterização dos usuários

O perfil dos usuários entrevistados varia pouco. Atributos como sexo, idade, instrução e renda foram semelhantes entre os entrevistados nas unidades do antigo e do Novo Detran, com pequenas variações que serão detalhados adiante. De modo geral, os usuários entrevistados eram preponderantemente do sexo masculino; com idade média entre 38 e 43 anos; apresentavam, majoritariamente, ensino médio completo e superior incompleto ou completo; e concentravam-se nos estratos médios e superiores de renda (Tabela 1).

Apesar desse padrão geral, a Nova Ciretran apresentava usuários mais frequentemente do sexo masculino (70,2%) do que o Ciretran do modelo antigo (64,0%). Por sua vez, o Poupatempo registrava um perfil de usuário um pouco mais envelhecido, com idade média de 43 anos, e uma proporção ligeiramente menor de usuários com ensino médio completo ou mais (68,1%). Vale notar que tais variações são de pequena magnitude, não permitindo afirmar que os diferentes modelos induzem padrões de utilização diferenciados segundo gênero, idade ou condição socioeconômica.

Tabela 1
Distribuição dos usuários do Detran, por tipo de unidade de atendimento, segundo
perfil etário e socioeconômico
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem

Perfil dos usuários	Tipo de unidade		
	Ciretran modelo novo	Ciretran modelo antigo	Poupatempo
Sexo			
Homens	70,2	64,0	67,5
Mulheres	29,8	36,0	32,5
Faixa etária			
Até 24 anos	16,5	18,0	11,3
25 a 45 anos	50,2	53,6	47,7
46 anos e mais	33,3	28,4	41,1
Idade média (em anos)	40	38	43
Instrução			
Sem instrução	0,0	0,0	0,0
Fundamental incompleto	5,3	5,0	3,6
Médio incompleto	24,6	17,2	28,3
Médio completo ou mais	70,0	77,8	68,1
Renda (em reais)			
Até 2.100	30,3	26,0	31,5
Mais de 2.100 a 3.500	28,4	29,3	24,9
Mais de 3.500 a 7.000	16,7	20,0	19,1
Mais de 7.000	5,9	2,9	6,4
Não sabe/não quis informar	18,7	21,8	18,0

Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Serviços demandados: características e resolutividade

Os entrevistados também foram indagados sobre qual o serviço que os levaram a procurar o Detran (Tabela 2).⁵

⁵ Esta questão foi desenhada como uma resposta aberta, na qual o entrevistado descreve o serviço que desejava obter. A análise foi feita a partir da categorização destas respostas, pelo tipo do serviço

Tabela 2**Distribuição dos usuários do Detran, por tipo de unidade de atendimento, segundo serviços procurados****Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013**

Em porcentagem			
Serviços procurados	Ciretran – modelo novo	Ciretran – modelo antigo	Poupatempo
Habilitação/CNH	55,2	45,7	47,4
Primeira	14,2	16,6	6,8
Renovação	35,8	23,2	38,2
Outros	5,1	5,9	2,4
Infrações	5,6	9,7	0,8
Veículos	39,2	44,6	51,9
Total	100,0	100,0	100,0

Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

A Nova Ciretran apresenta uma proporção maior de renovação de habilitação, enquanto as unidades do modelo antigo registram, preponderantemente, o uso de serviços de habilitação/CNH e veículos. Serviços de infrações (consulta, pontuação, recurso multas, transferência de pontuação etc.) são raros, quase inexistentes no Poupatempo. Os serviços relativos a veículos representaram pouco mais da metade dos oferecidos no Poupatempo.

Vale notar que a natureza dos serviços oferecidos implica requisitos heterogêneos, tais como prazos de obtenção do serviço, número de etapas ou de visitas necessárias para finalização dos processos e exigência de pré-requisitos, como exame médico por exemplo. Esses elementos influenciam a percepção de resolutividade e dificultam a comparação entre os diferentes tipos de unidade. De todo modo, os dados da pesquisa permitiram a comparação, mesmo que limitada, entre a resolutividade das unidades nos modelos novo e antigo, nos diferentes serviços prestados, categorizados em veículos, infrações e habilitações.⁶

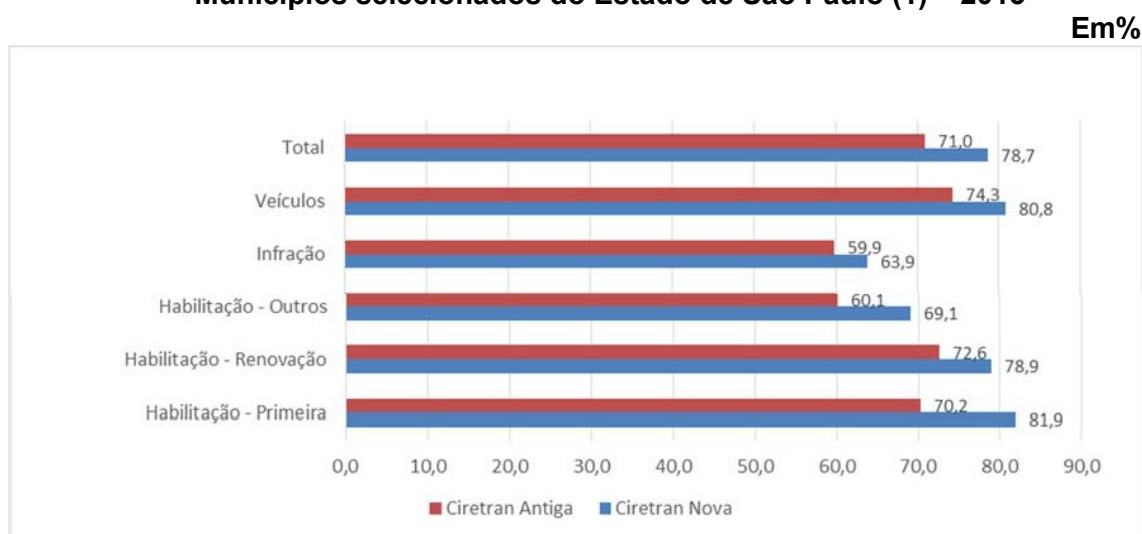
prestado pelo Detran, agrupado, para fins analíticos, em serviços de habilitação/CNH, infrações e veículos.

⁶ Conforme assinalado na Introdução, o foco da pesquisa foi delimitado na comparação entre o padrão de atendimento e funcionamento das unidades onde foi implementado o modelo Novo Detran, em

De fato, quando se desagregam os dados por tipos de serviços oferecidos, observa-se uma percepção mais elevada de resolutividade nas unidades do novo modelo (Gráfico 1), medida pela proporção dos que declararam estar saindo da unidade em questão com o serviço concluído.⁷ Para todos os serviços considerados, a resolutividade foi maior nas Ciretrans novas, que adotam o modelo Novo Detran.SP.

No conjunto da amostra, a taxa de conclusão apurada para o conjunto dos serviços analisados foi de 71,0% nas unidades do modelo antigo e de 78,7% naquelas em que foi implantado o novo modelo. No caso da primeira habilitação, esse percentual foi de 81,9% nas unidades do novo modelo e de 70,2% no padrão antigo. Situação semelhante ocorre nos casos da renovação e outros serviços de habilitação, veículos e infrações.

Gráfico 1
Taxa de Conclusão, por serviço procurado, segundo tipo de unidade
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013



Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

relação às unidades do modelo antigo. Em razão disso e das particularidades do modelo Poupatempo, a taxa de conclusão dos serviços nessas unidades não foi comparada às demais.

⁷ A resolutividade foi avaliada levando em conta se o usuário teve o serviço plenamente concluído ou estava aguardando documento ou comprovante, no dia da entrevista. Essa condição representa que foi realizada a etapa que o usuário almejou cumprir, na visita que realizou no dia em que foi entrevistado.

Para o subconjunto de entrevistados que relataram a não conclusão dos serviços – até o momento da pesquisa – foi indagado o motivo. Nas unidades do modelo antigo, os motivos foram preponderantemente classificados como falta de documentação (44,7%) ou necessidade de fazer exame médico ou coleta de biometria (22,6%), que é uma etapa do serviço de habilitação.

Nas unidades do modelo novo, as razões foram, em parte, similares: falta de documentação por parte do usuário (35,8%), seguida pela necessidade de pagar taxas (22,6%) e de fazer exame médico ou coleta de biometria (18,9%). Nos postos do Poupatempo, os motivos foram: necessidade de fazer exame médico ou coleta de biometria (41,5%) e falta de documentação por parte do usuário (34,8%) (Tabela 3). Em outras palavras, no comparativo entre as unidades do Novo Detran e do antigo modelo, as primeiras seguem em vantagem, indicando provavelmente aspectos como os relacionados aos investimentos na capacitação dos atendentes e sinalização visual, entre outras mudanças.

Tabela 3
Usuários do Detran que não concluíram o serviço procurado, segundo motivos da não conclusão
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Motivos da não conclusão do serviço	Em porcentagem		
	Ciretran – modelo novo	Ciretran – modelo antigo	Poupatempo
Falta de documentação (por parte do usuário)	35,8	44,7	34,8
Fazer exame médico/ coleta da biometria	18,9	22,6	41,5
Realizar prova teórica ou prática	1,9	4,3	0,0
Fazer vistoria do veículo	5,7	0,5	0,0
Pagar taxas	22,6	5,8	7,6
Aguardar análise ou avaliação do Detran	5,7	9,1	9,2
Houve problema no sistema	3,8	1,0	0,0
Recebeu informações erradas	3,8	8,7	4,6
Desistiu de esperar, estava demorando muito	0,0	2,4	1,5
Outros motivos ou não sabe	11,3	10,1	3,0

Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Muito embora a falta de documentação como razão para a não conclusão dos serviços tenha sido menor nas unidades do Novo Detran, em comparação às do modelo antigo, essa situação merece atenção, o que pode ser corroborado pela análise dos dados relativos ao acesso às fontes oficiais de informação tratados mais à frente. A rigor, a informação referente à “falta de documentação” – que na Nova Ciretran responde por 35,8% dos motivos de não conclusão – é uma dificuldade normalmente relacionada à qualidade da informação que o usuário deveria possuir antes de se direcionar ao posto de atendimento.

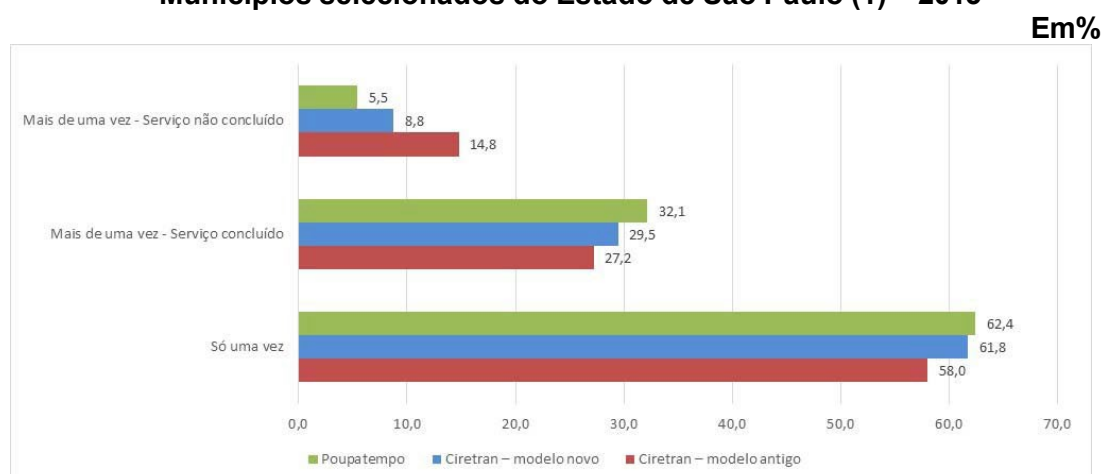
Isso significa que melhoras adicionais na resolutividade dos serviços nos novos equipamentos podem ser ainda obtidas por meio da melhoria da oferta de informações fornecidas previamente ao ingresso do usuário nas unidades, o que poderia evitar o seu retorno por ausência de documentos.⁸ Não obstante, merece destaque o esforço já iniciado pelo Detran para propiciar mais informações aos usuários (ampliação e atualização do *website*, *e-mail*, cartas, serviço de SMS para avisos, Disque-Detran e criação da Ouvidoria), no sentido de orientá-los na procura e execução dos serviços.

A pesquisa também indagou, em termos de resolutividade, sobre o número de visitas feitas ao Detran para obtenção do serviço. O comportamento foi semelhante entre as unidades analisadas, com predominância da conclusão em uma única visita. Registrou-se, ainda, alguma vantagem para as unidades do novo modelo, em comparação às do antigo (Gráfico 2).

No caso das unidades Poupatempo, vale destacar que os processos realizados referem-se apenas a uma parcela dos serviços oferecidos pelo Detran. Essas unidades não realizam diversos serviços de maior complexidade, que possuem maior tendência a gerar a não resolutividade em uma única etapa, como, por exemplo, serviços de infrações.

⁸ Esse é um aspecto a ser aprofundado ao longo desse estudo e em suas próximas etapas de trabalho.

Gráfico 2
Proporção de usuários do Detran, por quantidade de vezes que foram à unidade para obter o serviço, segundo tipo de unidade
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013



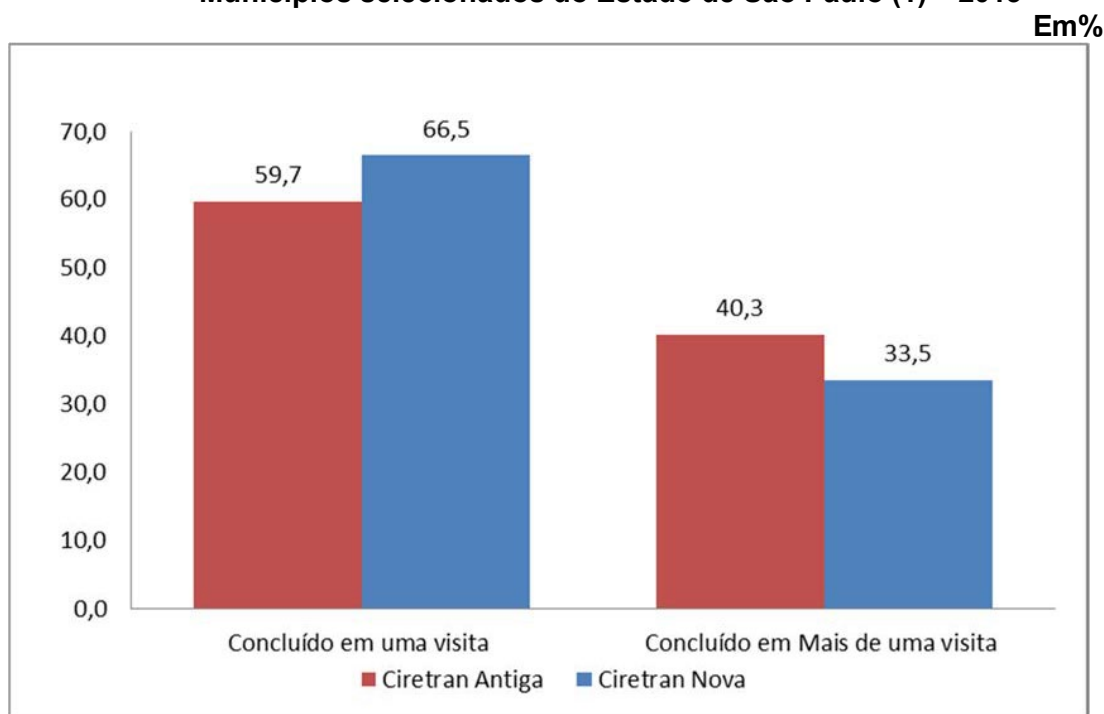
Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Pode-se, também, destacar a *renovação da habilitação* entre os serviços com expectativa de resolutividade em apenas uma etapa ou visita à unidade. De fato, em ambos os tipos de unidades, as proporções de conclusão nessa situação foram elevadas, com vantagem para as unidades do novo modelo (Gráfico 3).

De certa forma, os níveis observados nesse quesito para o novo modelo (66,5%) são ainda relativamente baixos. Isso porque trata-se de um serviço que, salvo situações excepcionais, pode ser inteiramente realizado em um único dia, segundo os protocolos de atendimento estabelecidos no novo modelo de atendimento. Em outras palavras, apesar das melhoras observadas, ainda existe significativo espaço para ganhos nesse aspecto. Como mencionado anteriormente, esse resultado pode ter sido influenciado pela qualidade da informação recebida previamente à visita à unidade de atendimento.

Gráfico 3
Distribuição dos usuários do Detran, por condição de conclusão do serviço de
renovação de habilitação, segundo tipo de unidade
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013



Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional.
 Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.
 (1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Cabe ainda destacar que, entre aqueles que concluíram o serviço solicitado em mais de uma visita à unidade, predominaram situações associadas às exigências atribuídas à natureza dos serviços demandados.⁹ Vale notar que esses aspectos, apesar de serem regularmente interpretados como dimensões de natureza operacional, podem também caracterizar fatores “informacionais”, isto é, associados ao conjunto de informações recebidas pelo usuário no momento anterior à ida ao posto de atendimento.

Finalmente, tomando-se como parâmetro apenas aqueles que necessitaram de uma única visita para obtenção do serviço, é possível analisar a declaração de satisfação desses usuários com relação ao tempo de permanência na unidade. O grau

⁹ Sobre isso ver Anexo de Tabelas – Tabela 8 (motivos da necessidade de ir mais de uma vez ao posto)

de satisfação com o tempo de atendimento era relativamente elevado em todos os tipos de unidades consideradas: somadas as taxas de satisfeito e muito satisfeito, os patamares de percepção positiva eram superiores a 85%, em todos os modelos existentes.

Tabela 4

Distribuição dos usuários do Detran que foram uma única vez ao posto para obter o serviço, segundo condição de satisfação em relação ao tempo de permanência Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem			
Condição de satisfação em relação ao tempo de permanência no posto	Ciretran – modelo novo	Ciretran – modelo antigo	Poupatempo
Muito satisfeito	27,7	19,5	38,1
Satisfeito	57,4	66,5	54,1
Insatisfeito	9,7	7,5	4,8
Muito Insatisfeito	5,2	6,5	3,0
Total	100,0	100,0	100,0

Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Porém, ao se utilizar um critério mais exigente – o da proporção de usuários muito satisfeitos –, os níveis observados eram baixos, com 19,5% no Ciretran modelo antigo, 27,7% nas unidades do modelo novo e 38,1% entre os usuários que procuraram postos do Poupatempo. Portanto, mesmo com o avanço observado nesse aspecto, as unidades do novo modelo ainda têm condições de ampliar a satisfação do usuário nesse quesito.

➤ **Fontes de informações acessadas**

Conforme assinalado anteriormente, o Detran ampliou e diversificou os canais de comunicação e informação para a população, com o objetivo de organizar melhor os fluxos de trabalho, aumentar a resolutividade e propiciar ao usuário o acesso a serviços mais ágeis, sem idas desnecessárias ou malsucedidas às unidades de serviços ou postos do Poupatempo. De acordo com os dados da pesquisa, a

ampliação da oferta de informações é uma medida bastante oportuna, uma vez que em torno de 75% dos usuários afirmaram informar-se de maneira antecipada sobre os procedimentos e documentos necessários para a obtenção dos serviços.

A pesquisa solicitou aos entrevistados que identificassem as fontes a que recorreram para obter essas informações. Houve predomínio da consulta a fontes oficiais, em comparação às demais possibilidades (Tabela 5). No entanto, esse comportamento foi adotado por menos da metade dos usuários entrevistados em qualquer um dos tipos de unidades.

Tabela 5
Distribuição dos usuários do Detran, por tipo de unidade, segundo fontes de informação utilizadas
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Fontes de informação utilizadas	Em porcentagem		
	Ciretran – modelo novo	Ciretran – modelo antigo	Poupatempo
Fontes oficiais (2)	46,1	41,1	44,8
Outras fontes (3)	30,9	38,1	27,7
Não foi necessário/já sabia	23,5	21,3	27,5

Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

(2) Foram consideradas fontes oficiais de informações as unidades do Detran, postos do Poupatempo, Disque Detran, *website*, *e-mail*, carta ou outros comunicados emitidos pelo próprio órgão.

(3) Foram consideradas outras fontes (não oficiais) os parentes, amigos, conhecidos, despachantes, autoescolas/CFCs e outros.

Apesar da melhoria observada no âmbito do novo modelo de atendimento, quase um terço dos usuários ainda buscou informações não oficiais, como despachantes e familiares. Esse resultado denota novamente a possibilidade de melhoria da oferta de informação ao cidadão no momento anterior à visita.

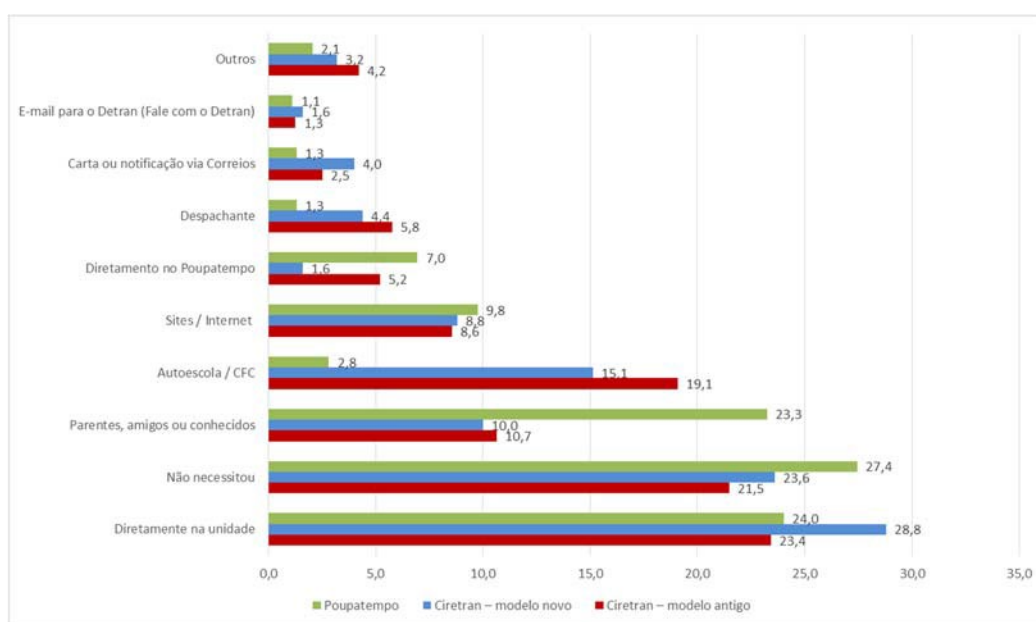
Analisadas as fontes oficiais acessadas (Gráfico 4), destacou-se a busca de informações diretamente nas unidades do Detran, comportamento praticado por cerca de um quarto dos usuários entrevistados. Recursos como *sites* oficiais, Disque Detran,

e-mails e cartas permanecem com seu potencial de uso ainda pouco explorado pelos usuários. Juntas essas fontes não alcançaram 15% das práticas observadas, sugerindo oportunidades a serem exploradas pelos gestores do programa em termos de melhoria da comunicação social do projeto.

A priori, a busca de fontes extraoficiais não significa um problema. Porém, conforme descrito anteriormente, parcela dos usuários faz uma visita inconclusa à unidade de serviços, em decorrência de informações errôneas (8,7% dos usuários das Ciretrans modelo antigo,¹⁰ 3,8% no modelo novo e 4,6% nos postos do Poupatempo).

Gráfico 4
Proporção dos usuários do Detran, por formas de obtenção de informações sobre os serviços, segundo tipo de unidade
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em%



Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Há, ainda, algumas situações localizadas em que o uso de informações extraoficiais é mais comum. Por exemplo, 23,3% dos usuários do Poupatempo

¹⁰ Entre os que não concluíram o serviço no dia da visita à unidade.

buscaram informações com parentes e amigos, enquanto 15,1% dos usuários das unidades novas e 19,1% das unidades do modelo antigo buscaram informações em autoescolas/CFCs. A maior proporção de procura por informações em despachantes se deu nas unidades do modelo antigo (5,8%). Todos esses elementos sugerem que, apesar dos avanços observados, existe ainda espaço substancial para a melhoria dos serviços em seu componente informacional, como assinalado anteriormente.

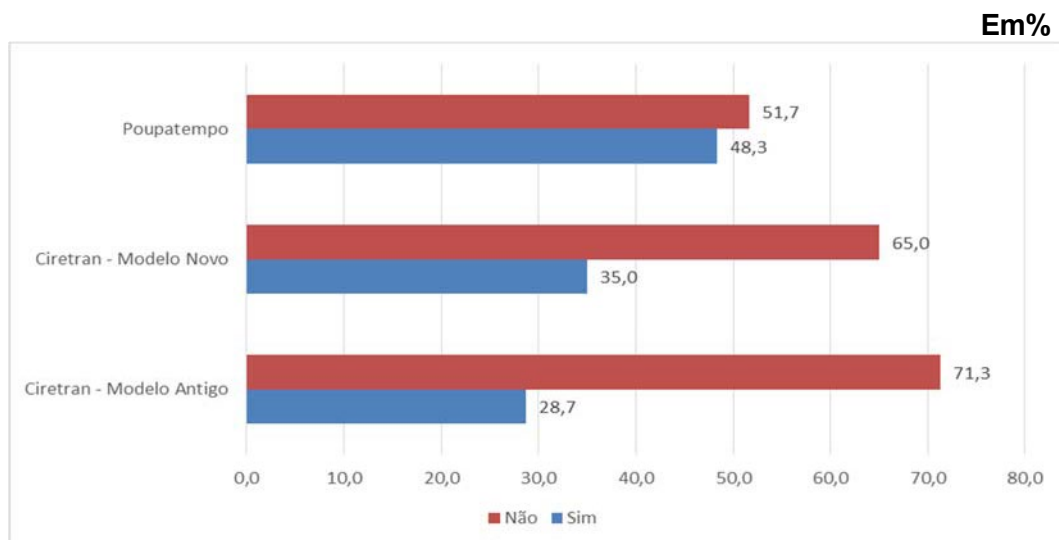
➤ **Agendamento dos serviços**

Um dos aspectos mais relevantes da nova proposta de atendimento diz respeito à possibilidade de agendamento¹¹ (Gráfico 5). Além de normalmente bem recebida pela população, na perspectiva dos gestores essa medida também é favorável, uma vez que permite o planejamento do fluxo de usuários e uma melhor racionalização da gestão dos serviços.

No Novo Detran houve expansão do acesso a serviços agendados, mas os dados da pesquisa revelam que essa prática ainda precisa ser mais utilizada. A maior proporção de agendamentos foi verificada entre aqueles que se utilizaram dos serviços em postos do Poupatempo (48,3%), seguidos pelas Ciretrans novas (35,0%). Nas unidades do modelo antigo, essa prática foi menos comum e o agendamento foi realizado por 28,7% dos usuários. Sem dúvida, parte do resultado favorável ao Poupatempo é decorrente das características dos serviços associados aos veículos, que ainda não preveem a possibilidade de agendamento e não são oferecidos nesse tipo de unidade, conforme assinalado anteriormente.

¹¹ Sobre isso ver Questionário - questão 10. Para a construção deste indicador, foram somados os percentuais relativos às respostas “Sim, pela internet”, “Sim, diretamente na unidade” e “Não, foi agendado pelo autoescola/CFC”.

Gráfico 5
Distribuição dos usuários do Detran, por tipo de unidade,
segundo condição de agendamento dos serviços
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013



Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Nota: Foram excluídas as respostas dos usuários que alegaram não existir agendamento para o serviço realizado, que perfaz 4,3% do cômputo total.

Independentemente da possibilidade formal de agendamento, os dados da Tabela 6 demonstram que os entrevistados, em parcela expressiva, alegaram que preferiram ir direto ao Detran, sem cogitar agendar o serviço. Essa situação foi relatada nos diferentes tipos de unidades: Ciretran modelo antigo (66,3%), novo (63,8%) e postos do Poupatempo (50,9%).

Nesse sentido, se o Detran espera que a proporção de agendamentos aumente, de modo a facilitar a gestão de processos, esses resultados sugerem que o usuário precisará ser “incentivado” em alguma medida a agendar o serviço, seja por meio de estratégias de comunicação, seja por outros instrumentos operacionais. Mas, de todo modo, trata-se de um aspecto a ser aprofundado inclusive observando o processo de aprendizagem dos usuários ao longo do tempo.

Esse argumento é corroborado pela existência de uma parcela significativa de agendamentos que continua sendo feita na própria unidade (10,4% no novo modelo),

o que novamente sinaliza para a necessidade de melhoria dos canais de comunicação com a população usuária. Além disso, o agendamento feito por intermediários apresenta ainda níveis significativos, como autoescolas/CFCs, sendo 14,8% nas unidades do modelo antigo e 10,8% nas do novo modelo. Como nota positiva, observa-se que, nas unidades do novo modelo, é maior a parcela de agendamento via Internet (13,8%), quando comparada ao modelo antigo (7,5%), sugerindo alguma ampliação da autonomia ao usuário no âmbito da transição de modelos realizada até aqui. Nota-se, porém, que presentemente esse comportamento é mais intenso no caso das unidades do Poupatempo (18,0%).

Tabela 6
Distribuição dos usuários do Detran, por tipo de unidade, segundo condição de agendamento do serviço
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Condição de agendamento do serviço	Em porcentagem		
	Ciretran – modelo novo	Ciretran – modelo antigo	Poupatempo
Sim, pela Internet	13,8	7,5	18,0
Sim, diretamente na unidade	10,4	6,4	29,1
Não, foi agendado pelo autoescola/CFC	10,8	14,8	1,2
Não, porque não sabia que podia agendar	1,3	4,9	0,8
Não, preferiu ir direto	63,8	66,3	50,9
Total	100,0	100,0	100,0

Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Nota: Foram excluídas as respostas dos usuários que alegaram não existir agendamento para o serviço realizado, que perfaz 4,3% do cômputo total.

Percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços oferecidos

Esta segunda parte do relatório analisa os resultados obtidos pela pesquisa no que se refere ao detalhamento dos elementos que compõem a satisfação dos usuários em relação às dimensões que caracterizam o modelo de gestão representado pelo Novo Detran, assim considerados: qualidade do atendimento (atendentes/funcionários); condições das instalações físicas (unidades); prazos para

execução dos serviços e canais de informação disponíveis. Como será visto a seguir, para cada um desses aspectos foram considerados diversos indicadores diferentes.

Esses indicadores foram estabelecidos a partir de critérios ou itens de avaliação atribuídos a cada uma das dimensões destacadas anteriormente, permitindo a obtenção de escalas de satisfação conforme o caso. Assim, para os aspectos referentes à qualidade do atendimento (atendentes), condições das instalações físicas e tempo de permanência na unidade, a percepção dos usuários foi captada utilizando-se as seguintes opções de resposta:¹² muito satisfeito, satisfeito, insatisfeito e muito insatisfeito.

De forma análoga, a avaliação dos prazos para a execução dos serviços e dos canais de informação¹³ baseou-se nas seguintes categorias:¹⁴ ótimo, bom, ruim e péssimo.

Assim, os tópicos a seguir destacam os resultados obtidos para cada aspecto investigado, com comparações por tipo de unidade do Detran.SP.¹⁵

➤ ***Condições de satisfação com os atendentes***

A satisfação dos usuários com os atendentes/funcionários nas unidades foi investigada a partir dos seguintes critérios: clareza nas informações prestadas; cortesia; agilidade; conhecimento sobre o serviço demandado; entendimento das necessidades (do usuário); capacidade na solução dos problemas; e quantidade de atendentes em serviço.

¹² Sobre isso ver Questionário. Destaque para: questão 16 (satisfação com atendentes); questão 17 (satisfação com instalações físicas); e questão 7 (satisfação com tempo de permanência na unidade). Nesses casos investigados, as alternativas de respostas “Não sabe avaliar” e “Não existe na unidade” foram excluídas do universo de análise, de modo a priorizar as respostas que expressam de forma objetiva a percepção do entrevistado.

¹³ Os canais de informações investigados foram: serviços telefônicos e *sites* oficiais; internet e *e-mail* – Detran e Poupatempo. Destaca-se que os resultados relativos à avaliação dos sistemas informatizados ainda não se encontram assegurados para análise.

¹⁴ Sobre isso ver Anexo Metodológico. Questionário. Destaque para: questão 18 (aspectos avaliados na prestação de serviços)

¹⁵ Com exceção da avaliação dos canais de informações existentes. A natureza abrangente dos canais de informações, cujo acesso permanece disponível aos usuários, independentemente da unidade selecionada para o atendimento, justifica a opção analítica proposta.

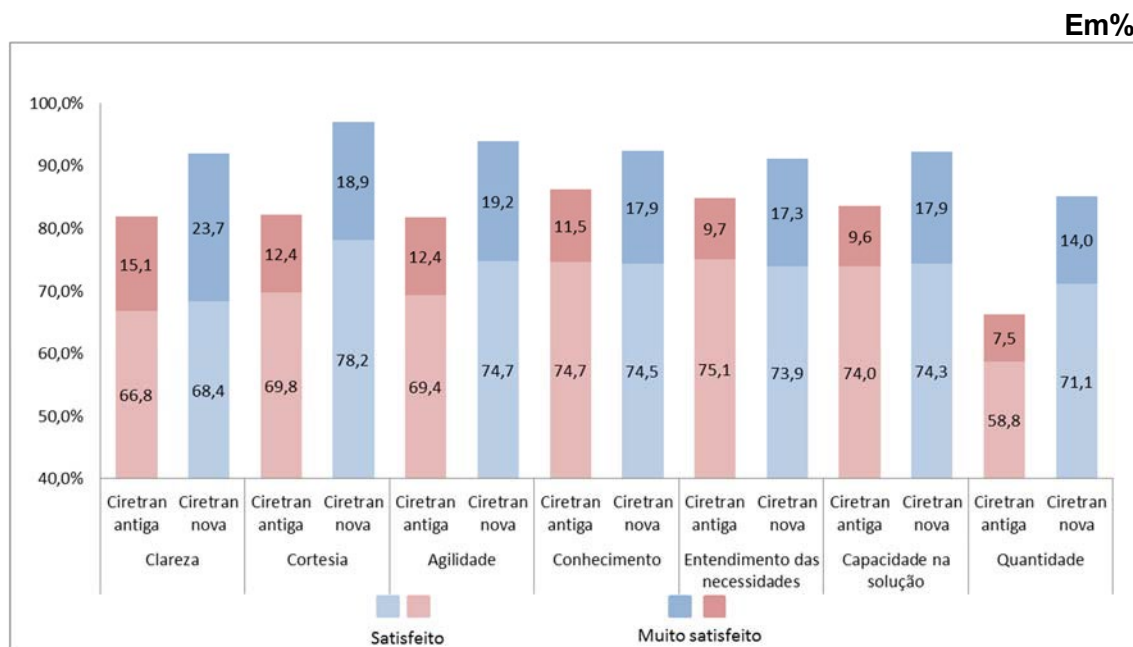
➤ **Satisfação com Atendentes**

Conforme demonstrado no Gráfico 6, os resultados em relação à satisfação com os atendentes mostram um desempenho melhor nas unidades novas em relação às antigas em todos os critérios de análise considerados. A Nova Ciretran apresenta níveis de satisfação (incluindo satisfeitos e muito satisfeitos) superiores a 80% em todos os quesitos observados. Alguns aspectos específicos merecem destaque:

- o nível de satisfação mais elevado observado para o novo modelo ocorreu no quesito cortesia dos atendentes, o que indica que as ações relacionadas à capacitação e/ou motivação dos atendentes realizadas no âmbito da transição entre modelos produziram mudanças de percepção importantes;
- assim como no caso das Ciretrans antigas, nas Ciretrans novas os níveis mais baixos de satisfação foram relacionados à quantidade de atendentes, o que sugere a existência – pelo menos para algumas unidades – de limitação no número de funcionários;¹⁶
- a proporção de usuários satisfeitos é muito maior do que a daqueles que se declararam muito satisfeitos. A maior proporção de muito satisfeitos foi observada no item clareza nas informações prestadas, atingindo um quarto dos entrevistados no âmbito do novo modelo. Mesmo assim, esses resultados sugerem que ainda existe espaço significativo para ampliação da satisfação dos usuários no futuro próximo, desde que metas de satisfação mais exigentes venham a ser perseguidas.

¹⁶ Dado o limitado número de observações, não foi possível realizar uma análise por unidade pesquisada.

Gráfico 6
Usuários do Detran, por tipo de unidade,
segundo grau de satisfação com os atendentes
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013



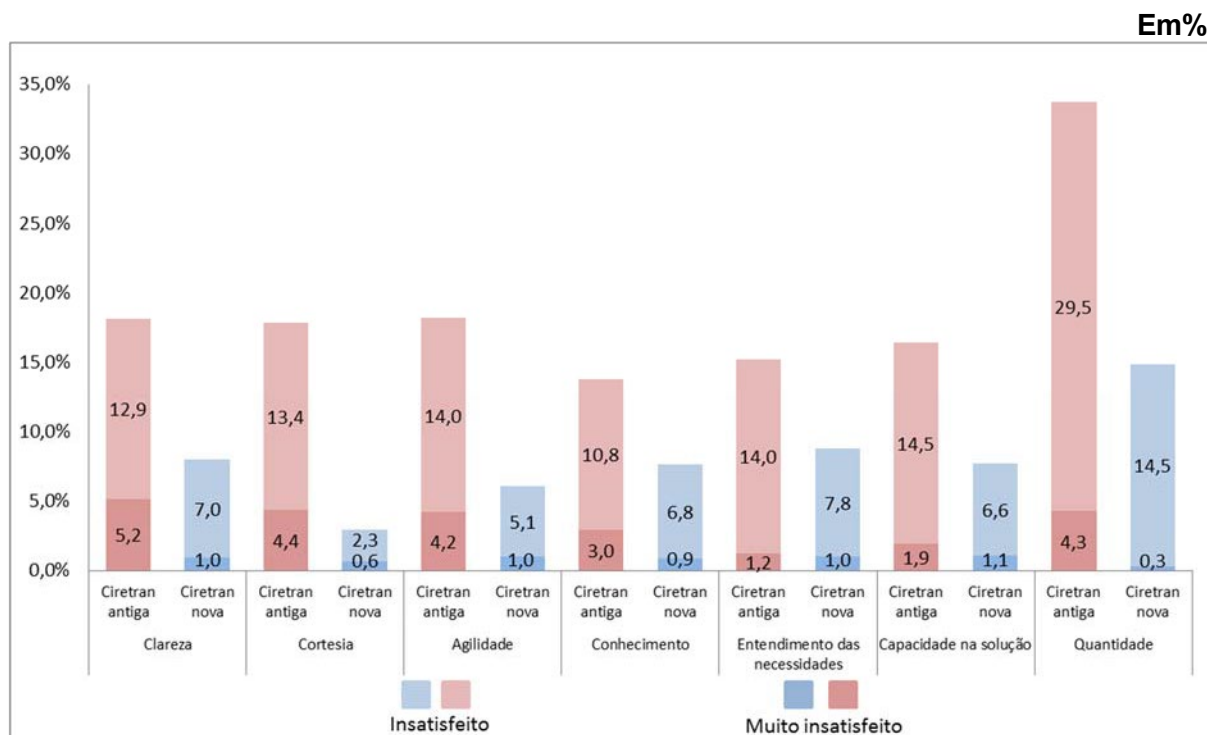
Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

De forma complementar à análise anterior, a declaração de insatisfação com os atendentes evidencia índices menores nas unidades do Novo Detran em comparação às antigas. Merece destaque o efeito praticamente residual na categoria muito insatisfeito em todos os itens avaliados (Gráfico 7). Trata-se de um importante avanço em termos da melhoria da qualidade do atendimento, uma vez que o grupo de muito insatisfeitos tende a reunir em geral as situações mais delicadas em termos de atendimento, em geral aquelas com maior impacto para a imagem pública do serviço.¹⁷

¹⁷ Usuários de serviços são também formadores de opinião. Compartilham suas percepções sobre determinado atendimento recebido (público ou privado) na sua rede de relacionamento e, crescentemente, por meio da internet. Isso significa que a percepção muito negativa sobre determinado tipo de atendimento recebido pode, em certas circunstâncias, trazer problemas de imagem importantes para a organização prestadora desse serviço.

Gráfico 7
Usuários do Detran, por tipo de unidade,
segundo grau de satisfação com os atendentes
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013



Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

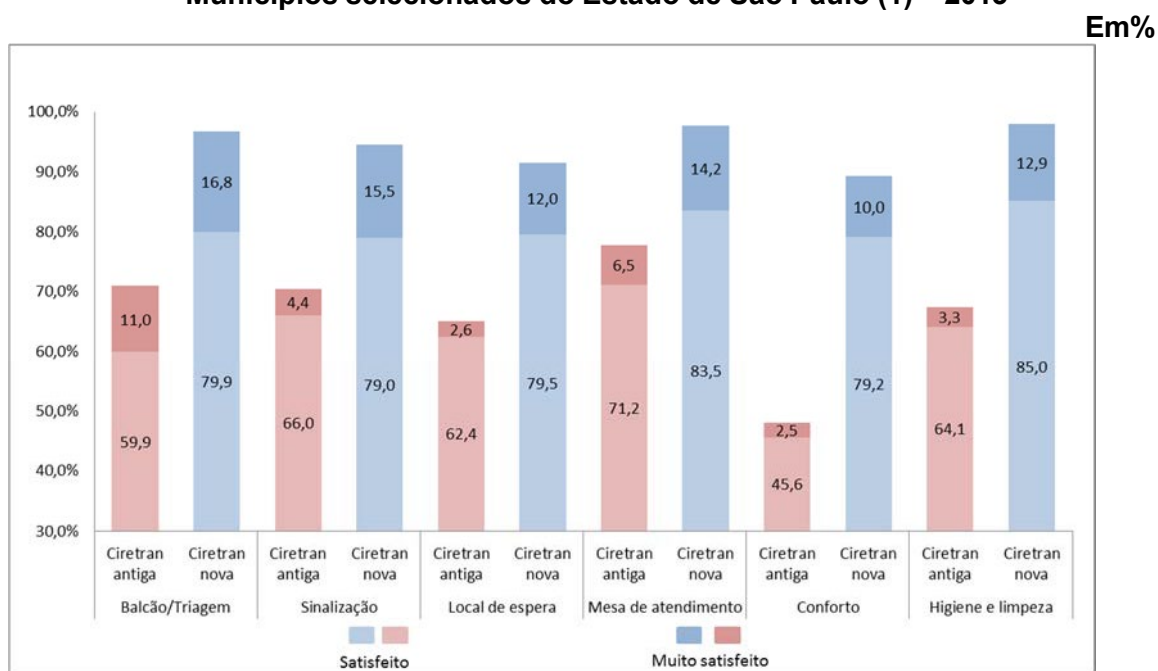
Os itens de avaliação que apresentaram diferenças relativas importantes entre as unidades de análise – unidades antigas e Novo Detran – quanto aos resultados atribuídos à insatisfação foram a clareza, a cortesia e a agilidade. Merece destaque, ainda, o item quantidade de atendentes que agrega as maiores proporções de insatisfação, tanto nas unidades novas (14,8%) quanto nas antigas (34%) – as diferenças relativas demonstram importantes resultados da parte do novo modelo implantado, além das oportunidades de melhorias. Nessa direção, destaca-se a previsão de posse de novos funcionários no primeiro semestre do presente ano, informada pelos gestores do Novo Detran, com prováveis impactos para a nova rodada da pesquisa.

➤ **Condições de satisfação com as instalações físicas**

A avaliação da satisfação dos usuários com as instalações físicas das unidades pesquisadas foi realizada segundo os seguintes itens: balcão de informações ou triagem; sinalização indicativa; local de espera; mesa de atendimento; conforto do mobiliário; e higiene e limpeza.

A percepção dos usuários quanto às condições das instalações físicas nas unidades de atendimento (Gráfico 8) difere de forma significativa, sendo mais favorável às unidades do Novo Detran, com as maiores proporções de usuários satisfeitos em todos os itens avaliados, bem como a maior concentração na categoria muito satisfeito, sugerindo a superação de expectativas em relação ao tema avaliado.

Gráfico 8
Usuários do Detran, por tipo de unidade,
segundo grau de satisfação com instalações
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013



Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Na comparação com as unidades antigas, o Novo Detran destaca-se, na percepção dos entrevistados, sobretudo quanto ao item “conforto”. Mas foram os itens mesa de atendimento (97,7%), balcão/triagem (96,7%) e condições de higiene e limpeza (97,9%) que mais motivaram manifestações de satisfação, os dois primeiros figurando, inclusive, entre as maiores proporções identificadas na categoria muito satisfeitos.

O item higiene e limpeza deveria ser um atributo básico de qualquer local de atendimento, especialmente os de natureza pública. O nível baixo de satisfação nesse item para o modelo antigo sugere que muitas das unidades em questão encontravam-se – na prática – em situações de elevado grau de deterioração física. Esses resultados confirmam também a importância das adequações físicas promovidas pelo novo modelo e seu diferencial em relação às condições de funcionamento associadas ao antigo Detran.

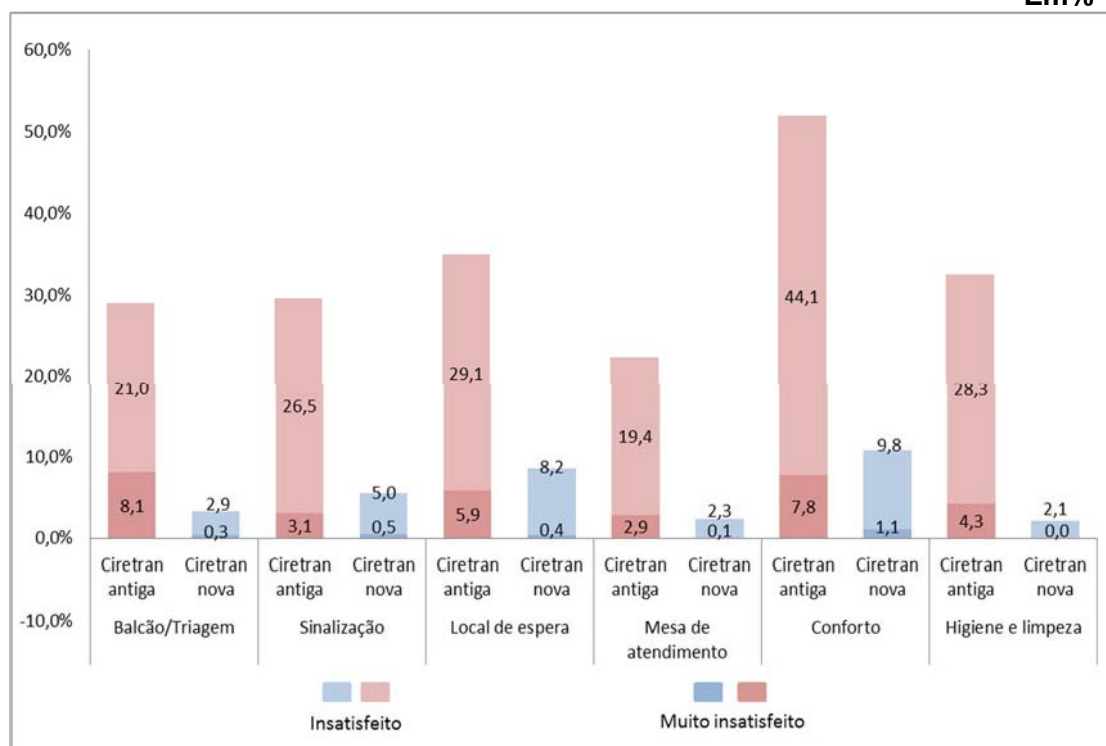
Vale notar, porém, que, embora o nível de satisfação para o novo modelo supere 90% em todos os quesitos considerados, a proporção dos muito satisfeitos é ainda relativamente baixa, inferior a 20% em todos os casos. Como mencionado anteriormente, esse elemento indica que ainda existe espaço importante para melhorias adicionais.

De maneira análoga aos resultados anteriores, a declaração de insatisfação por parte dos usuários confirma sua baixa incidência nas unidades do Novo Detran, para todos os itens avaliados. Em contrapartida, verificou-se incidência significativa nas unidades do antigo modelo, cuja maior concentração percentual referiu-se ao item conforto. As avaliações para balcão/triagem e conforto agregaram as maiores proporções de usuários que se declaram muito insatisfeitos. Esses casos expressam diferenças importantes em relação aos resultados obtidos entre as unidades do novo modelo, onde o registro da situação de extrema insatisfação foi quase inexistente (Gráfico 9).

Gráfico 9
Usuários do Detran, por tipo de unidade, segundo grau de insatisfação com instalações

Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em%



Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Na comparação entre as unidades do antigo modelo e as do Novo Detran, o item que apresentou maior diferença relativa foi higiene e limpeza, com índice de insatisfação muito menor nas novas unidades. Os demais critérios avaliados apresentaram diferenças importantes para local de espera e para o balcão/triagem. Esses dados ilustram as diferenças quanto à percepção dos usuários, que se mostram bastante favoráveis à transição para o modelo Novo Detran.

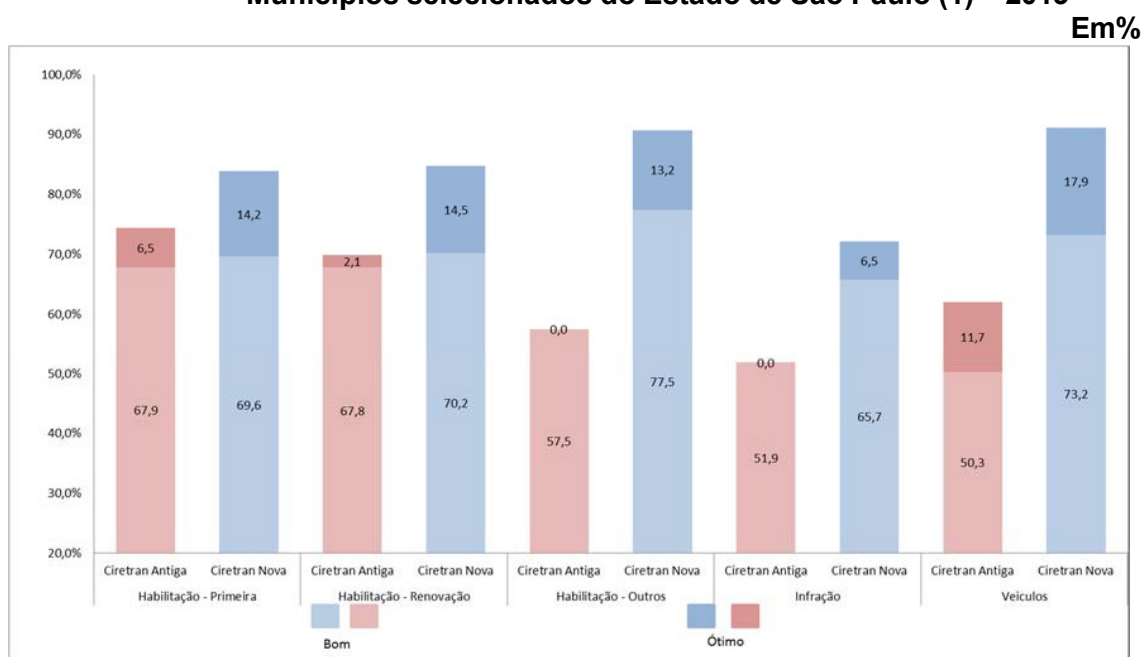
➤ **Condição de satisfação com os prazos**

A análise da percepção dos usuários quanto aos prazos exigidos na realização dos serviços demandados, além do comparativo entre tipos de unidades, levou em conta a natureza do serviço procurado. Ao contrário dos demais aspectos já

analisados, coloca-se aqui a estreita relação entre o tipo de serviço solicitado e o prazo percebido pelo usuário, constituindo essa desagregação um aspecto fundamental à compreensão dos resultados.

Assim como nos demais aspectos analisados, a percepção dos usuários quanto aos prazos exigidos para a execução dos serviços mostrou-se mais favorável entre as unidades do Novo Detran em comparação às aquelas do modelo antigo. Esse comportamento repetiu-se para todos os serviços avaliados, sendo que, exceto para “infrações”, os níveis de bom/ótimo ultrapassaram 80% em todos os serviços considerados (Gráfico 10).¹⁸

Gráfico 10
Usuários do Detran, por tipo de unidade, segundo grau de satisfação
com prazos para execução dos serviços
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013



Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

¹⁸ No caso das infrações, há que se investigar até que ponto o menor grau de satisfação pode ser atribuído à qualidade do serviço prestado ou ao fato de o pagamento de uma multa induzir uma experiência desagradável por natureza.

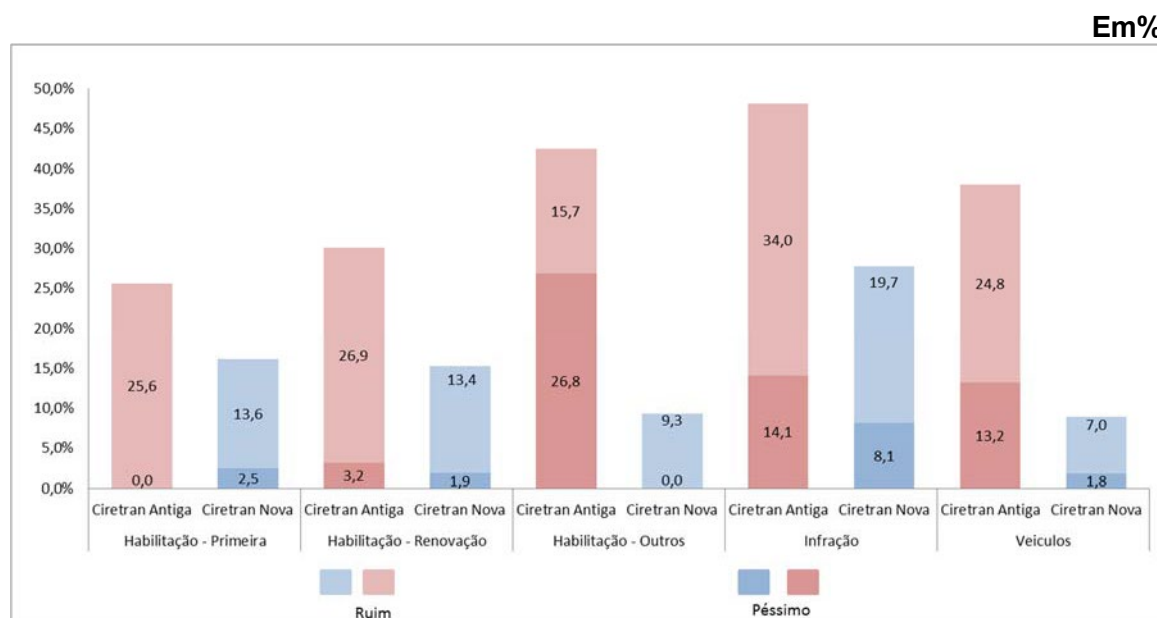
Os principais destaques positivos ocorreram para habilitação – outros e veículos. Na maior parte dos serviços, a proporção de prazos considerados “ótimos” ultrapassou 10%, com destaque para “veículos”. Esse nível sugere – apesar da expressiva melhora em relação ao modelo anterior a possibilidade de continuidade de melhorias incrementais no âmbito do novo modelo.

De forma diversa, nas unidades do modelo antigo, a percepção quanto à adequação dos prazos mostrou-se menos frequente em todos os serviços analisados. Os serviços de habilitação (primeira e renovação) foram os que mais se aproximaram na avaliação do quesito prazo daquela observada entre os usuários das novas Ciretrans. Para os demais serviços, as diferenças percentuais se acentuaram, indicando comportamento muito menos favorável às unidades do modelo antigo. Embora cerca de 10% dos usuários dos serviços de veículos tenham declarado prazos *ótimos*, condição praticamente inexistente entre os usuários serviços de infração e habilitação-outros, essa parcela não reduz as diferenças entre os resultados obtidos por esse serviço nas unidades do novo modelo, que seguem mais favoráveis.

De modo a ilustrar a predominância da insatisfação com os prazos na execução dos serviços demandados nas unidades do modelo antigo, destacam-se as parcelas de usuários que os consideraram ruins ou péssimos (Gráfico 11). No caso da pior avaliação (péssimo) essa proporção ultrapassa um quarto dos respondentes nos serviços de habilitação – outros, em contraposição à sua inexistência para o serviço correspondente no Novo Detran, sinalizando ganhos importantes no modelo implementado quanto ao aspecto analisado.

No novo tipo de unidade, os serviços de infração são aqueles que retiveram ainda um grau relativamente elevado de menções à categoria “péssimo” (8,1%). Vale notar que esse é um serviço cuja experiência do usuário tende a ser impactada pelos aspectos associados à incidência de multas.

Gráfico 11
Usuários do Detran, por tipo de unidade, segundo grau de insatisfação com prazos para execução dos serviços
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013



Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

➤ **Avaliação dos canais de informações do Detran**

Conforme mencionado anteriormente, a análise dos canais de informações declarados pelos entrevistados não considerou a distinção entre os modelos de gestão antigo e novo, mas sim o tipo de serviço demandado, já que esses canais estão disponíveis para todos os usuários do departamento, independentemente do modelo de unidade utilizada. Trata-se de serviços de informações que podem ser acessados previamente ao atendimento presencial, como os serviços telefônicos – Disque Detran – e aqueles por Internet – *site* e *e-mail* (Tabela 7).

Assim, entre os canais de informações investigados, observam-se índices de satisfação maiores com as fontes de Internet em relação aos serviços telefônicos.

Tabela 7**Usuários do Detran satisfeitos com canais de informação, por tipo de serviço
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013**

Avaliação dos serviços de informações (Q18)	Habilitação/CNH			Em porcentagem Demais serviços	
	Primeira	Renovação	Outros	Infrações	Veículos
Internet e <i>e-mail</i>	96,5	80,9	83,5	90,5	76,1
Serviços por telefone	89,9	56,6	(2)	(2)	53,4

Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

(2) A amostra não comporta desagregação para esta categoria.

Para o serviço de primeira habilitação, os índices são significativamente maiores aos obtidos para os demais serviços investigados, talvez em decorrência de um conjunto de fatores, tais como a provável adequação entre a padronização das etapas do serviço e os conteúdos das orientações que lhes são correspondentes, além da presença compulsória da intermediação realizada pelas autoescolas/CFCs. É possível também que os usuários na primeira habilitação, normalmente mais jovens e possivelmente mais afeitos à busca por informações prévias pela internet, tenham maior facilidade de acesso à informação.

As possibilidades de satisfação representadas pelos serviços de habilitação podem ser confirmadas pelo elevado percentual (89,9%) também encontrado entre os usuários que avaliaram os serviços telefônicos. De forma diversa, esse canal de informação permanece um desafio considerável para os serviços de renovação e veículos, com níveis de satisfação muito mais modestos, inferiores a 60%. Nesse aspecto, a pesquisa indica que o atendimento telefônico deve ser um objeto de atenção por parte do grupo gestor do projeto de modernização do Detran.

➤ **Valores despendidos e utilização de intermediário**

As mudanças no padrão de gestão e de atendimento do Novo Detran, conforme destacado, visam a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão, envolvendo um conjunto de aspectos entre os quais aqueles já analisados neste relatório.

Na perspectiva de avançar no conhecimento dos efeitos dessas mudanças, a presente análise, por fim, destaca duas dimensões. A primeira refere-se ao conhecimento, por parte dos usuários, dos valores monetários despendidos nos serviços solicitados ao Detran. A segunda dimensão, por sua vez, investigou a utilização efetiva de serviços de intermediários para efetuar as demandas junto ao Detran *vis à vis* a intenção de manutenção desse recurso em demandas futuras. Ambas serão objetos de explorações analíticas, em momento oportuno, mas desde logo chamaram a atenção pelos resultados apresentados a seguir.

Foram significativas as parcelas de usuários que declararam não ter conhecimento sobre os valores monetários despendidos nos serviços demandados. Em ambos os modelos – Ciretran nova e antiga – quase a metade não foi capaz de identificar esses montantes, comportamento bastante diverso do observado no Poupatempo (Tabela 8). Embora a utilização desse tipo de indicador exija certo cuidado, uma vez que a “não resposta” pode indicar problemas no fluxo do questionário, nesse caso específico a resposta “não sabe” pode ter significado analítico relevante. Afinal, trata-se de um serviço que tradicionalmente apresentava grau elevado de intermediação, a qualidade da informação antecipada ao usuário era limitada e existe importante variação no custo praticado entre os diferentes serviços, inclusive com gratuidade em alguns casos.

Uma interpretação possível é que a informação relacionada aos custos efetivamente praticados e incorridos não tenha chegado adequadamente ao usuário por meio dos canais de informação existentes. Se tal hipótese se confirmar, trata-se de um aspecto muito relevante, uma vez que o acesso a informações adequadas sobre os preços praticados pelo Detran tende a inibir não apenas a presença da intermediação, mas também a existência de práticas abusivas e a exploração de usuários menos informados.

Tabela 8

Distribuição dos usuários do Detran, por tipo de unidade, segundo conhecimento sobre a taxa paga pelos serviços procurados

Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Conhecimento do valor pago pelo serviço	Em porcentagem		
	Ciretran – modelo novo	Ciretran – modelo antigo	Poupatempo
Sabe	51,9	53,9	88,9
Não sabe	48,1	46,1	11,1
Total	100,0	100,0	100,0

Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1): Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Por outro lado, o destaque aos serviços de primeira habilitação e renovação da habilitação permitiu alguma ilustração acerca dos valores declarados pelos entrevistados que se mostraram conhecedores dessa informação. Em ambos os serviços, esses valores foram menores nas unidades do Novo Detran em relação às antigas (Tabela 9), podendo sugerir diferenças decorrentes de práticas associadas à prestação do serviço demandado, em particular a redução do nível de intermediação ou dos preços praticados pelos intermediários.

Tabela 9

Valor médio da taxa paga pelos serviços de primeira habilitação e renovação, por tipo de unidade

Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Serviços	Em reais		
	Ciretran modelo novo	Ciretran modelo antigo	Poupatempo
Primeira habilitação	718,9	931,7	(2) –
	(83,1)	(74,6)	(2) –
Renovação	99,3	114,8	106,5
	(5,9)	(8,4)	(5,1)

Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado. Os valores entre parênteses referem-se ao erro-padrão da média.

(2) A amostra não comporta desagregação para esta categoria

Embora os resultados não possam ser considerados conclusivos, as variações observadas são superiores a 10%, o que sugere que os impactos econômicos do projeto para a população – caso o novo modelo venha a ser universalizado e a informação sobre preços mais disseminada – podem ser expressivos em termos monetários.

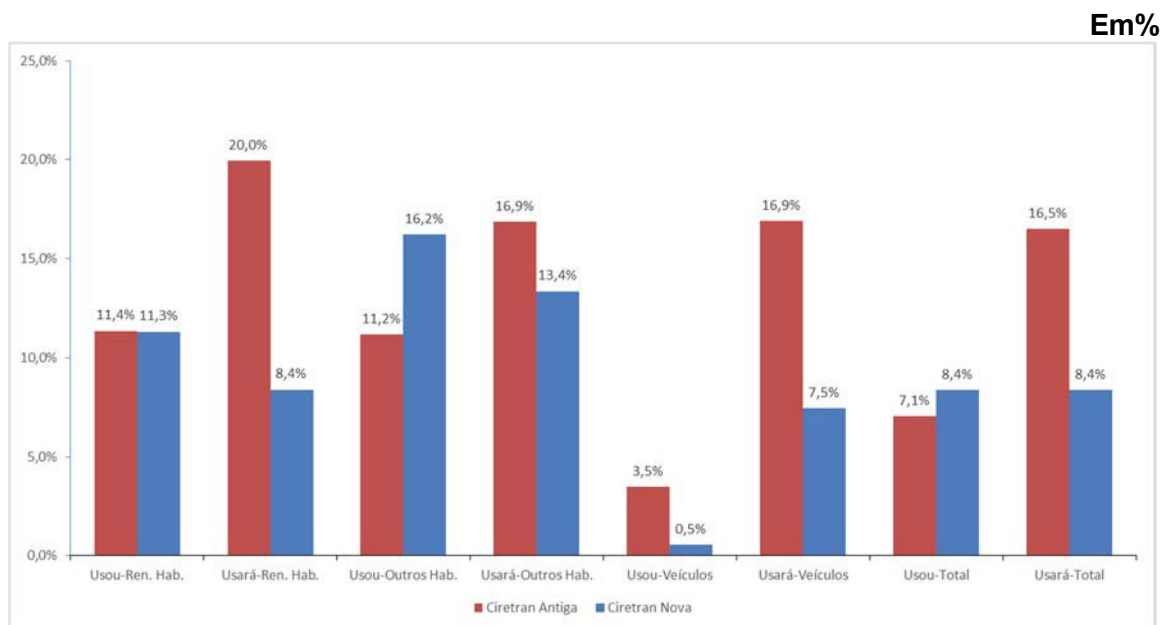
A presença de intermediários na execução dos serviços oferecidos pelo sistema Detran não constituiu objeto específico da pesquisa realizada. As investigações consideraram apenas os cidadãos presentes nas unidades quando da realização de suas demandas, perguntando-se a eles se recorreram a intermediários para agilizar o serviço. Em outras palavras, não foram captados usuários que usaram intermediários e não foram às unidades do Detran em decorrência disso.

Assim, a análise que se segue compara a condição atual de contratação de intermediários, em qualquer etapa do serviço, à sua eventual intenção de uso em demandas futuras¹⁹ (Gráfico 12). Observam-se percentuais bastante semelhantes quanto ao uso de intermediários no total de serviços no comparativo entre as unidades do novo (8,4%) e do antigo modelo (7,1%), embora com alguma diferença quanto ao tipo de serviço demandado entre as unidades de atendimento.

Não foram observadas variações nas taxas de uso de intermediários para os serviços de renovação da habilitação entre usuários de Ciretrans antigas e novas, ambos da ordem de 11%. Esse resultado decorre, provavelmente, da ausência de experiência prévia desse usuário com o novo modelo. Em contrapartida, a intenção de uso futuro de intermediários mostrou comportamento bastante distinto entre as unidades do Novo Detran e as do modelo antigo nesse aspecto. De fato, 20,0% daqueles que renovaram a habilitação em unidades antigas declararam intenção de utilizar intermediários na próxima experiência, contra 8,4% dos que utilizaram o novo modelo (Gráfico 12).

¹⁹ Intenção de uso de intermediários: questão 19 do Anexo Metodológico. As alternativas “2 - Usará despachante” e “3 – Usará outro intermediário” foram agrupadas, criando-se a taxa de intenção de uso de intermediários.

Gráfico 12
Taxa de uso atual e intenção de uso de intermediários,
por tipo de unidade, segundo categoria de serviço
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013



Fonte: Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Essa tendência repetiu-se para todos os outros serviços aqui considerados, apresentando importante diferencial entre o modelo antigo e novo no caso de veículos. Esse comportamento pode ser considerado bastante favorável, sugerindo a percepção da parte do usuário acerca da adequação dos serviços ofertados pelo Novo Detran, o que tende a alterar seu comportamento futuro em relação à utilização do serviço.

Observações finais

Considerando o conjunto dos aspectos analisados, os resultados da pesquisa sugerem um substancial incremento da percepção favorável dos usuários às mudanças implementadas no âmbito do Novo Detran. Vale destacar, porém, que esses resultados também permitem assinalar de modo preliminar alguns aspectos que merecem atenção mais minuciosa dos gestores do projeto e que deverão ser objeto de análise mais cuidadosa na próxima etapa da pesquisa:

- a melhoria da percepção sobre o atendimento recebido não exclui a necessidade de investigações detalhadas que levem em conta especificidades associadas à natureza dos serviços e suas reais possibilidades de aperfeiçoamento do atendimento, a resolutividade e gestão. O relatório apresentado buscou especificar sempre que possível a natureza heterogênea dos serviços oferecidos, de modo a subsidiar essa discussão;
- mesmo com os avanços observados, continuam a existir oportunidades importantes de aprimoramento da prestação dos serviços oferecidos pelo Detran no âmbito do Novo Modelo. Isso porque, por um lado, ainda foram detectadas deficiências importantes no caso de serviços específicos e, por outro, níveis mais elevados de satisfação podem ser atingidos com melhorias incrementais nos serviços praticados no Novo Detran;
- a questão da qualidade da informação recebida pelo cidadão no momento que antecede a visita ao posto de atendimento é um dos aspectos que mais merecem a atenção, uma vez que existem diversos indícios associados ao baixo grau de informação, tais como a elevada proporção de usuários que não completam os procedimentos em questão por falta de documentos e a alta proporção daqueles que declaram desconhecer os preços praticados pelo Detran.

Nas próximas etapas do projeto tais temas serão retomados, bem como poderá ser realizada uma análise comparativa da evolução do conjunto do sistema para dois momentos diferentes do tempo. De todo modo, os resultados aqui apresentados já oferecem indicações relevantes do significado das transformações em curso nessa organização.

Anexo 1: Metodologia

Anexo 1: Metodologia

Este anexo do relatório apresenta os aspectos metodológicos da pesquisa realizada com os usuários do Detran.SP, que visa avaliar sua percepção quanto ao impacto da mudança no padrão de atendimento que vem sendo paulatinamente implantada nas unidades desse departamento no Estado de São Paulo, no que se refere à qualidade dos serviços prestados.

Para esse fim, a pesquisa entrevistou usuários atendidos em unidades que atuam de acordo com o modelo novo e o antigo, a saber: unidades Ciretran – modelo novo; Ciretran – modelo antigo; e postos do programa Poupatempo.

Os objetivos da pesquisa e o escopo da avaliação foram estabelecidos ao longo das discussões técnicas entre o Seade, a SPDR e os gestores do programa, como uma comparação do padrão de atendimento e funcionamento das unidades do modelo novo e do modelo antigo. Com isso, buscou-se obter uma avaliação de resultados da implementação do novo modelo, propiciando informações relevantes ao aprimoramento do programa.

O foco da pesquisa foi, portanto, a qualidade da prestação dos serviços, sendo os usuários indagados sobre aspectos do atendimento – resolutividade, qualidade no atendimento e satisfação – em unidades dos diferentes modelos de gestão. Será realizada ainda uma segunda tomada de campo nas unidades presentes nos 40 municípios de maior frota registrada.

Durante as discussões que levaram ao desenvolvimento da pesquisa, ficou claro que, diante da extensão das ações do Novo Detran.SP (reorganização do padrão de atendimento, do layout das unidades, ampliação das informações aos usuários, oferta de serviços eletrônicos, entre outros aspectos) e da existência de serviços do Detran nos Poupatempos das maiores cidades do Estado, o modelo de avaliação com grupo controle, completamente isento da influência das ações do programa avaliado, não seria mais viável. Isso deve-se ao fato de que, mesmo nas cidades onde ainda figura o modelo antigo do Detran (possível grupo controle), o padrão de atendimento pode estar sendo influenciado pelas ações do Novo Detran.SP, que abrangem todo o Estado. Em especial nos municípios maiores, é possível que boa parte da demanda

por serviços das antigas unidades tenha se deslocado para o Poupatempo. Por isso optou-se pelo foco na qualidade da prestação dos serviços em perspectiva comparativa entre unidades dos diferentes modelos de gestão

A abordagem metodológica fundamentou-se em dois aspectos: aplicação de técnicas estatísticas que possibilitam a construção de indicadores para análise dos resultados da implementação do novo modelo, com base em pesquisa amostral; e elaboração de um questionário estruturado com perguntas claras e objetivas, que garanta a uniformidade de entendimento dos entrevistados.

População-alvo e amostra

A população-alvo foi composta pelos usuários dos serviços do Detran.SP. A unidade amostral corresponde à unidade prestadora de serviços, segmentada da seguinte forma: Ciretran modelo novo; Ciretran modelo antigo; e Poupatempo com serviços do Detran.

O plano amostral para a pesquisa foi dimensionada em 1.501 entrevistas, nos municípios considerados, sendo 510 em unidades que trabalham no modelo antigo, 641 que já trabalham no modelo novo e 350 em unidades de Poupatempo.

A coleta de dados foi realizada entre 07 de novembro e 20 de dezembro de 2013, atingindo a amostra prevista de 1.501 entrevistas.

A partir desses quantitativos, poderão ser feitas análises segundo essas divisões com erro amostral aceitável. Outros recortes devem considerar um aumento no erro de estimação.

O sistema de referência para seleção da amostra baseou-se no cadastro de unidades localizadas nos 40 municípios que, juntos, abrigam quase 70% da frota de veículos do Estado.

Tabela 1
Municípios paulistas com maiores frotas de veículos
Estado de São Paulo – 2013

Município	Frota Fev. 2013
Total	15.717.127
Itu	101.821
Praia Grande	102.778
Taboão da Serra	104.967
Jacaré	109.132
Guarujá	110.954
Cotia	111.753
São Vicente	112.831
Santa Bárbara d'Oeste	118.510
Sumaré	125.465
São Caetano do Sul	132.104
Marília	132.785
Presidente Prudente	136.980
Rio Claro	138.291
Araçatuba	141.487
Barueri	142.135
Indaiatuba	147.195
Americana	147.640
São Carlos	148.139
Araraquara	149.207
Carapicuíba	154.351
Diadema	170.256
Mauá	176.189
Limeira	176.628
Taubaté	178.689
Mogi das Cruzes	188.862
Franca	209.806
Bauru	233.621
Piracicaba	254.183
Santos	261.141
Jundiaí	274.024
São José do Rio Preto	324.011
Osasco	360.270
São José dos Campos	363.128
Sorocaba	384.782
Ribeirão Preto	453.096
Santo André	470.797
São Bernardo do Campo	513.701
Guarulhos	535.513
Campinas	794.125
São Paulo	6.825.780

Fonte: Detran.SP.

Com base no sistema de referência da pesquisa, foi elaborada uma seleção de unidades e, em cada unidade selecionada, pesquisadores treinados realizaram, em dias previamente definidos, pesquisa de opinião com usuários. A seleção de unidades

em cada estrato foi feita de forma aleatória. O Mapa 1 apresenta os municípios selecionados para a pesquisa.



➤ **Estratificação**

Com o objetivo de a amostra conter representantes em todas as modalidades de atendimento, optou-se por estratificá-la segundo tipologia de unidades. Também visando resguardar a representatividade dos resultados, o município de São Paulo, pela sua magnitude de frota e de atendimentos, foi considerado um estrato à parte.

A estratificação final foi estruturada da seguinte forma:

- estrato 1: Ciretran Modelo novo – MSP
- estrato 2: Ciretran Modelo novo – Guarulhos, Osasco e São Bernardo

- estrato 3: Ciretran Modelo novo – sem Poupatempo
- estrato 4: Ciretran Modelo antigo – sem Poupatempo
- estrato 5: Ciretran Modelo antigo – com Poupatempo
- estrato 6: Poupatempo

A Tabela 2 traz a distribuição de unidades selecionadas e a quantidade de entrevistas por unidade.

Tabela 2
Amostra de unidades e quantitativo de entrevistas por unidade selecionada

Estrato da amostra	Municípios	Ciretrans	Poupatempo	Amostra	Amostra por Unidade Ciretrans	Amostra por Unidade Poupatempo
1 - Ciretran modelo novo - MSP	1	3	5	340	(1)	-
2 - Ciretran modelo novo - Guarulhos, Osasco e São Bernardo do Campo	3	3	1	201	67	-
3 - Ciretran modelo novo - sem Poupatempo	4	4	0	100	25	-
4 - Ciretran modelo antigo - sem Poupatempo	14	14	0	294	21	-
5 - Ciretran modelo antigo - com Poupatempo	18	18	19	216	12	-
6 - Poupatempo	21	-	25	350	-	14

Fonte: Fundação Seade.

(1) Distribuição da amostra no município de São Paulo: 200 na unidade Aricanduva; 70 na unidade Interlagos e 70 na unidade Aricanduva.

Deve ser registrado que sete unidades foram modernizadas durante o processo da pesquisa e passaram a operar no novo modelo: Araçatuba, Araraquara, Marília, Presidente. Prudente, Rio Claro, São Carlos e Mogi das Cruzes.

Definição de temas e variáveis

Para auferir a satisfação dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados nas unidades da pesquisa, foram definidos, em conjunto com técnicos da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional – SPDR e Detran-SP, os seguintes temas e variáveis:

Características do serviço demandado

- Tipo de serviço
- Resolutividade
- Conhecimento suficiente sobre a documentação necessária
- Tempo de atendimento
- Custo
- Uso de intermediário (despachante, autoescola/CFC)

Grau de satisfação

- Clareza das informações
- Conhecimento do atendente
- Cordialidade do atendente
- Quantidade de atendentes
- Adequação das instalações

Qualidade do atendimento

- Canais de atendimento utilizados
- Serviços de telefone
- Sistemas informatizados
- Prazos

Perfil do usuário

- Sexo
- Idade
- Escolaridade
- Renda

Elaboração do instrumento de coleta de dados

➤ *Elaboração da versão de questionário para pré-teste*

O desenho da versão do questionário para pré-teste considerou a formulação de questões e alternativas capazes de captar, mais facilmente e com maior rapidez e grau de precisão possível, as variáveis relevantes aos objetivos desta pesquisa.

➤ *Realização, avaliação do pré-teste e finalização do instrumento de coleta*

O pré-teste do questionário foi orientado, sobretudo, para verificação da aplicabilidade das questões elaboradas para este levantamento, além de permitir verificar a precisão das questões formuladas, o fluxo da entrevista, a adequação das alternativas de resposta, as durações médias de aplicação do questionário e eventuais resistências ou dificuldades de resposta a determinadas questões.

O pré-teste foi realizado em 26 e 27 de agosto de 2013, com um total de 42 usuários entrevistados, divididos em dois postos localizados no Município de São Paulo: unidade Armênia (20 entrevistas) e unidade Itaquera (22 entrevistas). O tempo médio de realização das entrevistas com os usuários ficou entre sete e dez minutos e demonstrou a viabilidade da aplicação das entrevistas.

O encadeamento das questões mostrou-se adequado e o resultado do pré-teste indicou apenas a necessidade de tornar mais preciso o fluxo relativo à quantidade de visitas ao Detran para obtenção dos serviços. Quanto às questões, o pré-teste revelou a necessidade de ajuste nas alternativas da pergunta sobre as fontes de informação para conhecimento de procedimentos ou documentação necessária para o serviço demandado, bem como na formulação da investigação sobre custo. Findo o pré-teste, foram elaborados a versão definitiva do questionário e o roteiro de instruções ao entrevistador.

IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DETRAN

Município

Unidade (Poupatempo ou Ciretran)

Endereço completo

Município	Unidade	Nº questionário	Data da entrevista			Entrevistador
			Dia	Mês	Ano	Nome

BLOCO I – CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

1. Que serviço você veio obter no Detran?

Descreva o serviço que o entrevistado deseja obter.

Categoria do serviço procurado

- ☐ 1 Habilitação / CNH
☐ 2 Infrações
☐ 3 Veículos

Código do serviço

Não preencher

2. O serviço foi concluído?

- ☐ 1 Sim, plenamente concluído
☐ 2 Não, está aguardando documento ou comprovante do serviço
☐ 3 Não

Passa para 4

▶ Siga 3

3. Por que o serviço não foi concluído?

Descreva:

Não ler as alternativas e marcar todas as mencionadas.

- | | |
|---|--|
| () 01 Falta de documentação (por parte do usuário) | () 07 Houve problema no sistema |
| () 02 Fazer exame médico / coleta da biometria | () 08 Recebeu informações erradas |
| () 03 Realizar prova teórica ou prática | () 09 Desistiu de esperar, estava demorando muito |
| () 04 Fazer vistoria do veículo | () 10 Não pode esperar, estava com pressa ou atrasado |
| () 05 Pagar taxas | () 11 Outro |
| () 06 Aguardar análise ou avaliação do Detran | () 12 Não sabe |

4. Como você se informou sobre os procedimentos ou documentos para obtenção desse serviço?

Não ler as alternativas e marcar todas as mencionadas.

- | | |
|---|--|
| () 01 Parentes, amigos ou conhecidos | () 09 Serviço de mensagem de texto (SMS, torpedo) |
| () 02 Despachante | () 10 Telefone do Poupatempo |
| () 03 Diretamente na unidade do Detran | () 11 Diretamente no Poupatempo |
| () 04 E-mail para o Detran (Fale com o Detran) | () 12 Autoescola / CFC |
| () 05 Disque Detran | () 13 Redes sociais (Twitter / Youtube) |
| () 06 Ouvidoria do Detran | () 14 Outro. Qual? <input type="text"/> |
| () 07 Sites / Internet (Detran, Poupatempo, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC) | () 15 Não foi necessário / já sabia |
| () 08 Carta ou notificação via correio | |

5. Quantas vezes você veio ao Detran para obter esse serviço?

Considerar também o dia da entrevista.

quantidade	

Se uma vez ▶ Siga 6

Se mais de uma vez – serviço concluído ▶ Passe para 8

Se mais de uma vez – serviço não concluído ▶ Passe para 9

6. Quanto tempo você ficou hoje no Detran?

Considerar o tempo total de permanência no posto.

horas

minutos

7. Em relação a esse tempo, você ficou:

☐ 1 Muito satisfeito

☐ 3 Pouco satisfeito

☐ 2 Satisfeito

☐ 4 Insatisfeito

▶ Passe para 10

8. Por que você precisou vir mais de uma vez para obter este serviço?

Descreva:

Não ler as alternativas e assinalar todas as mencionadas.

- () 01 É da natureza do serviço (é assim mesmo, é necessário vir várias vezes)
- () 02 Problemas do sistema (queda, dificuldade de acesso, sistema lento)
- () 03 Desistiu de esperar, estava demorando muito
- () 04 Não pode esperar, estava com pressa ou atrasado
- () 05 Recebeu informações erradas
- () 06 As informações no *site* foram insuficientes ou complexas
- () 07 Erro na emissão do documento
- () 08 Documentação incompleta / desatualizada (por parte do usuário)
- () 09 Falta de pagamento
- () 10 Outro

9. Quanto tempo faz que você iniciou esse serviço?

meses

dias

10. Você fez agendamento desse serviço?

Não ler as alternativas e marcar somente **uma**.

☐ 1 Sim, pela Internet

☐ 4 Não, porque não existe agendamento para este serviço

☐ 2 Sim, diretamente na unidade

☐ 5 Não, porque não sabia que podia agendar

☐ 3 Não, foi agendado pela autoescola / CFC

☐ 6 Não, preferiu vir direto

11. Para você, ter a opção de agendar esse serviço é:

Ler as alternativas e marcar somente **uma**.

☐ 1 Muito importante

☐ 3 Pouco importante

☐ 5 Não sabe

☐ 2 Importante

☐ 4 Sem importância

12. Quanto você pagou ou pagará por esse serviço?

	1	R\$,	► Siga 13
	2	Não sabe	Passe para 14
	3	O serviço é gratuito	

13. Deste valor, quanto corresponde à taxa cobrada pelo Detran?

¹ R\$ | | | | , | | ² Não sabe

14. Você utilizou despachante para agilizar esse serviço?

☐ 1 **Sim** ▶ Siga 15

☐ 2 **Não** ▶ Passe para 16

15. O valor pago ao despachante está incluído no total?

Mencionar o valor registrado na questão 12.

☐ 1 Sim

☐ 2 Não. Quanto pagou ao despachante? R\$ | | | | . | |

BLOCO II – QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

16. Qual seu grau de satisfação com os atendentes quanto a:

Ler cada uma das alternativas e a escala de avaliação.

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não sabe avaliar
	1	2	3	4	5
Clareza nas informações prestadas	☐	☐	☐	☐	☐
Cortesia	☐	☐	☐	☐	☐
Agilidade	☐	☐	☐	☐	☐
Conhecimento sobre o serviço	☐	☐	☐	☐	☐
Entendimento de suas necessidades	☐	☐	☐	☐	☐
Capacidade na solução dos problemas	☐	☐	☐	☐	☐
Quantidade de atendentes	☐	☐	☐	☐	☐

17. Em relação às instalações desta unidade do Detran, qual seu grau de satisfação quanto a:

Quando o item avaliado não existir na unidade, marcar a última coluna.

Caso exista, ler cada uma das alternativas e a escala de avaliação.

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não sabe avaliar	Não existe na unidade
	1	2	3	4	5	6
Balcão de informações ou triagem	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sinalização indicativa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Local de espera	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mesa de atendimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Conforto do mobiliário	☐	☐	☐	☐	☐	
Higiene e limpeza	☐	☐	☐	☐	☐	

18. Como você avalia os seguintes aspectos na prestação dos serviços pelo Detran:

Ler cada uma das colunas e a escala de avaliação.

Informações na Internet e e-mail	Serviços de telefone	Sistemas informatizados	Prazos
☐ 1 Ótimo	☐ 1 Ótimo	☐ 1 Ótimo	☐ 1 Ótimo
☐ 2 Bom	☐ 2 Bom	☐ 2 Bom	☐ 2 Bom
☐ 3 Ruim	☐ 3 Ruim	☐ 3 Ruim	☐ 3 Ruim
☐ 4 Péssimo	☐ 4 Péssimo	☐ 4 Péssimo	☐ 4 Péssimo
☐ 5 Não sabe avaliar	☐ 5 Não sabe avaliar	☐ 5 Não sabe avaliar	☐ 5 Não sabe avaliar

19. Considerando o atendimento que recebeu nesta unidade, na próxima vez que precisar de um serviço do Detran você:

Ler as alternativas e marcar somente uma.

- ☐ 1 Virá pessoalmente
- ☐ 2 Usará despachante
- ☐ 3 Usará outro intermediário

BLOCO III – PERFIL DO ENTREVISTADO

20. Sexo:

Observação do pesquisador.

- ☐ 1 Masculino ☐ 2 Feminino

21. Idade: anos completos

22. Grau de instrução:

Considerar o grau de escolaridade concluído pelo entrevistado.

- ☐ 1 Fundamental incompleto ☐ 4 Superior completo
- ☐ 2 Fundamental completo e médio incompleto ☐ 5 Analfabeto / sem escolaridade
- ☐ 3 Médio completo e superior incompleto

23. Renda familiar total:

*Apresentar o **CARTÃO** para o entrevistado e pedir que informe a faixa que corresponde ao total das rendas das pessoas que moram em sua residência.*

- ☐ 1 Até R\$ 2.100,00 ☐ 4 Mais de R\$ 7.000,00
- ☐ 2 Mais de R\$ 2.100,00 até R\$ 3.500,00 ☐ 5 Não sabe / não quer informar
- ☐ 3 Mais de R\$ 3.500,00 até R\$ 7.000,00

Obrigado pelas informações!

Prenome do entrevistado:

Telefone:

DDD

OBSERVAÇÕES

.....

.....

.....

.....

Anexo 2: Tabelas

Anexo 2: Tabelas

Tabela 1

Distribuição dos usuários do Detran, segundo serviços procurados

Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Serviços procurados	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Habilitação/CNH	45,7	55,2	47,4	47,9
Infrações	9,7	5,6	0,8	5,9
Veículos	44,6	39,2	51,9	46,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 2

Distribuição dos usuários do Detran, segundo condição de conclusão do serviço

Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Serviço concluído	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Sim, plenamente concluído	58,2	67,6	80,1	67,5
Não, está aguardando documento ou comprovante do serviço	12,8	11,2	7,7	10,7
Não	29,0	21,2	12,2	21,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 3

Usuários do Detran que não concluíram o serviço procurado, segundo motivos da não conclusão
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem

Motivos da não conclusão do serviço	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Falta de documentação (por parte do usuário)	44,7	35,8	34,8	41,3
Fazer exame médico/ coleta da biometria	22,6	18,9	41,5	25,8
Realizar prova teórica ou prática	4,3	1,9	0,0	3,1
Fazer vistoria do veículo	0,5	5,7	0,0	1,2
Pagar taxas	5,8	22,6	7,6	8,9
Aguardar análise ou avaliação do Detran	9,1	5,7	9,2	8,6
Houve problema no sistema	1,0	3,8	0,0	1,2
Recebeu informações erradas	8,7	3,8	4,6	7,1
Desistiu de esperar, estava demorando muito	2,4	0,0	1,5	1,8
Não pode esperar, estava com pressa ou atrasado	0,0	0,0	0,0	0,0
Outro	10,1	7,5	3,0	8,3
Não sabe	0,0	3,8	0,0	0,6

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada
 (1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 4

Proporção dos usuários do Detran, segundo fontes de informações utilizadas
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem

Fontes de informações utilizadas	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Parentes, amigos ou conhecidos	10,7	10,0	23,3	15,0
Despachante	5,8	4,4	1,3	3,9
Diretamente na unidade do Detran	23,4	28,8	24,0	24,5
E-mail para o Detran (Fale com o Detran)	1,3	1,6	1,1	1,3
Disque Detran	1,0	0,8	0,6	0,8
Ouvidoria do Detran	0,0	0,8	0,0	0,1
Sites / Internet (Detran, Poupatempo, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC)	8,6	8,8	9,8	9,0
Carta ou notificação via Correios	2,5	4,0	1,3	2,3
Serviço de mensagem de texto (SMS, torpedo)	0,0	0,0	0,0	0,0
Telefone do Poupatempo	0,4	0,0	1,3	0,7
Diretamente no Poupatempo	5,2	1,6	7,0	5,2
Autoescola / CFC	19,1	15,1	2,8	12,6
Redes sociais (Twitter/ Youtube)	1,1	0,4	0,0	0,6
Outro	1,7	1,2	0,2	1,1
Não foi necessário / já sabia	21,5	23,6	27,4	24,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.
 (1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 5

Distribuição dos usuários do Detran, segundo quantidade de vezes que foram ao Detran para obter o serviço
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Quantidade de vezes que foram ao Detran para obter o serviço	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
1	58,0	62,0	62,4	60,2
2	28,0	28,0	28,4	28,2
3	7,9	7,6	7,0	7,5
4	2,8	2,0	1,7	2,3
5	1,0	0,0	0,6	0,7
6	1,5	0,0	0,0	0,7
7	0,0	0,0	0,0	0,0
8	0,0	0,0	0,0	0,0
10	0,3	0,4	0,0	0,2
11	0,0	0,0	0,0	0,0
12	0,1	0,0	0,0	0,1
15	0,3	0,0	0,0	0,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 6

Distribuição dos usuários do Detran, segundo quantidade de vezes que foram ao Detran para obter o serviço
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Quantidade de vezes que foram ao Detran para obter o serviço (categorias)	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Só uma vez	58,0	61,8	62,4	60,2
Mais de uma vez - Serviço concluído	27,2	29,5	32,1	29,3
Mais de uma vez - Serviço não concluído	14,8	8,8	5,5	10,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 7

Distribuição dos usuários do Detran que foram uma única vez no posto para obter o serviço, segundo Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Satisfação em relação ao tempo de permanência no posto	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Muito satisfeito	19,5	27,7	38,1	27,7
Satisfeito	66,5	57,4	54,1	60,4
Pouco satisfeito	7,5	9,7	4,8	6,9
Insatisfeito	6,5	5,2	3,0	5,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 8

Usuários do Detran que concluíram o serviço, segundo motivos da necessidade de ir mais de uma vez ao posto Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Motivos da necessidade de ir mais de uma vez ao posto	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
É da natureza do serviço	59,9	58,3	81,4	68,1
Problemas do sistema	1,6	0,0	0,0	0,7
Desistiu de esperar, estava demorando muito	1,0	0,0	2,3	1,4
Não pode esperar, estava com pressa ou atrasado	0,0	0,0	1,8	0,7
Recebeu informações erradas	4,7	2,8	0,6	2,8
As informações no <i>site</i> foram insuficientes ou complexas	2,6	1,4	1,7	2,1
Erro na emissão do documento	1,6	2,8	0,6	1,4
Documentação incompleta / desatualizada (por parte do usuário)	21,5	23,6	9,4	17,1
Falta de pagamento	2,1	4,2	1,8	2,3
Outro	7,3	6,9	0,0	4,4

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 9

Distribuição dos usuários do Detran, segundo condição de agendamento do serviço
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Condição de agendamento do serviço	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Sim, pela Internet	7,3	13,2	17,1	11,7
Sim, diretamente na unidade	6,1	10,0	27,6	14,4
Não, foi agendado pela autoescola/CFC	14,2	10,4	1,1	8,9
Não, porque não existe agendamento para este serviço	3,9	4,0	5,1	4,3
Não, porque não sabia que podia agendar	4,7	1,2	0,8	2,7
Não, preferiu ir direto	63,7	61,2	48,3	57,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 10

Distribuição dos usuários do Detran, segundo condição de satisfação em relação à opção de agendamento do
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Condição de satisfação em relação à opção de agendamento do serviço	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Muito importante	12,5	20,3	20,1	16,5
Importante	48,3	40,2	45,3	45,9
Pouco importante	8,9	11,6	10,0	9,7
Sem importância	18,5	19,1	18,6	18,7
Não sabe	11,7	8,8	6,0	9,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 11

Distribuição dos usuários do Detran, segundo condição de pagamento do serviço
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Condição de pagamento do serviço	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Valor declarado	52,6	50,8	88,9	65,2
Não sabe	45,0	47,2	11,1	33,3
O serviço é gratuito	2,4	2,0	0,0	1,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 12

Valores médios e medianos pagos pelos usuários do Detran referentes aos serviços
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em reais				
Valores pagos pelos serviços	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Médio	357,0	310,0	257,5	302,7
Mediano	170,0	157,0	98,0	149,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 13

Distribuição dos usuários do Detran que pagaram pelo serviço, segundo condição de pagamento da taxa
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Condição de pagamento da taxa cobrada pelo Detran	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Valor declarado	28,4	35,4	26,8	28,6
Não sabe	71,6	64,6	73,2	71,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 14

Valores médios e medianos pagos pelos usuários do Detran referentes às taxas cobradas pelo Detran
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em reais				
Valores pagos referentes às taxas do Detran	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Médio	112,0	80,2	83,7	94,0
Mediano	65,0	32,0	64,4	63,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 15

Distribuição dos usuários do Detran, segundo condição de terem utilizado despachante para agilizar o serviço
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Utilizaram despachante para agilizar serviço	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Sim	7,1	8,4	0,2	4,9
Não	92,9	91,6	99,8	95,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 16

Distribuição dos usuários do Detran que utilizaram despachante, segundo condição de pagamento do Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Condição de pagamento do despachante incluído no total pago	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Sim	92,0	85,7	0,0	88,9
Não	8,0	14,3	100,0	11,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela Questão 17

Valores médios e medianos pagos ao despachante pelo usuários do Detran, cujos serviços pagos não Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em reais				
Valores pagos ao despachante	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Médio	39,8	175,2	170,0	110,2
Mediano	25,0	160,0	170,0	120,8

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 18

Distribuição dos usuários do Detran, segundo condição de satisfação em relação aos atendentes
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem

Condição de satisfação em relação aos atendentes	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Clareza nas informações prestadas				
Muito satisfeito	14,9	23,6	28,7	21,3
Satisfeito	66,2	68,4	68,9	67,5
Insatisfeito	12,8	7,2	2,1	8,1
Muito insatisfeito	5,2	0,8	0,0	2,6
Não sabe avaliar	0,8	0,0	0,4	0,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Cortesia				
Muito satisfeito	12,3	18,7	29,5	19,5
Satisfeito	69,2	77,7	69,2	70,6
Insatisfeito	13,4	2,4	0,9	7,1
Muito insatisfeito	4,3	0,8	0,4	2,3
Não sabe avaliar	0,8	0,4	0,0	0,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Agilidade				
Muito satisfeito	12,2	19,1	28,8	19,2
Satisfeito	68,3	74,1	67,9	69,1
Insatisfeito	13,8	5,2	2,6	8,4
Muito insatisfeito	4,1	1,2	0,8	2,4
Não sabe avaliar	1,7	0,4	0,0	0,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Conhecimento sobre o serviço				
Muito satisfeito	11,3	17,9	28,4	18,5
Satisfeito	72,7	74,1	69,7	71,9
Insatisfeito	10,4	6,8	1,5	6,7
Muito insatisfeito	2,9	0,8	0,4	1,7
Não sabe avaliar	2,6	0,4	0,0	1,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Entendimento de suas necessidades				
Muito satisfeito	9,6	17,1	26,4	16,8
Satisfeito	74,4	73,7	72,3	73,5
Insatisfeito	13,8	7,6	1,3	8,3
Muito insatisfeito	1,3	1,2	0,0	0,8
Não sabe avaliar	1,0	0,4	0,0	0,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Capacidade na solução dos problemas				
Muito satisfeito	9,3	17,9	26,8	17,0
Satisfeito	71,4	73,7	70,4	71,4
Insatisfeito	14,1	6,8	2,1	8,6
Muito insatisfeito	1,8	1,2	0,2	1,1
Não sabe avaliar	3,3	0,4	0,6	1,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Quantidade de atendentes				
Muito satisfeito	7,4	13,9	22,0	13,7
Satisfeito	58,3	70,9	70,3	64,7
Insatisfeito	29,3	14,3	7,0	18,9
Muito insatisfeito	4,2	0,4	0,2	2,1
Não sabe avaliar	0,8	0,4	0,6	0,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 19

Distribuição dos usuários do Detran, segundo condição de satisfação em relação às instalações do posto
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem

Condição de satisfação em relação às instalações do Detran	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Balcão de informações ou triagem				
Muito satisfeito	3,9	14,8	23,5	12,7
Satisfeito	21,3	70,0	58,3	42,6
Insatisfeito	7,5	2,4	3,0	5,1
Muito insatisfeito	2,9	0,4	0,4	1,6
Não sabe avaliar	8,9	4,0	11,3	8,9
Não existe na unidade	55,4	8,4	3,6	29,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Sinalização indicativa				
Muito satisfeito	2,9	14,3	24,8	12,6
Satisfeito	43,6	73,7	72,6	58,9
Insatisfeito	17,5	4,8	2,6	10,1
Muito insatisfeito	2,1	0,4	0,0	1,1
Não sabe avaliar	1,1	0,8	0,0	0,7
Não existe na unidade	32,7	6,0	0,0	16,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Local de espera				
Muito satisfeito	2,1	12,0	19,2	9,8
Satisfeito	49,2	78,9	74,2	63,1
Insatisfeito	23,0	8,0	5,5	14,3
Muito insatisfeito	4,6	0,4	0,0	2,3
Não sabe avaliar	0,4	0,8	1,1	0,7
Não existe na unidade	20,6	0,0	0,0	9,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Mesa de atendimento				
Muito satisfeito	3,5	13,7	23,5	12,3
Satisfeito	38,1	80,7	74,9	58,2
Insatisfeito	10,3	2,0	0,6	5,5
Muito insatisfeito	1,5	0,0	0,2	0,8
Não sabe avaliar	1,8	1,2	0,9	1,4
Não existe na unidade	44,8	2,4	0,0	21,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Conforto do mobiliário				
Muito satisfeito	2,4	10,0	19,2	9,6
Satisfeito	44,4	78,5	71,2	59,6
Insatisfeito	43,0	9,6	9,0	25,4
Muito insatisfeito	7,5	1,2	0,6	4,0
Não sabe avaliar	2,7	0,8	0,0	1,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Higiene e limpeza				
Muito satisfeito	3,2	12,8	22,7	11,7
Satisfeito	62,1	84,0	76,7	71,0
Insatisfeito	27,4	2,0	0,6	13,7
Muito insatisfeito	4,2	0,0	0,0	2,0
Não sabe avaliar	3,1	1,2	0,0	1,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 20

Distribuição dos usuários do Detran, segundo avaliação de aspectos na prestação dos serviços
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

				Em porcentagem
Avaliação na prestação dos serviços	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Informações na Internet e e-mail				
Ótimo	9,3	16,7	13,2	11,9
Bom	28,2	31,0	20,5	25,9
Ruim	7,7	7,1	6,6	7,2
Péssimo	2,1	2,0	1,3	1,8
Não sabe avaliar	52,7	43,3	58,4	53,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Serviços de telefone				
Ótimo	1,5	3,6	4,5	2,9
Bom	8,9	11,6	6,2	8,4
Ruim	5,0	5,6	2,1	4,1
Péssimo	5,2	3,2	1,9	3,7
Não sabe avaliar	79,4	76,1	85,3	80,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Sistemas informatizados				
Ótimo	2,9	9,2	8,6	6,0
Bom	31,7	39,6	21,1	29,2
Ruim	5,7	3,2	0,8	3,5
Péssimo	1,8	0,4	0,4	1,1
Não sabe avaliar	57,9	47,6	69,2	60,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Prazos				
Ótimo	4,7	12,7	31,7	15,6
Bom	41,8	59,4	40,0	44,1
Ruim	18,5	9,2	4,5	12,0
Péssimo	7,0	2,0	0,8	3,9
Não sabe avaliar	28,0	16,7	23,1	24,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 21

Distribuição dos usuários do Detran, segundo perspectiva para próxima vez que necessitem do serviço do Detran
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Perspectiva para próxima vez que necessitem do serviço do Detran	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Virá pessoalmente	83,5	91,6	97,0	89,7
Usará despachante	12,7	5,6	2,1	7,7
Usará outro intermediário	3,8	2,8	0,9	2,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 22

Distribuição dos usuários do Detran, segundo sexo
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Sexo	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Homens	64,0	70,1	67,5	66,3
Mulheres	36,0	29,9	32,5	33,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 23

Idade média e mediana dos usuários do Detran
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em anos				
Idade	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Média	38	40	43	40
Mediana	35	38	41	38

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 24

Distribuição dos usuários do Detran, segundo grau de instrução
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Grau de instrução	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Fundamental incompleto	5,0	5,2	3,6	4,5
Fundamental completo e médio incompleto	17,2	24,7	28,3	22,4
Médio completo e superior incompleto	52,6	51,0	43,3	49,0
Superior completo	25,2	19,1	24,8	24,1
Analfabeto / sem escolaridade	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.

Tabela 25

Distribuição dos usuários do Detran, segundo faixas de renda familiar total
Municípios selecionados do Estado de São Paulo (1) – 2013

Em porcentagem				
Faixas de Renda familiar total	Ciretran – modelo antigo	Ciretran – modelo novo	Poupatempo	Total
Até R\$ 2.100,00	26,1	30,3	31,5	28,7
Mais de R\$ 2.100,00 até R\$ 3.500,00	29,3	28,3	25,0	27,6
Mais de R\$ 3.500,00 até R\$ 7.000,00	19,9	16,7	19,1	19,1
Mais de R\$ 7.000,00	2,9	6,0	6,4	4,7
Não sabe / não quer informar	21,8	18,7	18,0	19,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fundação Seade/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Pesquisa de Usuários do Detran-SP - Tomada 1.

(1) Foram selecionados os 40 municípios de maior frota de veículos do Estado.