



GUIA

DO MANIFESTANTE



- ELOGIOS
- SUGESTÕES
- INFORMAÇÕES
- RECLAMAÇÕES
- DENÚNCIAS



DETRAN-PB

Ouvidoria



Assinado com senha por [DTR68917] [SENHA] JULIANA BRAGA DA SILVEIRA BORGES em 18/02/2025 - 11:24hs.

Documento Nº: 7061170.57128941-8989 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=7061170.57128941-8989>



DTROFN202500994A

Nesta cartilha você encontrará dicas importantes, caso esteja enfrentando dificuldades com a prestação de serviços do DETRAN/ PB.

É preciso encaminhá-las a quem pode resolvê-las : nossos Coordenadores, Subgerentes, Gerentes e Diretores.



O QUE DEVO FAZER?

Procurar a Ouvidoria e registrar sua manifestação !



A Ouvidoria é o canal entre o Cidadão e a Administração Pública , atendendo-o em **2ª instância**, ou seja, **esgotadas** as possibilidades junto aos **canais de atendimento** e **setores competentes**.



Assinado com senha por [DTR68917] [SENHA] JULIANA BRAGA DA SILVEIRA BORGES em 18/02/2025 - 11:24hs.
Documento Nº: 7061170.57128941-8989 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=7061170.57128941-8989>



DTROFN202500994A



Na Ouvidoria você pode manifestar seus Elogios, Sugestões, Reclamações, Denúncias ou solicitar informações.

COMO FUNCIONA?

Está satisfeito?

Procure a Ouvidoria

- Elogie



Está insatisfeito ou tem conhecimento de alguma irregularidade?

Procure a Ouvidoria

- Sugira
- Reclame
- Denuncie



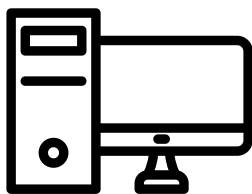
Não obteve orientações/ esclarecimentos satisfatórios através do Serviço de Informação por Telefone do DETRAN/ PB- procure a Ouvidoria, **solicite informações.**





ONDE ENCONTRO A OUVIDORIA ?

A Ouvidoria oferece atendimento:



Digital

Acesse o SOGE - Sistema da Ouvidoria Geral do Estado

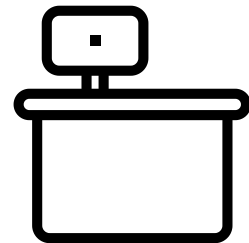
<https://cidadao.ouvidoria.pb.gov.br/cadastro/10>

Presencial

Em dias uteis, das 8h às 16h30

Na Sede do DETRAN/ PB

(Rua Emília Batista Celane, S/N Mangabeira VII
- João Pessoa - PB)



Telefônico

(83) 99391-8046

Em dias uteis, das 8h às 16h30

Apenas para consultas relativas às solicitações registradas no SOGE, assim como para orientações quanto ao registro de manifestações.



De toda forma, **a manifestação deve ser registrada no SOGE**
(Sistema da Ouvidoria Geral do Estado)



Assinado com senha por [DTR68917] [SENHA] JULIANA BRAGA DA SILVEIRA BORGES em 18/02/2025 - 11:24hs.

Documento Nº: 7061170.57128941-8989 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=7061170.57128941-8989>



DTROFN202500994A



Para a Ouvidoria encaminhar sua manifestação aos setores competentes forneça, sempre que possível, informações como:



Para Veículo:
Placa



Para CNH:
CPF



Para Processo:
Nº do Protocolo



O que?
O fato descrito de forma clara e objetiva



Onde?
Local onde ocorreu



Quando?
Data (dia/mês) e horário aproximado



Quem?
Nome do(s) envolvido(s)





O prazo de resposta da Ouvidoria é de **30 (trinta) dias**, podendo ser **prorrogado**, no máximo, **por mais 30 (trinta) dias**.





IRREGULARIDADES, ATOS ILÍCITOS OU VIOLAÇÃO DE DIREITO

Também é papel da Ouvidoria receber as Denúncias e encaminha-las aos setores competentes pelo tratamento ou apuração.

Contribua para que as irregularidades/ ilegalidades que tenha conhecimento possam ser verificadas.

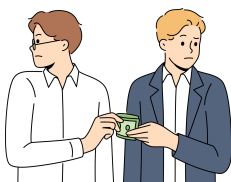
A identidade de quem denunciou será mantida em sigilo.

DENUNCIE, se já presenciou ou foi surpreendido, por exemplo, com:





IRREGULARIDADES, ATOS ILÍCITOS OU VIOLAÇÃO DE DIREITO



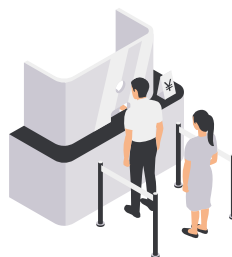
Oferecimento
de qualquer
vantagem em
troca de
pagamento
de valores



Assédio
Moral ou
Sexual



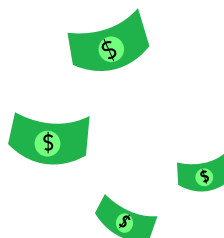
Servidores
Públicos que não
trabalham para a
Administração
Pública



Priorização no
atendimento de
familiares e
amigos



Bens do
patrimônio
público em
uso particular



Sonegação de
obrigações fiscais
e/ou impostos



Assinado com senha por [DTR68917] [SENHA] JULIANA BRAGA DA SILVEIRA BORGES em 18/02/2025 - 11:24hs.

Documento Nº: 7061170.57128941-8989 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=7061170.57128941-8989>



DTROFN202500994A



IMPORTANTE



As manifestações classificadas como Denúncia podem ser registradas tanto com identificação quanto **anonymamente**, optando pelo anonimato a comunicação de irregularidade será enviada ao setor competente para a sua apuração (observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade), porém a Ouvidoria não poderá solicitar informações complementares necessárias para apuração e o manifestante **não receberá uma resposta** para sua manifestação.





Ao cadastrar a manifestação, será gerado um nº de protocolo.

ACESSE:



detran.pb.gov.br

1

Ouvidoria
(no Acesso Rápido)

2

Consultar
Manifestação

3

ou

<https://cidadao.ouvidoria.pb.gov.br/busca/ouvidoria>



DTROFN202500994A



**NÃO ESTOU SATISFEITO COM A RESPOSTA,
O QUE DEVO FAZER?**

Histórico

4

Está satisfeito
com resposta:
Não

5

Nos informe
sua opinião

6

Resposta de finalização:

Está satisfeito com a resposta?

Sim

Não

Resposta de finalização:

Nos informe sua opinião?

Enviar Opinião



Assinado com senha por [DTR68917] [SENHA] JULIANA BRAGA DA SILVEIRA BORGES em 18/02/2025 - 11:24hs.
Documento Nº: 7061170.57128941-8989 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=7061170.57128941-8989>



DTR689170500994A



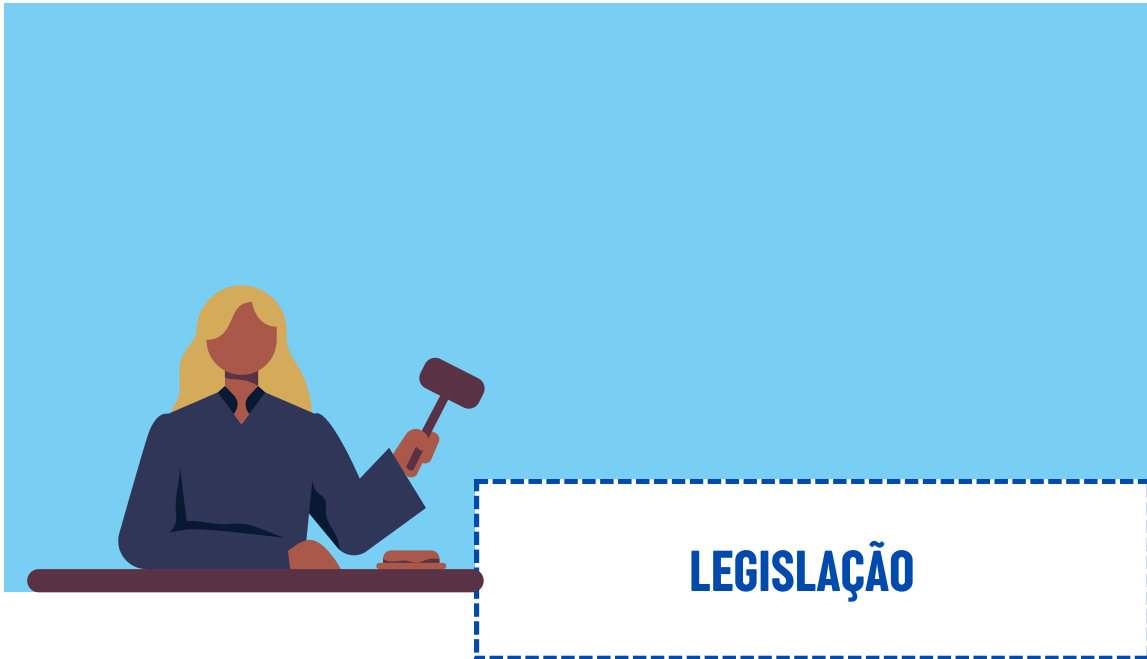
Neste caso, sua demanda será REABERTA e encaminhada ao setor hierarquicamente superior àquele que expediu o Despacho Processual em resposta a sua manifestação, para conhecimento e providências.

Devolvida a manifestação a Ouvidoria, mediante expedição de novo Despacho Processual, considerando a Opinião do Demandante, a resposta final será inserida no SOGE (Sistema da Ouvidoria Geral do Estado) - ficando disponível para consulta/ acesso do manifestante.



O demandante tem **até 15 dias** (a contar da finalização da solicitação) para manifestar sua insatisfação com a resposta. Após esse prazo, o processo será arquivado.





Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.



Decreto nº 34.147, de 25 de Julho de 2013

Estabelece prazos para resposta às demandas propostas na Ouvidoria Geral do Estado - OGE, e dá outras providências.

