

COORDENADORIA ESTADUAL DE GESTÃO DE TRÂNSITO – SEPLAG

Abril/2025

**trân
sito
.mg**

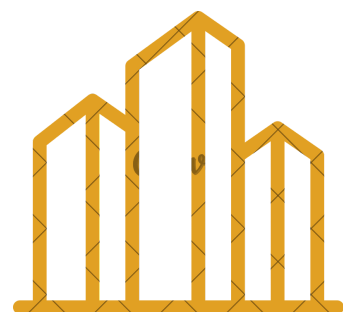
COORDENADORIA
ESTADUAL DE
GESTÃO DE TRÂNSITO

PLANEJAMENTO
E GESTÃO



**MINAS
GERAIS**

1 ano e 4 meses de operação das ECVs em Minas Gerais



1.662

ECVs em operação no Estado



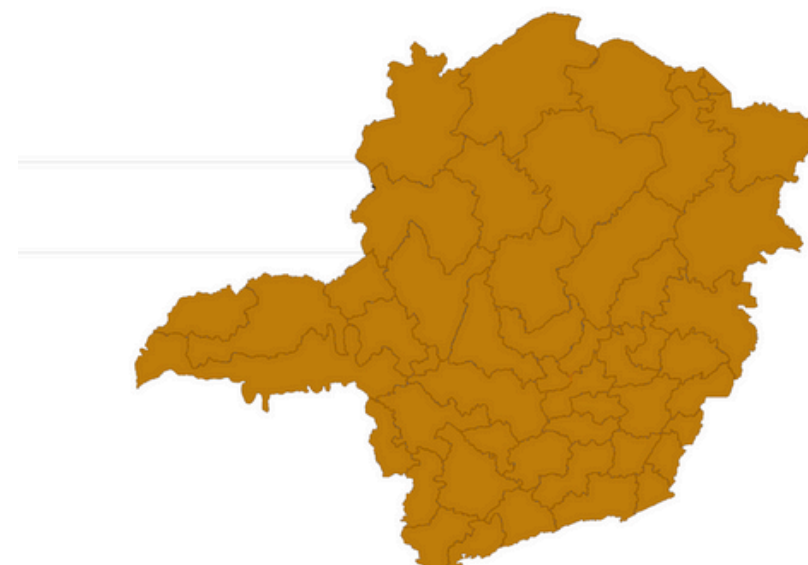
3.286.951

de laudos emitidos pelas ECVs



6.838

profissionais vistoriadores



450

municípios mineiros com ECVs credenciadas

98.6%

dos municípios mineiros são atendidos pelas ECVs

Evolução do atendimento em 2024



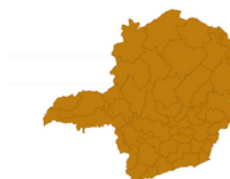
ECVs em operação no
Estado



Laudos emitidos pelas ECVs



Profissionais
vistoriadores



Municípios com ECVs
instaladas (atendem 841)

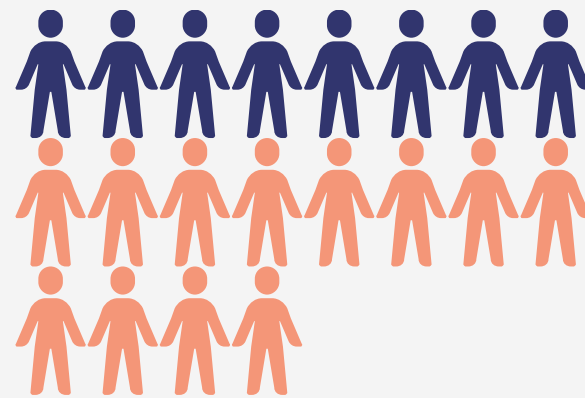
	849	143.561	3.518	258	*
Janeiro	849	143.561	3.518	258	*
Fevereiro	945	157.630	4.137	283	
Março	1.127	179.407	4.766	315	
Abril	1.217	222.214	5.084	339	
Maió	1.319	210.875	5.437	356	
Junho	1.376	222.557	5.635	363	
Julho	1.415	257.784	5.814	374	
Agosto	1.442	250.147	5.944	389	
Setembro	1.479	245.398	6.101	403	
Outubro	1.516	263.270	6.204	413	
Novembro	1.567	213.289	6.422	427	
Dezembro	1.597	228.637	6.536	434	

Pesquisa de Satisfação – ECVs

Resultados de pesquisas aplicadas entre 01/01/2025 e 31/03/2025

RESPOSTAS

Foram respondidas **5.625** pesquisas, o equivalente a **40%** do total de envios



- **575.656** vistorias distribuídas para ECVs
- **19.682** cidadão optaram por receber a pesquisa
- **14.136** cidadãos receberam a pesquisa com sucesso

TAXA DE APROVAÇÃO DO ATENDIMENTO



*Avaliações “ótimo” e “bom”

Pesquisa de Satisfação – ECVs

Resultados de pesquisas aplicadas entre 01/01/2025 e 31/03/2025

Avaliações por ECVs

Entre as 1166 ECVs avaliadas,

87%(1014) tiveram **80 a 100%** de avaliações positivas

6.6% (77) tiveram **60 a 79%** de avaliações positivas

3,9% (45) tiveram **30 a 59%** de avaliações positivas

2,6%(30) tiveram **menos de 30%** de avaliações positivas

Frequência das ECVs avaliadas



Pesquisa de Satisfação – ECVs

Resultados de pesquisas aplicadas entre 01/01/2025 e 31/03/2025

COMENTÁRIOS

Análise de conteúdo das 2660 respostas abertas

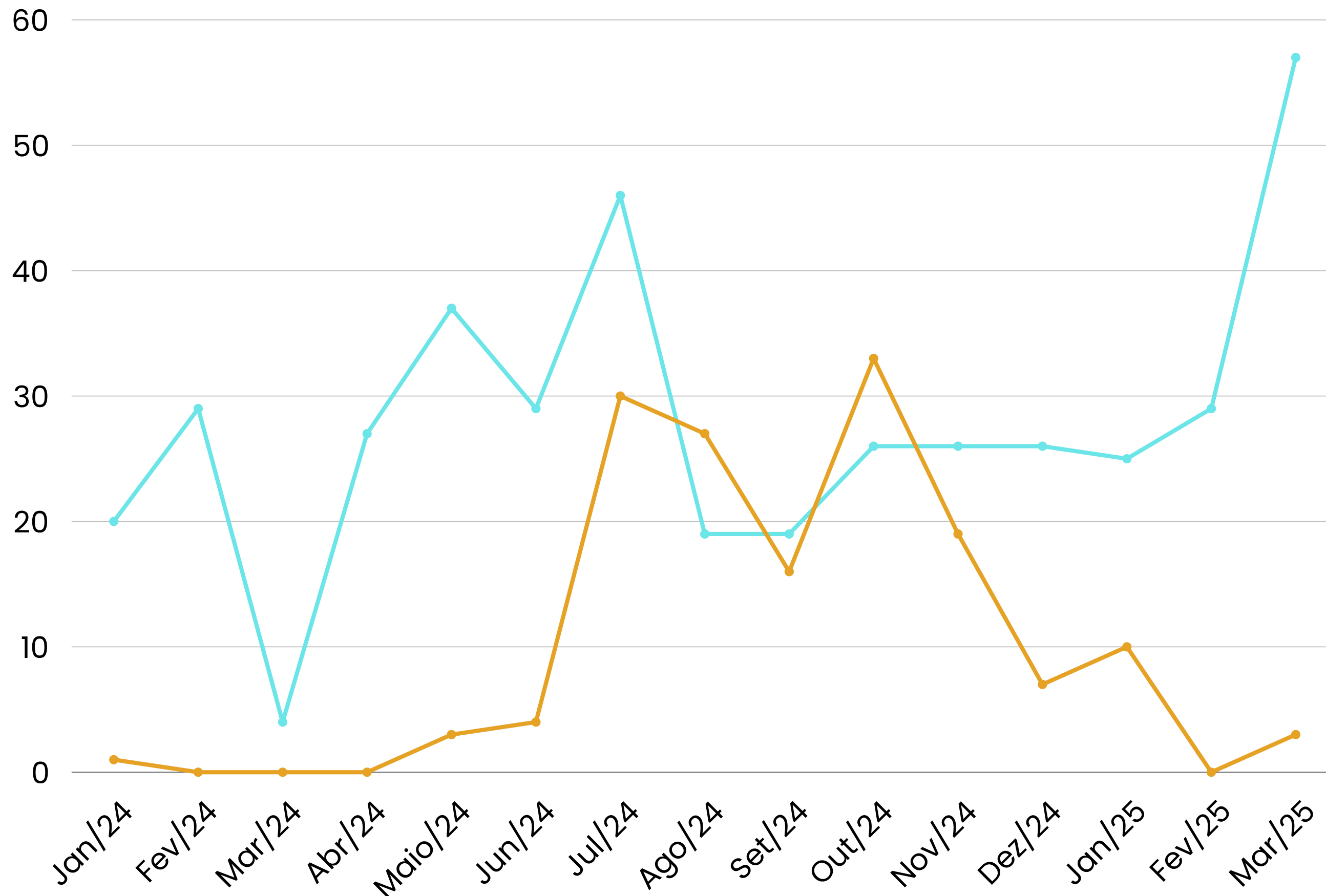
Principais tópicos

1. Ótimo atendimento
2. Experiência tranquila
3. Experiência ótima
4. Profissionais educados e gentis
5. Rapidez e eficiência
6. Ambiente agradável
7. Sala de espera confortável
8. Problemas com o sistema
9. Demora no atendimento
10. Funcionários despreparados

Principais problemas relatados

1. Demora no Atendimento: Muitos usuários reclamaram da demora para serem atendidos, com alguns mencionando esperas de até 3 horas.
2. Funcionários Despreparados: Houve várias queixas sobre a falta de preparo dos funcionários, incluindo erros na vistoria e falta de conhecimento técnico.
3. Mau Atendimento: Alguns usuários relataram que foram tratados de forma rude ou desrespeitosa pelos funcionários.
4. Problemas com o Sistema: Diversos usuários mencionaram problemas com o sistema, como quedas de conexão e dificuldades para acessar o site.
5. Infraestrutura Precária: Houve reclamações sobre a infraestrutura dos locais de vistoria, incluindo salas de espera desconfortáveis e falta de ar condicionado.
6. Cobranças Indevidas: Alguns usuários relataram cobranças adicionais que consideraram injustas ou desnecessárias.

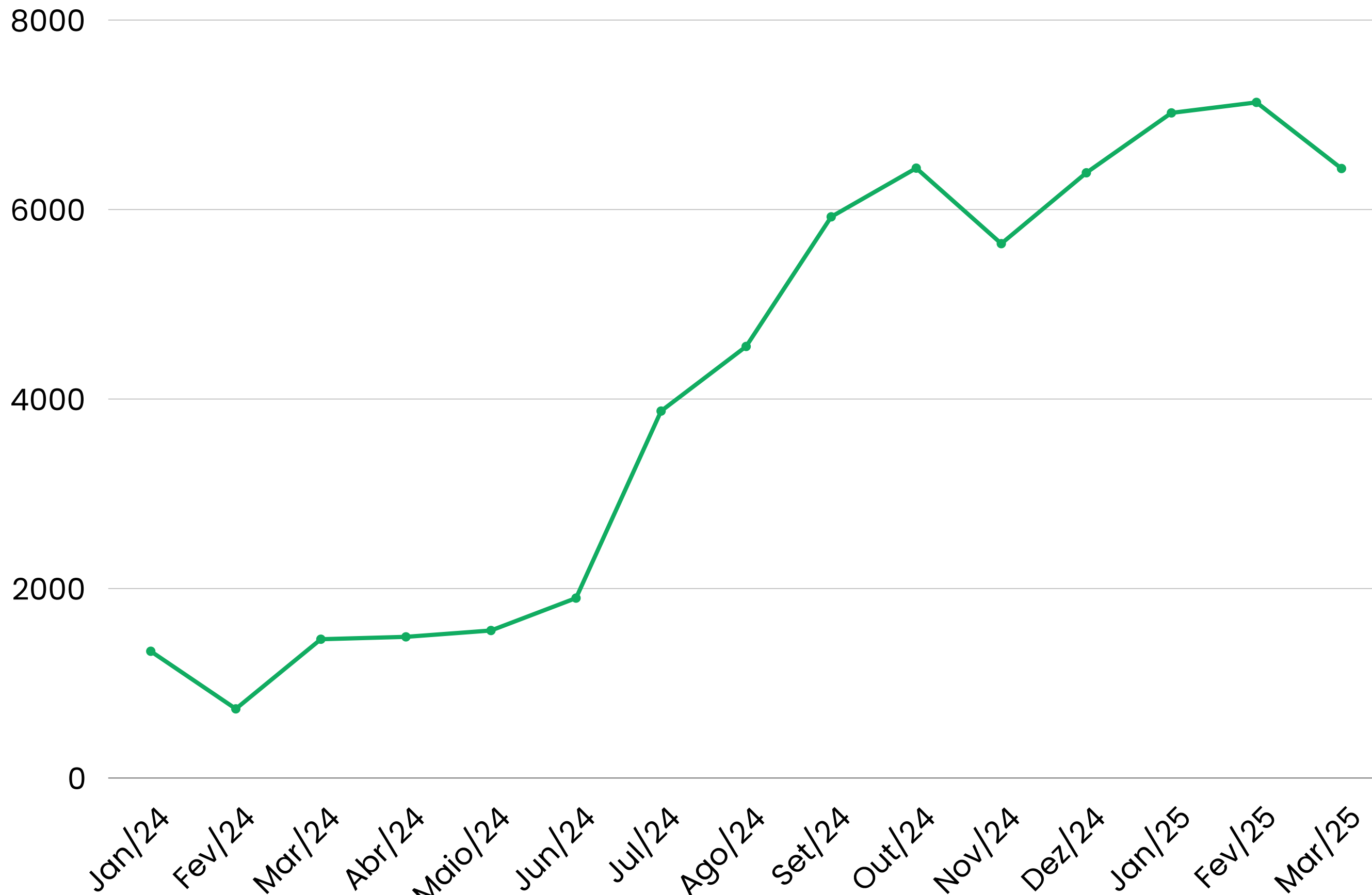
Ouvidoria do Estado - Demandas sobre ECVs



572
Manifestações

Reclamações
Denúncias

Fale Conosco - Manifestações cidadão sobre ECVs



62.466
Manifestações

■ Manifestações

Jan/24 Feb/24 Mar/24 Abr/24 Maio/24 Jun/24 Jul/24 Ago/24 set/24 Out/24 Nov/24 Dez/24 Jan/25 Feb/25 Mar/25

Ações realizadas até 2024

- ✔ • Iniciada a operação no Estado, com o credenciamento de todas as empresas aptas no processo de credenciamento;
- ✔ • Agendamento do serviço online;
- ✔ • Estabilizado o sistema de distribuição de vistoria de identificação veicular;
- ✔ • Expandida a cobertura de atendimento das ECVs para municípios sem ECVs;
- ✔ • Implantada a vistoria móvel a cargo das ECVs;
- ✔ • Transferência online de propriedade integrada ao atendimento das ECVs

Ações previstas para 2025

- Completar transição para ECVs nos 12 municípios restantes (de 853) que ainda são atendidos por CIRETRANS, atingindo 100% dos municípios mineiros atendidos pelas ECVs;
- Alterar o direcionamento de veículos pesados atendidos por CIRETRANS, por ausência de estrutura das ECVs locais, para ECVs próximas com estrutura para o atendimento;
- Apenas atendimentos de segundo nível serão realizados pelas CIRETRANS;
- Realizar auditoria em 100% das vistorias realizadas pelas CIRETRANS, para garantir que estejam seguindo o fluxo definido;
- Ampliar as ações de fiscalização;
- **Criação de grupo de trabalho para definição de melhorias no modelo.**