

NOVO
DETRAN.SP
OS PRIMEIROS
5 ANOS

NOVO DETRAN.SP OS PRIMEIROS 5 ANOS

“Aqui se atualiza a
impossível união
de esferas da existência.
Aqui passado e futuro
estão reconquistados e
reconciliados...”
(T.S.Eliot)



SUMÁRIO

Prefácios	
Geraldo Alckmin, governador do Estado de São Paulo	06
Marcos Antonio Monteiro, secretário de Planejamento e Gestão do Estado de São Paulo	07
Daniel Annenberg, diretor-presidente do Detran.SP	08
Neiva Aparecida Doretto, diretora-vice-presidente do Detran.SP	09
Apresentação	10
Um novo Detran para SP	12
Ao alcance de todos	16
Rede de parceiros	18
Gestão do trânsito	20
Antecedentes históricos	22
A hora da mudança	26
A reestruturação	30
Quatro passos fundamentais	34
No caminho certo	38
Foco no cidadão	42
Mais presença	44
Canal aberto	52
Linha direta com o usuário	54
Formação e capacitação	60
Especialistas do trânsito	62
Escola Pública de Trânsito (EPT)	64
Prata da casa faz milagres: gestão do conhecimento	66
Cultura da ética: um desafio permanente	68
Inclusão: direito de todos	72
Avaliação dos CFCs	74
Tecnologia que reduz burocracia	76
Prova eletrônica para habilitação	78
Sistema integrado de multas	79
Controle <i>online</i> de autopeças e desmanches	80
Leilões a distância	82
Mais opções de emplacamento	83
E-vistoria para veículos	84
Comunicação de venda automatizada	85
Em defesa da vida	88
Movimento Paulista de Segurança no Trânsito	92
Fiscalização e segurança viária	94
Detran.SP na escola	96
Os próximos cinco anos	100
Consolidação e outras inovações	104
Linha do tempo	110
Detran.SP na mídia	118
Antes e depois	124
Agradecimentos	128

inovação e eficiência no atendimento ao cidadão

O Detran.SP completa cinco anos de reestruturação com bons motivos para comemorar e muito fôlego para seguir trilhando o caminho da excelência.

Prestando serviço público eficiente e rápido, a instituição realiza em média 1,8 milhão de atendimentos mensais. O Detran.SP é hoje o maior órgão de trânsito do Brasil e da América Latina e tem índice de aprovação popular superior a 90% em todo o Estado de São Paulo, alcançando 99% em algumas unidades.

Tal desempenho é fruto de planejamento, investimento e do trabalho competente e dedicado dos funcionários. Também demonstra o quanto foi acertado eleger o Poupatempo como modelo a seguir. A inovação em benefício dos cidadãos tem de ser um dos pilares da gestão pública. No Detran.SP, tecnologias de informação avançadas nos permitem oferecer mais simplicidade ao usuário, que já conta com 26 serviços eletrônicos disponíveis no portal, alguns deles também acessíveis por celular.

O atendimento é desburocratizado, focado no conforto de quem busca o serviço, empenhado em reduzir prazos sempre. Um exemplo: no passado, para ter a habilitação definitiva, o cidadão precisava ir três vezes ao Detran e mais uma ao banco. Agora, um ano depois de ter tirado a CNH provisória e caso não tenha cometido nenhuma infração, ele recebe um aviso por carta, recolhe a taxa pela internet e pode receber o documento pelo correio.

Além de prestador de serviços, o Detran.SP firma-se a cada dia como importante agente formador de políticas públicas de trânsito, aumentando a participação de São Paulo nos fóruns interestaduais e nacionais sobre o tema. Reforça esse protagonismo o seu papel em programas estaduais como a Operação Direção Segura Integrada, que une informação, educação e

fiscalização no combate à embriaguez ao volante; a Lei do Desmanche (nº15.276/2014), que fecha os comércios ilegais de autopeças usadas, inibe o roubo de veículos e reduz também os crimes contra a vida; e o Movimento Paulista de Segurança no Trânsito (Decreto nº 61.442/2015), que, tendo o Detran.SP como instância coordenadora, tem por missão articular ações e projetos de órgãos do Governo estadual, dos municípios e da iniciativa privada na luta para reduzir em 50% o índice de mortalidade no trânsito, segundo as metas da Organização das Nações Unidas (ONU) até 2020.

Ao combinar atendimento de qualidade, educação e fiscalização com propostas para um trânsito mais seguro, damos nova dimensão e mais eficiência à política estadual de trânsito. Este é o caminho que os paulistas decidiram seguir.

Geraldo Alckmin
Governador do Estado de São Paulo



o Detran.SP no caminho certo

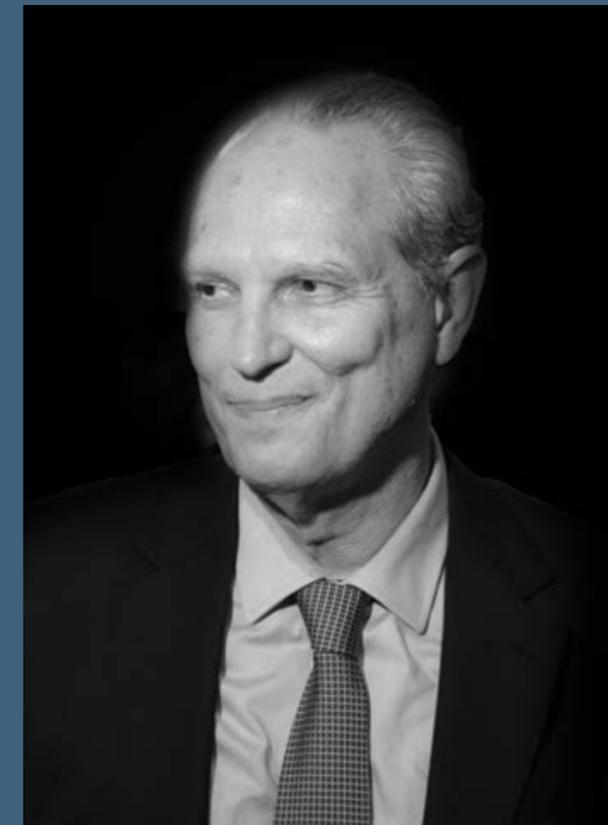
Nos últimos cinco anos foram muitos os desafios, mas também muitos os avanços registrados pelo Detran.SP. Hoje, podemos dizer que temos um novo órgão de trânsito estadual e, o mais importante, já reconhecido e aprovado pelo cidadão.

Uma evolução em várias direções. Para dentro, nova conformação organizacional e moderno modelo de gestão; acréscimo de pessoal, formado e capacitado; padronização dos procedimentos; sistemas informatizados para melhor controle do bem público, entre tantas outras. Para fora, melhoria da qualidade no relacionamento com os diversos parceiros e, principalmente, com a população. Uma nova relação baseada na ética, na transparência e, acima de tudo, no respeito.

Crescimento presente no investimento nas estruturas físicas, em um processo de reconstrução que chegou a 282 unidades de atendimento em todo o Estado, hoje mais ágeis e acolhedoras, à altura das necessidades do usuário, inspiradas no “padrão Poupatempo”.

Uma busca pela excelência igualmente percebida nos serviços eletrônicos e, sobretudo, nas ações proativas, como a comunicação antecipada do vencimento do prazo para renovação da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e outras, com respeito aos direitos do cidadão. Foi um progresso notável, em que passamos de um modelo de departamento convencional para uma autarquia que se aproxima, dialoga com a população e lhe oferece diversas modalidades de acesso, facilitando cada vez mais a sua vida.

Há também que se destacar os projetos voltados à Educação no Trânsito, área na qual o “Novo Detran” vem investindo grandes esforços. Entre as diversas ações neste sentido, podemos destacar aquelas direcionadas ao motorista do futuro, à formação de crianças e adolescentes



conscientes de seus direitos e deveres no trânsito. Um trabalho para o qual a parceria com o nosso sistema educacional é imprescindível.

Ainda são muitos os desafios para os próximos anos, mas os avanços já conquistados, representados de forma resumida na presente publicação, nos dão a convicção de que estamos no caminho certo.

Marcos Antonio Monteiro
*Secretário de Planejamento
e Gestão do Estado de São Paulo*

um dos maiores desafios da minha vida



Quando fui convidado pelo governador Geraldo Alckmin, por meio do então secretário de Planejamento e Desenvolvimento Regional, Julio Semeghini, para assumir o comando do Detran.SP, sabia que estava diante de um dos maiores desafios de minha vida. Mas não imaginava que a missão seria tão complexa.

Mais do que implantar um novo padrão de atendimento ao cidadão em um órgão tão importante do Governo do Estado e onde existiam tantas reclamações pelo mau atendimento à população; mais do que padronizar e simplificar procedimentos existentes havia décadas; mais do que modernizar processos e implantar diversos serviços eletrônicos; mais do que dar transparência e abrir canais de participação para os funcionários, parceiros e, principalmente, a população, tínhamos de introduzir um novo modelo de funcionamento em uma estrutura gigantesca e extremamente intrincada.

Todo este processo aconteceu em um momento de mudança de gestão e de grande parte do quadro funcional. Pessoas com experiência acumulada em décadas por novos funcionários, sendo que a grande

maioria ainda sem nenhum conhecimento sobre o funcionamento da autarquia. Acima de tudo, tínhamos o desafio de mudar a cultura e a forma como as pessoas, de dentro e de fora, se relacionavam com o Detran.SP.

A consciência da difícil batalha me inquietou, mas não me fez recuar. Acredito que o trabalho, a honestidade, a justiça e o sonho de construir algo bom para todos ao final sempre triunfam. Ainda mais quando se tem como bases a igualdade de tratamento e o foco na eficiência.

Não é mais possível viver em um país com enormes burocracias, serviços ineficientes, pessoas “levando vantagem” e dando “jeitinhos” para resolver os seus problemas, enquanto a enorme maioria da população padece.

Acredito na igualdade entre as pessoas e que a melhor forma de fazer isso funcionar é dando bons exemplos. É isso que começamos a fazer no Detran.SP e que, esperamos, possa ser continuado e aperfeiçoado.

Ao longo deste processo instigante, nunca faltou o apoio do nosso governador. Nem o engajamento de uma equipe dinâmica e competente, a quem só tenho a agradecer.

Neste sentido, vejam nas próximas páginas que uma boa parte destes sonhos virou realidade e que o Detran.SP atual já é um novo Detran. Não tenham dúvidas de que, para chegar a este resultado, tivemos que batalhar muito e vencer muitas barreiras.

Ainda há muito para ser feito e espero que daqui a cinco anos possamos ter ainda mais orgulho deste importante trabalho que começamos.

Eu, particularmente, tenho muito orgulho de ter feito parte do Detran.SP nos últimos cinco anos.

Daniel Annenberg
Diretor-presidente do Detran.SP

criamos uma autarquia moderna e vibrante

Tive a oportunidade de fazer parte do processo de modernização do Detran.SP desde o primeiro dia. Hoje, depois de cinco anos de muitos desafios, algumas desilusões e grandes alegrias, posso me orgulhar dos avanços conseguidos. Transformamos um departamento burocrático em uma autarquia moderna e vibrante.

A diretriz do Governo do Estado foi que, independentemente do porte da cidade, todos os cidadãos deveriam ter acesso ao novo modelo de atendimento, baseado no respeito ao cidadão e no dever dos agentes públicos de prestar um serviço de qualidade.



Isto já é realidade em 282 municípios do Estado, nos quais este novo modelo já foi implantado.

Sinto-me privilegiada de ter sido a primeira mulher a liderar o Detran.SP em seus mais de 80 anos de existência. Assumi a função durante um período de oito meses. Com o retorno de Daniel Annenberg, reassumi as funções de diretora-vice-presidente.

Muita gente contribuiu para que conseguíssemos chegar aonde chegamos. Gostaria de agradecer a todos os servidores, que diuturnamente trabalham com muito empenho e dedicação para consolidar a modernização do órgão. Transformação esta que pretende ser a maior e a mais bem-sucedida reforma administrativa do Governo Geraldo Alckmin.

Gostaria também de agradecer aos muitos que, de fora dos quadros do Detran.SP, colaboraram para que o empreendimento fosse adiante. Profissionais do Poupatempo, das Secretarias de Governo, Planejamento e Gestão e Fazenda; das Polícias Civil e Militar; e, particularmente, de prefeitos que viabilizaram inúmeras parcerias.

Foram muitos os avanços nesses cinco anos: na estrutura tecnológica, na qualidade do atendimento ao cidadão, na fiscalização, na elevação da segurança viária a uma condição de prioridade, entre outros assuntos. Muito ainda temos que evoluir. É necessário tornar os processos mais ágeis, estruturar um sistema de controle melhor dimensionado e avançar na descentralização das atividades, na capacitação dos servidores e naquilo que é uma das atribuições mais importante do Detran.SP, a formação de bons condutores.

O primeiro passo foi dado, mas há ainda um longo caminho a percorrer, um caminho com mais desafios, com mais desilusões e com mais alegrias.

Neiva Aparecida Doretto
Diretora-vice-presidente do Detran.SP



apresentação

O século XXI é marcado por mudanças de comportamentos, pelo domínio de experimentações tecnológicas que facilitam o compartilhamento de saberes e pela aproximação entre pessoas, entre Governo e sociedade. Século em que as populações, em várias partes do mundo, manifestam-se não mais somente para reivindicar seus direitos básicos (água, luz e moradia, entre outros), mas também para declarar que os serviços públicos estão aquém do padrão necessário. Como exemplo, tivemos as manifestações de rua em junho de 2013, em todo o País, quando o protesto contra o aumento da tarifa de ônibus ganhou proporções maiores e explorou uma variedade de temas, entre eles a questão do serviço público de qualidade.

O Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo, o Detran.SP, foi constituído há mais de 80 anos. “Velho” para o século XXI. Estrutura pesada, obsoleta, sem brilho. Uma situação desconectada ao mundo de hoje. Era chegada a hora de mudar.

Neste livro, relatamos parte desta trajetória de mudança, iniciada em 2011. Impossível descrever o dia a dia de 2011 a 2015 e refazer o cotidiano da valorosa equipe que teve ousadia para mudar o curso da história de um departamento de quase um século de existência; transformar, por meio de cada atitude, projeto e decisão, a imagem de um órgão público é indescritível. “Matar dez leões a cada dia”, como dizem seus dirigentes, é tarefa de enérgicas paixões pela causa pública.

Os cinco anos do “novo Detran.SP” estão apenas pincelados neste livro, mas podem, contudo, possibilitar que o leitor aprecie a obra (ainda inacabada) por um novo órgão público de trânsito, fruto da vontade persistente e generosa de anônimos e abnegados atores.

Assim, caro leitor, nas entrelinhas, descrevemos o trabalho de criação do Detran.SP para o século XXI (projetos ou programas reinventados ou criados neste período). Também estão implícitos a mobilização e o entusiasmo para fazê-lo voltar à razão de sua existência: servir à população.

Boa leitura!



Conheça os desafios e as transformações na voz das pessoas que lideraram a construção do novo Detran.SP.

Clique aqui ou acesse www.youtube.com/DetranSP

1

um novo Detran para SP





um novo Detran para SP

O maior órgão de trânsito da América Latina tem presença em todos os municípios paulistas

O Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo (Detran.SP) completa 85 anos em 2016 e há cinco iniciou um processo de modernização que tem provocado transformações na sua estrutura, no seu modelo de gestão e na prestação de serviços à população.

A transferência do órgão da Secretaria de Segurança Pública (SSP) para a então Secretaria de Gestão Pública deu início ao processo que incluiu a formação de uma equipe técnica exclusiva e especialista em trânsito – liberando os 1.350 policiais para retornarem às suas funções na segurança pública –, a modernização e ampliação do atendimento do Detran.SP em todo o Estado,

a oferta de novos serviços, a descentralização e a desburocratização do atendimento.

Hoje, o Detran.SP tem em seu quadro 4.430 funcionários, sendo 3.330 servidores públicos e 1.100 terceirizados, distribuídos em 20 Superintendências Regionais no Estado e em 670 unidades de atendimento. Com esta estrutura, o órgão está presente em todos os municípios paulistas. Também oferece serviços *online* por meio do site e de aplicativos para *tablets* e *smartphones*. Uma estrutura robusta para gerenciar as políticas de trânsito para 23 milhões de condutores e 27 milhões de veículos, o equivalente a 30% da frota do País.

ao alcance
de todos

maior órgão
de trânsito
da América Latina

—
presença em todos
os municípios
de São Paulo

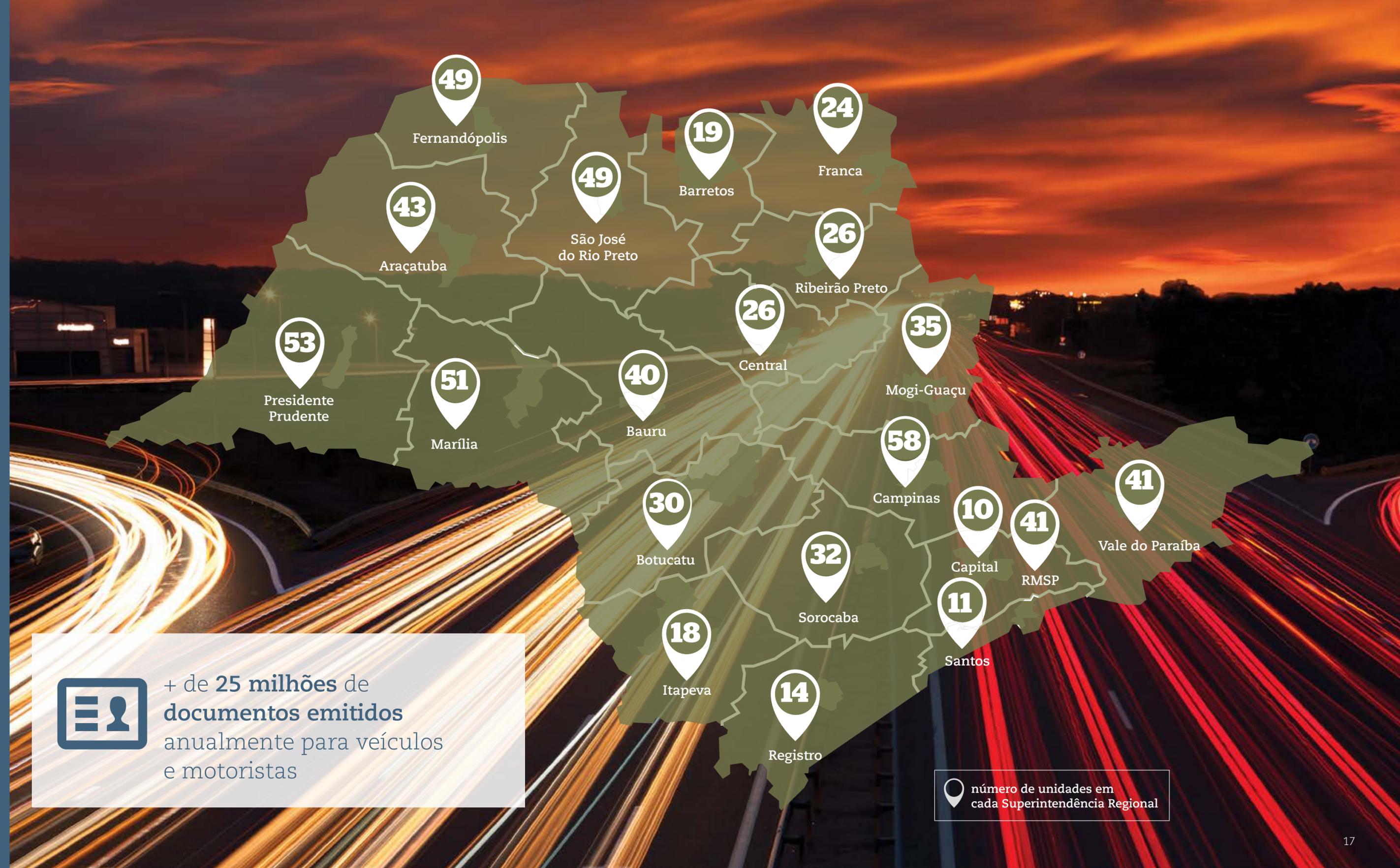
—
20 Superintendências
Regionais

—
670 unidades
de atendimento

—
4,4 mil
funcionários

—
27 milhões
de veículos –
30% da frota nacional

—
23 milhões
de condutores



+ de 25 milhões de
documentos emitidos
anualmente para veículos
e motoristas



número de unidades em
cada Superintendência Regional

rede de **parceiros**

Para dar conta da amplitude de serviços, o Detran.SP dispõe de parceiros credenciados para desempenhar atribuições que envolvem habilitação e veículos. A autarquia mantém relacionamento constante com essa rede, oferecendo formação, capacitação e monitorando os serviços prestados.

+ de 20 mil
credenciados



Médicos e
psicólogos



Centros de
Formação de
Condutores (CFCs)



Despachantes



Empresas
Credenciadas de
Vistoria (ECVs)



Empresas
de desmonte



Leiloeiros

gestão do trânsito

O Detran.SP tem as atribuições de planejar, coordenar, executar e controlar os serviços relacionados à emissão de CNH e documentação de veículos, além de promover ações e programas para a educação para o trânsito.

Outras funções como a organização do tráfego nas cidades e nas estradas são de competência das prefeituras e de órgãos rodoviários.

o que o **Detran.SP** faz:



FORMAÇÃO
de condutores



Documentação de **VEÍCULOS** e serviços relacionados (vistoria, lacração, emplacamento, entre outros)



JULGAMENTO
de recursos
de infrações



Promoção da
**EDUCAÇÃO PARA
O TRÂNSITO**



AUTUAÇÃO de irregularidades relacionadas a documentação de veículos e de CNH, equipamentos obrigatórios e situações como embriaguez e racha

A Polícia Militar é a responsável pela fiscalização de condutores e veículos em nome do Detran.SP

Por que é importante saber a diferença?

Não saber o órgão correto pode prejudicar os cidadãos, que por vezes enviam recursos de multa, pedem melhorias, fazem sugestões, reclamações e até denúncias ao órgão errado.

o que o **Detran.SP** não faz:

GESTÃO DO TRÂNSITO NAS CIDADES E RODOVIAS

Organizar e monitorar o tráfego nas cidades é função das prefeituras. Nas estradas, a competência é do Departamento de Estradas de Rodagem (DER), no caso das estaduais, ou da Polícia Rodoviária Federal (PRF), no caso das federais.

MULTAS

- Nos municípios: a prefeitura fiscaliza e autua os cidadãos que desrespeitarem as regras de circulação como o rodízio de veículos (na Capital), sinalização e estacionamento, entre outros.
- Nas estradas: a fiscalização é feita pelos órgãos rodoviários.
- Radares: o Detran.SP não opera radares eletrônicos.
- Para comodidade dos cidadãos, alguns postos do Detran.SP cedem espaço para que as prefeituras ofereçam o serviço de recebimento de recursos de multas aplicadas pelos municípios.

TRIBUTOS E SEGUROS

- O IPVA é gerenciado pela Secretaria Estadual da Fazenda.
- O DPVAT, que indeniza as vítimas de acidentes de trânsito, é coordenado pela Seguradora Líder.

O pagamento de ambos, além de possíveis multas, é indispensável para o licenciamento anual do veículo, este sim realizado diretamente pelo Detran.SP.

antecedentes históricos

O Brasil estava no início da Era Vargas e as mulheres ainda não votavam quando foi criado o Departamento de Trânsito e Policiamento de São Paulo, em 1931, delegando à Polícia Civil a gestão das políticas de trânsito em todo o Estado. Com autoridade para fiscalizar, estrutura administrativa e capilaridade territorial, as delegacias de polícia reuniam as condições necessárias à época para assumir a emissão dos documentos de veículos e condutores, o que foi oficializado pelo Decreto nº 5.325 daquele ano.

Pouco tempo depois, em 1933, o Departamento de Trânsito e Policiamento do Estado de São Paulo foi dividido em Guarda Civil e Diretoria do Serviço de Trânsito (DST), como repartições independentes, ficando esta última com atribuições de polícia de trânsito na Capital e nas estradas de rodagem de todo o Estado. Nos demais municípios, esta atribuição continuou com as delegacias de polícia.

No âmbito federal, o Decreto-lei nº 5.108 instituiu o segundo Código Nacional de Trânsito, em 1966. Entre outros assuntos, a legislação criou os Departamentos Estaduais de Trânsito (Detrans) como órgãos executivos estaduais, mais tarde regulamentados pelo Decreto-lei nº 62.127, em 1968. O Código também permitiu a criação das Circunscrições Regionais de Trânsito (Ciretrans), com a atribuição de habilitar condutores, implantar sinalização e fazer estatísticas de trânsito.

Em São Paulo, a Diretoria do Serviço de Trânsito (DST) adotou o nome de Departamento Estadual de Trânsito (Detran) em 1967. Hoje, existem 336 Ciretrans em todo o Estado, que são unidades de atendimento maiores e oferecem todos os serviços da autarquia. Somados a outros pontos de atendimento com número reduzido de serviços, o Estado tem 670 unidades do Detran.SP.

o carro 0001

O primeiro veículo de motor a explosão a chegar ao Brasil desembarcou no porto de Santos em 1891 e foi direto para a capital paulista, trazido da França por aquele que, anos mais tarde, seria conhecido como o “Pai da Aviação”: Santos Dumont. No entanto, não foi o primeiro a ser licenciado no Estado. A placa nº 01 coube ao dono do segundo carro a chegar ao País, o empresário Francesco Matarazzo.

Fonte: Clube do Automóvel Antigo



Santos Dumont sai da casa da família, localizada na Alameda Cleveland, na região central de São Paulo. Ele foi o responsável por trazer o primeiro veículo para o Brasil

limite de **velocidade**: 30 km

O Ato nº 146, de 26 de fevereiro de 1903, foi a primeira legislação na cidade de São Paulo a tratar de carro. Dizia o texto: “Em caso algum poderá a velocidade dos automóveis ir além de 30 quilômetros a hora em campo raso, de 20 quilômetros nos pontos habitados, e de 12 quilômetros nas ruas centrais da cidade”.

Fonte: O Estado de S.Paulo, 17/8/1941



HABILITAÇÃO
Carteira de “conductor de vehiculo” expedida pela Prefeitura de “Bariry”, em 1925

“Quero parabenizar o pessoal do Detran.SP pela visível melhoria na prestação de serviços públicos, principalmente na obtenção da segunda via da minha CNH (que foi danificada), e por permitirem a alteração do endereço de

correspondência sem precisar de deslocamento até um Poupatempo. Em uma cidade onde a mobilidade é extremamente complicada, essas simplificações são muito bem-vindas!”

Raul Manuel Alves, em manifestação enviada à Ouvidoria

2

a hora da
mudança



NOVA GESTÃO

Governo do Estado promoveu transformações na gestão de trânsito para oferecer mais eficácia e transparência nos procedimentos

a hora da **mudança**

Com uma nova concepção da política pública necessária ao trânsito de São Paulo, o Detran.SP ganhou autonomia, foco na redução da burocracia e na excelência no atendimento

Em 2011, ao completar 80 anos, o Detran.SP precisava ser renovado, de forma a estar alinhado às novas demandas da sociedade contemporânea. Vários fatores justificavam a reestruturação administrativa. O principal deles foi o intuito do próprio Governo do Estado, que pretendia promover transformações na gestão de trânsito a fim de tornar o órgão mais eficiente e transparente nos seus procedimentos.

O aumento da frota de veículos e de condutores em São Paulo, assim como o alto índice de acidentes de trânsito, também exigia uma nova abordagem para dar conta da alta demanda e da eficiência exigida pela população. Desde 1998, a frota paulista triplicou de tamanho, chegando a 26,8 milhões em 2015. Em 2011, ano da mudança

de gestão, o Estado já tinha alcançado 22 milhões de veículos.

Além disso, a visão que associava a gestão do trânsito a políticas de controle e punição era considerada ultrapassada.

Estes fatores demonstravam a necessidade de um novo conceito de administração pública do trânsito, especialmente desenvolvido para lidar com os desafios que cresciam junto com São Paulo, como a formação dos novos condutores, a segurança viária, a educação para tornar o trânsito mais seguro, entre outras questões. Mais do que fiscalizar, o Detran.SP precisava assumir sua vocação de ser essencialmente um prestador de serviços públicos, com ênfase nas necessidades do cidadão e na segurança no trânsito.

a reestruturação

A tarefa de definir um novo modelo de gestão para o Detran.SP coube à Secretaria de Gestão Pública a partir de 2010, na época sob a liderança do secretário Marcos Antonio Monteiro. O desafio ficou nas mãos de um grupo de Especialistas em Políticas Públicas (EPPs), coordenado por Carlos Leony Fonseca da Cunha. Jovens, recém-ingressos no serviço público e com excelente formação, estes profissionais conduziram estudos, pesquisas e trabalho de campo para traçar um diagnóstico da organização.

Eles se dedicaram a repensar a estrutura, identificar os gargalos existentes e alterar o modelo de gestão do então órgão de trânsito. Entre os principais elementos de mudança, era necessário alterar a gestão, aprimorar as unidades de atendimento e os sistemas tecnológicos, aproximar-se dos cidadãos por meio de novos canais de diálogo, entre outros desafios.

A transferência do Detran.SP da Secretaria da Segurança Pública para a Secretaria de Gestão Pública (atual Secretaria de Planejamento e Gestão) foi oficializada em março de 2011 por meio do Decreto nº 56.843. Foi definido um período de transição no qual os policiais civis continuaram prestando serviços ao órgão, agora uma Coordenadoria. Somente após o concurso público para preenchimento de cargos de carreiras específicas da área de trânsito, os policiais foram reintegrados à Polícia Civil.

Para liderar a reestruturação, o novo secretário Julio Semeghini, que assumiu a pasta em 2011, convidou o gestor público Daniel Annenberg. Responsável pela implantação do programa Poupatempo nos Governos Mario Covas e Geraldo Alckmin (1995-2002), Annenberg tinha a experiência na prestação de serviços de excelência desejada pelo Governo. O Poupatempo inaugurou um novo conceito de atendimento centrado nas necessidades e expectativas dos usuários, sendo a inspiração para o novo modelo de gestão do Detran.SP.

◀ **TRABALHO INTEGRADO:** durante a transição, uma Assistência Técnica comandada pelo Delegado Classe Especial Dirceu Jesus Urdiales teve papel fundamental para a implementação do novo Detran.SP

Frota de veículos triplicou em menos de 20 anos no Estado de São Paulo

1998  8.857.178

2008  17.852.829

2015  26.876.918

Fonte: DENATRAN



DIAGNÓSTICO
Grupo de gestores públicos repensou, identificou gargalos e desenhou novo modelo de gestão

Daniel Annenberg foi responsável pela implantação do Poupatempo, que inaugurou um novo conceito de serviço focado no usuário e sem burocracia. Este histórico o credenciou para liderar a transformação no Detran.SP



▲ Diretor-presidente está à frente do Detran.SP desde 2011

Com mais de quatro mil funcionários e 20 mil credenciados (pessoas físicas e jurídicas prestadoras de serviços), o Detran.SP necessitava de uma estrutura mais robusta e, em 2013, tornou-se uma autarquia (Lei Complementar nº 1.195/2013). Assim, a organização adquiriu personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa, financeira e patrimonial, embora dependente de recursos orçamentários. Esta decisão impulsionou o processo de modernização, com quadro de carreira próprio, criação de novas diretorias, como a de Atendimento ao Cidadão e a de Sistemas, a área de

Auditoria Interna, a Escola Pública de Trânsito e o Observatório Paulista de Trânsito.

A fim de oferecer mais eficiência e desburocratizar os processos, o Detran.SP adotou a descentralização administrativa e operacional como fundamentos da gestão. A criação de 20 Superintendências Regionais favoreceu o suporte às unidades de atendimento ao público, contribuindo para resgatar a função mais importante da Sede Central como instância responsável pela definição de diretrizes e padrões e no monitoramento da qualidade dos serviços.

“Transformar a administração do órgão de trânsito reuniu importantes desafios. Era uma instituição com mais de 80 anos, inserida na estrutura organizacional da Polícia Civil. Mais do que modernizar os espaços físicos, foi preciso também lidar com uma cultura própria enraizada na organização, nos funcionários, nos parceiros e na população. A transformação cultural é um dos pontos mais complexos do processo e mais difícil do que construir algo totalmente novo.”

Daniel Annenberg, *diretor-presidente do Detran.SP*

quatro passos fundamentais

O diagnóstico feito pelos Especialistas em Políticas Públicas apontou como prioridades para transformar o Detran.SP a necessidade de modernização e padronização dos serviços de trânsito; a promoção da qualidade, da ética e da transparência no atendimento ao cidadão;

a redução da burocracia; a valorização do servidor público; o investimento em tecnologia; e a promoção da fiscalização e da educação para o trânsito. Estes temas foram agrupados nos quatro pilares abaixo que nortearam a reestruturação da organização:

REESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL E NOVO MODELO DE GESTÃO

Agilidade, eficiência, transparência, autonomia administrativa, gestão dos recursos, reorganização dos serviços, controle interno, qualidade no atendimento e tantos outros desafios exprimem, em poucas palavras, a mudança a que o novo Detran de São Paulo se propôs.

NOVA CONCEPÇÃO DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO

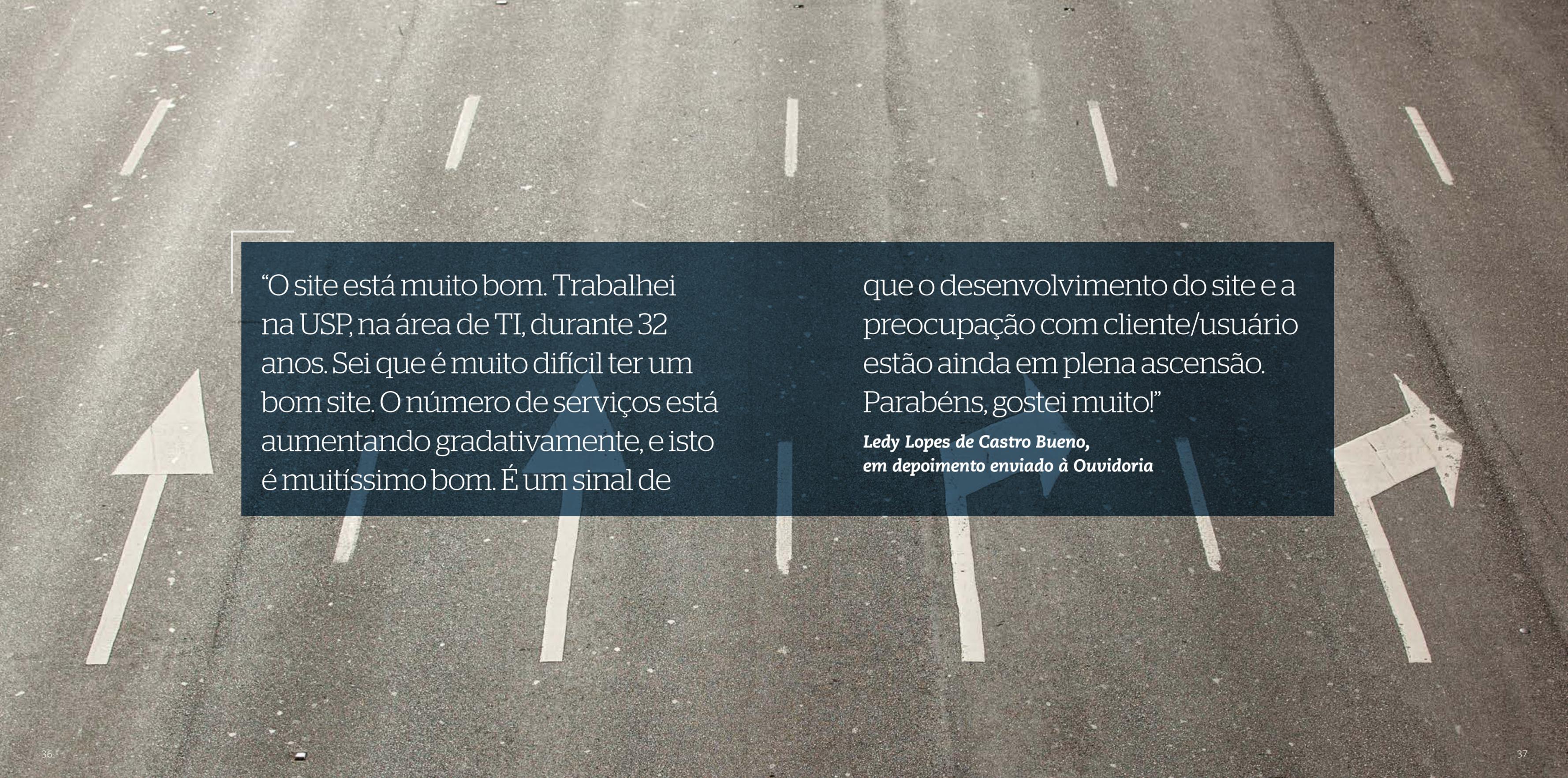
As unidades de atendimento ao público teriam que perseguir o padrão de excelência em relação à qualidade das instalações, à qualificação dos funcionários e ao atendimento. Foram criadas novas diretrizes para a prestação de serviços de forma padronizada e desburocratizada.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

Abertura de canais efetivos de relacionamento com a população, capazes de responder com rapidez e precisão às suas demandas e acolher denúncias. Para isto, também foi prevista a oferta de muitos serviços pela internet.

RESSIGNIFICAÇÃO DAS AÇÕES E DOS PROJETOS PARA SEGURANÇA VIÁRIA

O Detran.SP precisava resgatar a sua mais nobre missão: diminuir o índice de acidentes de trânsito. Ações como fiscalização, vistoria, formação do condutor e emissão de documentos adquirem nova concepção e objetivos, a partir da nova formulação da política para o trânsito do Estado de São Paulo.



“O site está muito bom. Trabalhei na USP, na área de TI, durante 32 anos. Sei que é muito difícil ter um bom site. O número de serviços está aumentando gradativamente, e isto é muitíssimo bom. É um sinal de

que o desenvolvimento do site e a preocupação com cliente/usuário estão ainda em plena ascensão. Parabéns, gostei muito!”

*Ledy Lopes de Castro Bueno,
em depoimento enviado à Ouvidoria*

3

AGENDADOS



detran.sp

TRANSFERÊNCIA



detran.sp

DEMAIS SERVIÇOS



detran.sp

RETORNO



detran.sp

no
caminho
certo



AValiação POSITIVA
Prazo de entrega dos documentos, tempo de espera pelo atendimento e acessibilidade a informações se destacam

no caminho **certo**

Pesquisa aponta aprovação acima de 95% dos usuários sobre os serviços de trânsito. Avaliação monitora qualidade do atendimento eletrônico e presencial

A evolução na qualidade dos serviços oferecidos se comprova nas avaliações positivas recebidas. Com canal aberto para ouvir o cidadão, a organização monitora seus procedimentos e promove, sistematicamente, os ajustes necessários.

Uma pesquisa Ibope realizada um ano depois da abertura das primeiras unidades, em 2012, apontou, por exemplo, que 96% dos usuários aprovavam o novo Detran.SP. Hoje, as mais de 280 unidades remodeladas possuem mecanismos de

avaliação dos serviços e sua aprovação se mantém acima de 90%. São resultados que indicam que o Detran.SP está no caminho certo na definição de políticas de atendimento, na redução da burocracia e no investimento em avançadas tecnologias de informação e comunicação.

Entre outros aspectos, as avaliações destacam, ainda, o cumprimento do prazo de entrega dos documentos, o tempo de espera pelo atendimento e a precisão das informações democraticamente acessíveis à população.



PADRÃO POUPATEMPO
Mais de 280 unidades
de atendimento já foram
modernizadas em cinco anos,
agilizando os serviços prestados

foco no **cidadão**

Política de atendimento com prioridade para acesso igualitário aos serviços e às informações faz parte da proposta do novo Detran.SP

Serviços online, atendimento em horário ampliado, postos em locais de grande movimentação de pessoas, unidades modernas, acompanhamento de processos pela internet e vários outros recursos não eram realidade há cinco anos. Grande parte do atendimento era feita nas delegacias e concorria em espaço e atenção com os serviços relacionados à segurança pública.

Colocar a prestação de serviços como prioridade, incluindo um corpo de profissionais especialistas nos serviços de trânsito e uma estrutura de atendimento moderna, foi um dos desafios da reestruturação. Tudo isso para estar presente na vida do cidadão no momento e na modalidade em que ele preferir.

Isso incluía oferecer melhores condições de atendimento nas unidades e investimento em infraestrutura para propiciar agilidade, transparência e conveniência a quem precisa dos serviços do Detran.SP. Inicialmente, o modelo foi testado em cinco unidades, duas na Capital e as demais em três municípios de diferentes portes, que serviram de piloto para o projeto. Os bons resultados alcançados pela experiência abriram caminho para ampliação da remodelação.

Nos últimos anos, também foram criados canais de efetivo diálogo com o cidadão como a Ouvidoria, o Disque Detran.SP, além de inúmeros serviços online e aplicativos.

mais presença

As unidades remodeladas no Estado – 282 até o início de 2016 – representam o atendimento de mais de 75% da frota de veículos em São Paulo. Os novos espaços são mais confortáveis, desburocratizados e ágeis.

As primeiras unidades inauguradas, entre agosto e novembro de 2011, estão localizadas nos municípios de Aparecida, Americana e São Bernardo do Campo, além de dois novos postos na Capital (nas regiões de Interlagos e Aricanduva). Elas integraram o projeto-piloto que serviu para testar o novo modelo de atendimento, que incluía o aprimoramento da estrutura física, novos mobiliários e equipamentos, entre outras benfeitorias, como condições de acessibilidade e organização do atendimento por meio de senha. Os funcionários foram especialmente capacitados para a prestação de serviço aos usuários. Quem vai às unidades conta com o apoio de orientadores, computadores para acessar os serviços eletrônicos e um canal para avaliar o atendimento e deixar sugestões, elogios e críticas sobre os serviços do Detran.SP.

A boa aceitação permitiu que o modelo fosse gradativamente expandido para o restante do Estado. Em 2011 e 2012, 12 unidades foram modernizadas ou inauguradas. Parte delas foi transferida para postos do Poupatempo, ampliando os serviços do Detran.SP que já estavam disponíveis nestes espaços. Além de centralizar diferentes serviços, isso também trouxe uma grande otimização de recursos. A parceria permitiu, ainda, a expansão do próprio Poupatempo para cidades que ainda não contavam com a rede de serviços do Estado. A aliança entre os dois órgãos resultou na inauguração de 36 novas unidades do Poupatempo.

A transformação do Detran.SP em autarquia, em 2013, deu o impulso necessário para a expansão do programa de modernização dos espaços por conta da autonomia administrativa. No mesmo ano, 28 unidades foram entregues, movimento que se acelerou nos dois anos seguintes com a inauguração de 95 unidades em 2014 e 130 em 2015. Nos dois primeiros meses de 2016, outras 17 foram entregues.

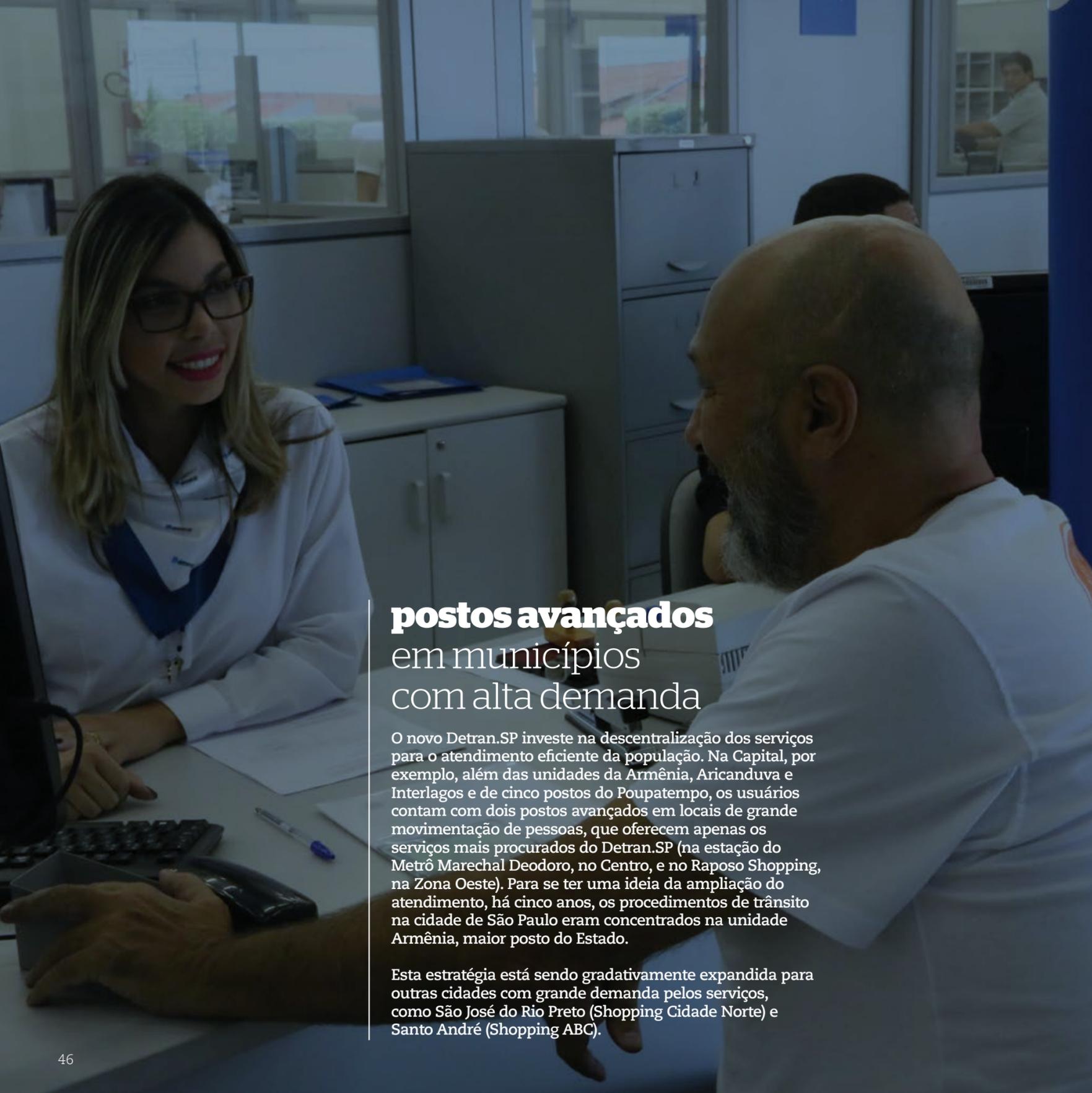
Também foram criados postos avançados em locais de grande movimentação de pessoas, com oferta dos serviços de habilitação e veículos mais procurados pelo cidadão. Quatro foram inaugurados: na Capital (Centro e Zona Oeste), em Santo André e em São José do Rio Preto, em 2014 e 2015.

Unidades no novo modelo representam atendimento a mais de 75% da frota de veículos do Estado

Este trabalho contou ainda com o apoio fundamental das prefeituras, que contribuíram de diferentes maneiras, como com a doação de terrenos para a instalação dos postos de atendimento, no suporte às obras ou, ainda, com a concessão de servidores para o trabalho nestas unidades.

“A parceria com os municípios foi fundamental no processo de modernização em todo o Estado. Os prefeitos entendem e valorizam as vantagens de ter uma marca registrada nas suas localidades, algo que deu certo, como o Detran.SP.”

Neiva Aparecida Doretto, *diretora-vice-presidente do Detran.SP*



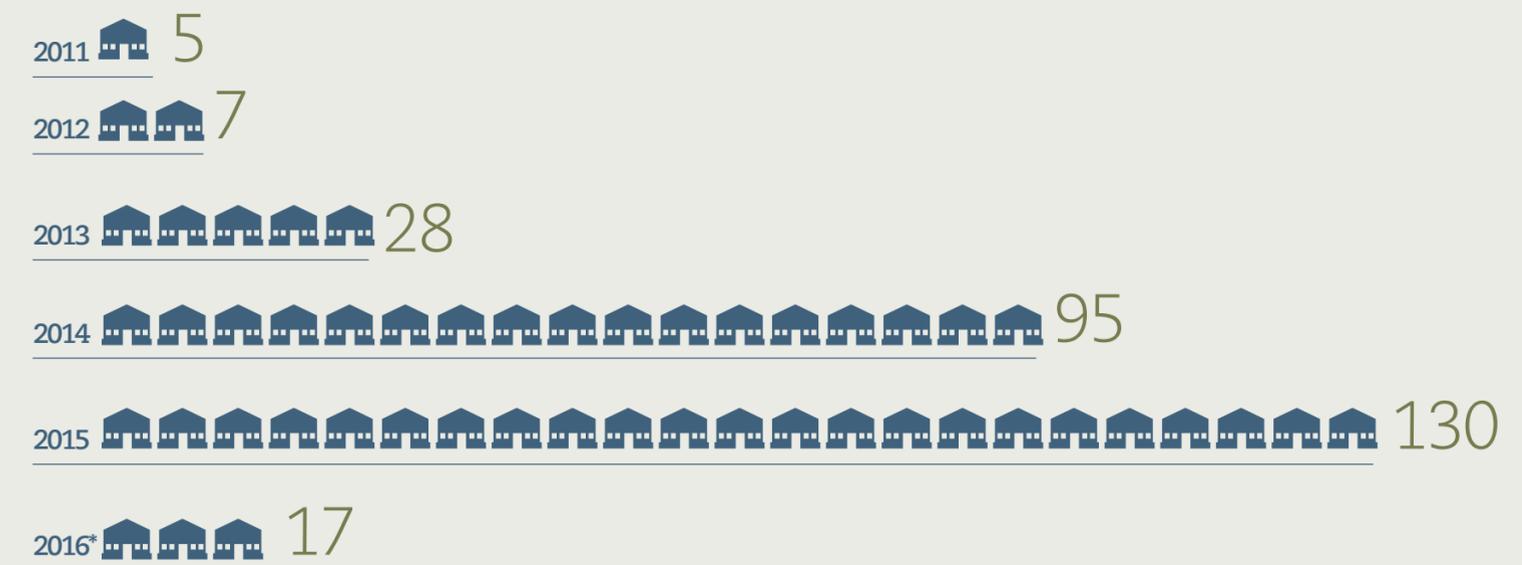
postos avançados em municípios com alta demanda

O novo Detran.SP investe na descentralização dos serviços para o atendimento eficiente da população. Na Capital, por exemplo, além das unidades da Armênia, Aricanduva e Interlagos e de cinco postos do Poupatempo, os usuários contam com dois postos avançados em locais de grande movimentação de pessoas, que oferecem apenas os serviços mais procurados do Detran.SP (na estação do Metrô Marechal Deodoro, no Centro, e no Raposo Shopping, na Zona Oeste). Para se ter uma ideia da ampliação do atendimento, há cinco anos, os procedimentos de trânsito na cidade de São Paulo eram concentrados na unidade Armênia, maior posto do Estado.

Esta estratégia está sendo gradativamente expandida para outras cidades com grande demanda pelos serviços, como São José do Rio Preto (Shopping Cidade Norte) e Santo André (Shopping ABC).



Unidades modernizadas



*Jan/Fev



por dentro das novas unidades

Ao entrar em uma unidade nova ou modernizada do Detran.SP, o cidadão percebe, de imediato, que algo mudou para melhor. À sua volta, uma infraestrutura moderna e funcional, com novos equipamentos e mobiliário, comunicação visual de fácil compreensão, funcionários capacitados nos serviços de trânsito e no atendimento ao público. Ao final, tudo resolvido de forma rápida e sem burocracia. Com respeito e profissionalismo.

São inúmeras as melhorias: horário estendido, condições de acessibilidade, atendimento por meio de senha; computadores para acesso gratuito aos serviços eletrônicos do Detran.SP, sistema para avaliação dos serviços prestados e pagamento das taxas sem a necessidade de ir até o banco, entre outros benefícios, estão à disposição de quem precisa ir pessoalmente solicitar um serviço. Além disso, 260 unidades já oferecem o agendamento eletrônico, em que o usuário pode programar data e horário da sua visita, evitando filas e tempo maior de espera.

ATENDIMENTO NA ARMÊNIA

A modernização da unidade Armênia, localizada na Capital, ocorreu em etapas e hoje é a maior do Detran.SP. O local presta mais de 9,5 mil atendimentos por dia e registrou em 2015 o índice de 95% de avaliação positiva (usuários que indicaram como bom ou ótimo o serviço prestado)



◀ NOVA FROTA

Nesses cinco anos, o Detran.SP renovou grande parte de sua frota de veículos



INFRAESTRUTURA MODERNA

Para suportar todos os recursos oferecidos, o investimento em Tecnologia da Informação (TI) foi significativo. Em cinco anos, foram adquiridos quase 10 mil computadores e três mil telefones, 900 switches (equipamento para conexão em rede), além de impressoras e investimento em infraestrutura elétrica, rede e telefonia Voip, entre outros recursos. A frota de veículos também foi renovada.

O investimento em sistema de comunicação entre a Sede Central, as instâncias regionais e as unidades de atendimento foi um dos aspectos que permitiram a configuração do Detran.SP em um único sistema.

AGENDAMENTO ELETRÔNICO

Cerca de 260 unidades de atendimento já oferecem o serviço de agendamento eletrônico para que o usuário compareça ao local com dia e hora marcados, evitando filas e tempo de espera. Em 99% destas unidades, é possível agendar os serviços em até cinco dias úteis – a expectativa é seguir reduzindo este prazo em um processo de constante melhoria.

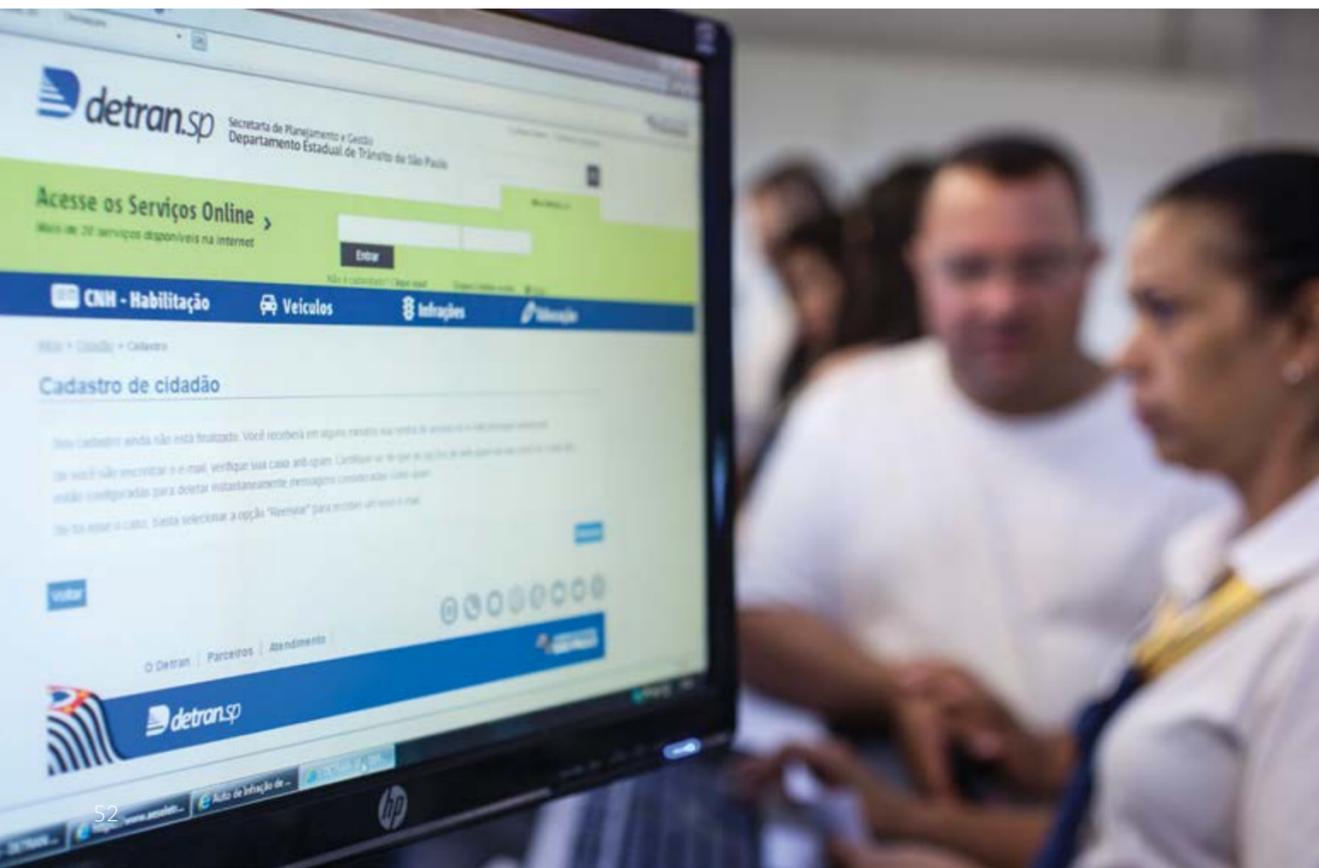
CARTÕES DE DÉBITO PARA PAGAR TAXAS

As novas unidades de atendimento contam com a opção de pagamento das taxas de serviços de trânsito por meio de cartão de débito, diretamente nas mesas de atendimento, de acordo com o serviço a ser realizado. Quem opta por usar o cartão de débito não precisa, assim, se dirigir à agência bancária, agilizando o processo.

canal aberto

Uma das conclusões do diagnóstico para a reestruturação do Detran.SP foi a necessidade de novos meios de diálogo com o cidadão. Assim, intensificou-se o investimento em canais de comunicação e de relacionamento, além do desenvolvimento de serviços *online*, que reduziram significativamente a necessidade de deslocamento até um posto para o atendimento presencial. Ao ficar mais próximo das necessidades e das expectativas dos usuários, o Detran.SP tem melhores condições de atendê-las e de se aprimorar constantemente.

Exemplo da ênfase na democratização do acesso às informações, o portal do Detran.SP foi reformulado em 2011, passando de três para 26 diferentes serviços oferecidos *online*. Sem sair de casa ou do trabalho, o cidadão pode resolver inúmeras questões relacionadas a habilitação, veículos e infrações. Aplicativos para *smartphones* e *tablets* são oferecidos desde 2013 e rapidamente tornaram-se um dos principais canais de solicitação de serviços.



◀ **MAIS ACESSADO**
Portal da autarquia é um dos mais utilizados do Governo do Estado e já conta com quase 10 milhões de usuários cadastrados



linha direta com o usuário

A abertura de canais de comunicação e relacionamento com o cidadão permite ao Detran.SP conhecer melhor as necessidades de seus diferentes públicos e democratizar o acesso a informações e serviços. As manifestações que chegam diariamente ajudam a promover melhorias constantes.

OUVIDORIA E SIC

Voz do cidadão no Detran.SP, a Ouvidoria foi criada em 2011. Até esse ano, esta função era exercida pela Ouvidoria da Polícia Civil. O canal foi criado especialmente para ouvir o usuário e recebe denúncias, reclamações, sugestões e elogios sobre os serviços e a conduta de funcionários e parceiros.

Da mesma forma, em 2012, foi criado o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), seguindo a disposição federal da Lei de Acesso à Informação (LAI - nº 12.527/2011) e do Decreto Estadual nº 58.052, que assegura o direito do cidadão de acesso a documentos, dados e informações da autarquia.

 **1 mil**
manifestações/
mês

DISQUE DETRAN.SP

Implantado em 2012, o Disque Detran.SP é uma central de atendimento telefônica para solucionar dúvidas, solicitar informações sobre a emissão de documentos, prazos e taxas obrigatórias, fazer elogios, críticas e sugerir melhorias. O canal oferece o mesmo nível de informação do site, sendo um importante meio para democratizar o acesso à informação e aos serviços oferecidos pelo Detran.SP.

 **100 mil**
atendimentos/mês

FALE COM O DETRAN.SP

Em operação desde 2011, o Fale com o Detran.SP é uma central de atendimento pela internet com as mesmas funções do atendimento telefônico.

 **17 mil**
usuários
atendidos/mês

NA PALMA DA MÃO

26 serviços *online*:

- Segunda via da habilitação
- CNH definitiva
- Permissão Internacional para Dirigir (PID)
- Consulta a multas e pontos
- Pesquisa de débitos e restrições de veículos
- Recurso *online* de infrações
- Transferência de endereço
- Agendamento para atendimento presencial, com data e hora marcadas
- Entre outros serviços

NO COMPUTADOR OU NO BOLSO

O portal do Detran.SP é um dos mais acessados do Governo do Estado. Ele conta com 9,7 milhões de usuários cadastrados e realizou 45,7 milhões de pesquisas e serviços apenas em 2015.

Lançado em 2013, dois aplicativos para *tablets* e *smartphones* oferecem diferentes serviços como consulta de pontos, multas, restrições de veículo e simulado da prova teórica. Com 1,8 milhão de *downloads* apenas em 2015, é um dos principais canais de oferta de serviços.

 **4,3 milhões**
de serviços prestados/mês
(inclui *app* e portal)

SEM SAIR DE CASA

A eficiência conquistada nesses cinco anos é representada pela comparação no número de vezes que o usuário precisava dirigir-se a uma unidade para solicitar um serviço. Para obter a CNH definitiva ou uma segunda via do documento, por exemplo, o cidadão precisava comparecer a uma unidade de atendimento até três vezes. O processo envolvia pré-cadastro no site do Detran.SP, ida a uma unidade com os documentos de identificação, pagamento de taxa de emissão no banco e retorno à unidade para comprovar o pagamento e, finalmente, para a retirada

do documento. Hoje, o usuário não precisa sair de casa para solicitar estes serviços. Ele acessa o site, paga as taxas no seu banco e recebe a CNH definitiva ou a segunda via em casa.

Outros serviços oferecidos eletronicamente são cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV), a solicitação da Permissão Internacional para Dirigir (PID), recurso a penalidades, consulta a pontuação, entre outras funcionalidades que oferecem comodidade e economia.

ANTES, PARA OBTER O SERVIÇO, O USUÁRIO PRECISAVA COMPARECER PESSOALMENTE AO DETRAN.SP

	ANTES
CNH DEFINITIVA OU 2ª VIA	3 VEZES
PERMISSÃO INTERNACIONAL PARA DIRIGIR (PID)	3 VEZES
ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO (do condutor ou do veículo)	1 VEZ
CERTIDÃO DE PRONTUÁRIO DE CNH, PESQUISA DE DÉBITOS DO VEÍCULO, PESQUISA DE GRAVAME (restrição para veículos financiados)	1 VEZ

AGORA

SEM SAIR DE CASA
NENHUMA VEZ

TODOS ESTES
SERVIÇOS ESTÃO
DISPONÍVEIS
NA INTERNET



aviso na hora certa

Movido pela convicção de que cabe aos órgãos públicos serem proativos e anteciparem-se às necessidades dos cidadãos, o Detran.SP envia lembretes aos usuários sobre a proximidade da data limite para renovação de documentos ou sobre pontuação da CNH, por exemplo. Seja por meio da tradicional correspondência, via mensagens SMS para o celular ou notificações pelos aplicativos para *smartphones* e *tablets*, o Detran.SP ajuda condutores e proprietários de veículos a manter suas obrigações em dia.

Não observar estes limites pode gerar gastos extras e transtornos ao cidadão, como atingir o limite de 20 pontos na carteira de motorista por excesso de multas, perder a data para a renovação da CNH ou do licenciamento do veículo, por exemplo. Esses serviços reforçam a postura do novo Detran.SP de buscar uma relação de mão dupla com os usuários. Em 2015, foram enviados cerca de 109 mil SMS e 2,9 milhões de correspondências, além de milhares de notificações para quem tem o *app* para dispositivos móveis.



redes sociais

O ritmo da comunicação na era das redes sociais é dinâmico e acompanhá-lo exige esforço e organização. O Detran.SP conta com gestores para as principais mídias sociais, como Facebook e Twitter, utilizando essas ferramentas para ficar mais próximo dos usuários, orientá-los e responder a dúvidas. As redes também são um importante meio para avaliar a qualidade dos serviços.



+ de 50 mil
curtidas no Facebook

+ de 27 mil
seguidores no Twitter



milhares de visualizações
no YouTube

Júlio Morbeck Lee Belo trabalho conjunto, Polícia Militar, Polícia Civil e DETRAN. Agora só falta os motoristas usarem de bom senso e não beber ao dirigir. Beber e dirigir é atitude de idiotas. Dirigir sem efeito de álcool ou deitais é atitude de pessoas sabias e compromissada com o bem.

Parabéns pela atitude é obrigado por tirar das ruas alcoólatras que matam e derem o semelhante.

DETTRAN

Ronaldo Cardoso ▶ Detran.SP

PARABÉNS ao DETRAN SP pela publicação do Manual de Exames Teórico e Prático. Isso, além de uniformizar todo o procedimento de avaliação, mostra que o RESPEITO que este órgão dispõe aos cidadãos candidatos à habilitação.

William Benate Este aplicativo do detran e dez .Quando vai vencer seu veículo ja o pessoal do detran envia um sms no seu celular lembrado dos debito de seu veiculo

Luis Henrique As redes sociais são uma excelente ferramenta de comunicação para medir o índice de satisfação do consumidor. Parabéns. Quem te viu e que te vê.

José Vecchio Netto Parabéns, ao Detran/SP, pelos avisos de utilidade pública. Att

Ciclista Felácio Muito Obrigado por responder o meu comentário vocês estão de parabéns não é qualquer órgão público que se manifesta quanto a um erro cometido mais uma vez parabéns. Obrigado pela atenção

Edson Medeiros ▶ Detran.SP

Parabéns ao Novo Detran SP, utilizei os serviços em Sorocaba/SP. Notável e incomparável melhora na organização, conforto e qualidade do atendimento do pessoal, tanto no posto administrativo quanto no serviço de emplacamento. Evolução total, Parabéns também ao governador Geraldo Alckmin.

Leo Kodama @leokodama

Pela primeira vez um serviço tecnológico público atendeu minha expectativa, solicitei minha 2 via da CNH pela internet e o @DetranSP enviou

Atendimento rápido e sem erros. Desmembrar as unidades do Detran-SP foi a melhor façanha do órgão.

Demóstenes Muniz Brito - Dezembro 26, 2015

Luiza Henrique

Ipuã tem Detran.SP
Hoje fui transferir os documentos do meu carro, agilidade maior nunca vi. Entrei no site para saber quais documentos necessários. Na unidade, foram aproximadamente 15 minutos entre a Isabela preencher a papelada e a Viviane cobrar as taxas, de transferência e de placas.
Sem filas, sem preencher formulários extensos e sem ter que ir ao banco, pois a unidade aceita pagamento com cartão de débito.
Por fim, a Isa me pediu para avaliar o serviço.
Uma pena não ter excelente como opção.

Daniel Místico @danielmístico

É possível atualizar o endereço da CNH e do veículo no site do @DetranSP Sem filas ou taxas. Excelente!! #CNH #detran #detransp @Comando_SP

Clara C. @kakau

O atendimento no @DetranSP é impressionantemente excelente. Estou surpresa.

jrodopano @jrodopano

Elogiando serviço público: Em 35 minutos peguei o protocolo, paguei a taxa e emplacaram o suporte da bike. Parabéns @DetranSP



CARREIRA

Profissionais foram formados para atuar em diferentes funções na gestão do trânsito

formação e capacitação

Valores públicos e foco nos procedimentos técnicos: diretrizes fundamentais do novo Detran.SP

Funcionários e parceiros formados em procedimentos técnicos e em valores públicos constituem o pilar que sustenta os princípios da nova política de trânsito em São Paulo. O novo Detran.SP não se reduz a novas ambientações, nova infraestrutura tecnológica, novo mobiliário. No cerne das inovações introduzidas estão a mudança de comportamento, de posturas e de mentalidade e a ressignificação da função pública – conteúdos programáticos que foram instituídos desde o início desta gestão.

Uma das primeiras medidas da atual gestão, em 2011, foi a constituição de uma equipe específica e com competência para construir conteúdos e metodologias apropriados para despertar a consciência de todos os funcionários e dignificar a função pública.

Tal equipe era formada por integrantes oriundos daquela que concebeu e implantou o programa de formação e de capacitação do Poupatempo, na sua primeira década. Já à época, este trabalho fora considerado inovador na administração pública paulista.

Trazendo a experiência consagrada para o contexto de um órgão quase centenário, muitas adequações foram feitas. Por exemplo, agora tratava-se de proporcionar aos funcionários habituados a um modelo de gestão tradicional reflexões sobre o seu papel para outro modelo de gestão, com absoluta prioridade nas necessidades dos cidadãos, tratando-os com isonomia e de forma transparente.

Assim, a cada nova unidade inaugurada, em diferentes municípios, a equipe se deslocava num incansável trabalho, levando energia e paixão aos funcionários, mobilizando-os para um processo de busca de novos sentidos para as suas atividades, antes meramente consideradas como burocráticas e áridas.

Esta equipe, sem dúvida, trouxe para as mudanças em gestão nos primeiros anos do novo Detran.SP uma outra dimensão: antecipou o perfil adequado dos agentes públicos imprescindíveis para operacionalizar os princípios e as diretrizes que estavam sendo propostos.

especialistas do trânsito

Ponto central para as mudanças previstas na gestão e na cultura do Detran.SP, a definição de um quadro próprio de carreira ocorreu de forma gradual, composto por servidores públicos especialmente capacitados para a gestão do trânsito.

O concurso público para formar a nova equipe foi realizado em 2013 e atraiu 312 mil candidatos, confirmando a força da proposta de carreira definida pela autarquia. O processo seletivo aprovou profissionais para ocupar duas funções recém-criadas para o setor: a de Agente Estadual de Trânsito, com 600 vagas; e a de Oficial Estadual de Trânsito, com 600 vagas.

A carreira de agente, de nível universitário, foi idealizada para a realização de todo o ciclo de trânsito, ou seja, além de desempenhar atividades técnico-administrativas, logísticas e de comando, estes funcionários deveriam ser formados para exercer atribuições de vistoriador e de examinador de trânsito em exames práticos de condução veicular.

A de oficial, de nível médio, foi pensada como uma carreira para o apoio técnico/administrativo e de execução de serviços, em especial, de atendimento ao público.

A contratação dos servidores teve início em fevereiro de 2014, para substituir os 1.350 policiais civis. Os policiais, que estavam deixando a autarquia de forma progressiva desde 2011, concluíram a saída em 30 de maio de 2014.

O novo time veio se somar aos 2.300 oficiais administrativos que já atuavam no Detran.SP sob a administração da Polícia Civil. Esses profissionais com vasta experiência nos processos de trânsito têm o papel fundamental de compartilhar seu conhecimento com os novos servidores e garantir a continuidade e a qualidade dos serviços. O quadro de funcionários também é composto por colaboradores terceirizados. Desta maneira, os novos profissionais trouxeram fôlego renovado para o processo de mudança, sendo complementado por aqueles que já estavam na organização, compondo o necessário *mix* de competências para o desafio de transformar a gestão do Detran.SP.



1.350 policiais civis

retornaram às suas funções na
segurança pública com a posse dos
novos servidores do Detran.SP

NOVOS PROFISSIONAIS ➤
Somados àqueles que já atuam na organização, compõem o necessário *mix* de competências para o desafio de renovar a gestão do trânsito



intranet

Lançada em outubro de 2013, a intranet foi uma ferramenta importante para que a administração se aproximasse dos seus funcionários, muitos deles recém-ingressos na organização. O canal – que disponibiliza informações sobre a autarquia, notícias e material de trabalho e presta serviços aos funcionários – tornou-se um veículo para a disseminação e a troca de informações com o público interno em todo o Estado.

Por meio dela, funcionários têm acesso a normas e procedimentos, manuais, legislações, lista telefônica de funcionários e unidades, formulários de RH, boletins informativos e vídeos da presidência, além de um Fale Conosco.

A ferramenta também conta com fóruns de debates, comunidades e outros recursos de redes sociais para o compartilhamento de informações.

Escola Pública de Trânsito (EPT)

A dimensão de formação e capacitação dos funcionários e dos parceiros inclui, ainda, mais uma iniciativa: a criação da Escola Pública de Trânsito (EPT), em 2012.

A proposta é capacitar atores que exercem diferentes papéis no sistema de trânsito dentro de padrões, diretrizes e procedimentos de conduta para disseminação em todo o Estado de São Paulo.

Sua ação é dirigida a instrutores, examinadores de trânsito, diretores gerais e diretores de ensino dos Centros de Formação de Condutores (CFCs), com especialização na área de trânsito, capacitação e aperfeiçoamento. A EPT é ainda responsável pelo credenciamento, supervisão pedagógica e fiscalização dos cursos de motofrete e mototáxi, transporte coletivo de passageiros, transporte escolar, movimentação de produtos perigosos, transporte de cargas indivisíveis e transporte de emergência, além da atualização para servidores do Detran.SP, e pelos cursos de reciclagem de condutores infratores.

Também faz parte da missão da EPT promover atividades extracurriculares ligadas à educação para o público em geral.

PROVA TEÓRICA

A EPT revisou e reformulou o conteúdo do exame teórico para a primeira habilitação em 2014. O Detran.SP foi o primeiro do Brasil a mudar a metodologia de construção do enunciado da prova teórica e também o primeiro a abrir o seu banco de questões para consulta dos cidadãos. Neste mesmo período, desenvolveu um novo acervo com mil novas questões apoiado por um Comitê de Qualidade formado por especialistas da sociedade em diferentes segmentos. O objetivo foi conferir coerência ao conteúdo e à forma de estruturar pedagogicamente cada questão.

SUPORTE

Nestes três anos, a EPT capacitou profissionais do trânsito com impacto direto em mais de 300 mil cidadãos envolvidos no processo de habilitação. Uma central telefônica exclusiva ajuda na orientação e suporte aos credenciados

CAPACITAÇÃO PARA CREDENCIADOS

Nesses três anos, a Escola Pública de Trânsito capacitou e desenvolveu mais de 300 mil profissionais envolvidos no processo de habilitação. Os cursos são gratuitos e realizados nas modalidades presencial ou a distância.

O Detran.SP investe no aperfeiçoamento e na qualidade das ações dos CFCs de todo o Estado, desenvolvendo e implantando recursos pedagógicos de referência, incluindo manuais de procedimentos específicos para cada profissional nas versões impressa e eletrônica. Em 2015, foram lançados os primeiros manuais de Examinadores de Trânsito e do Cidadão, elaborados com a participação dos parceiros na formulação.

O curso de requalificação dos instrutores é um exemplo bem-sucedido destas iniciativas que contemplam todos os Centros de Formação de Condutores do Estado de São Paulo.

Durante a realização dos cursos, são mantidos canais de comunicação com os alunos para orientação e suporte.

CAPACITAÇÃO PARA CIDADÃOS

A reeducação de condutores que cometeram infrações está diretamente relacionada à diminuição da acidentalidade. Atento à necessidade de redução do número de vítimas no trânsito, bem como visando à melhoria na performance dos motoristas, o Detran.SP desenvolve um curso inovador para a reeducação de condutores infratores, tendo aumentado em 400% o número de vagas, desde a primeira edição do curso.

Além desta iniciativa, o manual do cidadão oferece informações para que os aspirantes à primeira habilitação tenham contato com todas as orientações essenciais que antecedem o processo de concessão da CNH.

Em 2015, foram lançados os primeiros manuais de Examinadores de Trânsito e do Cidadão, elaborados com a participação dos parceiros na formulação

prata da casa faz milagres: **gestão do conhecimento**

Nos cinco anos do novo Detran.SP, muita experiência foi vivenciada pelos funcionários – um imensurável capital intelectual que não pode ser desperdiçado.

Para agregar valor a esta experiência única e particular, a autarquia constituiu o projeto Gestão do Conhecimento, profissionalizando algumas atividades de rotina e, sobretudo, contribuindo para reduzir a quantidade de retrabalho.

Antes, quando um funcionário de instâncias regionais tinha dúvidas sobre a aplicação de normas e procedimentos no atendimento ao cidadão, ele acionava o suporte de determinada área na Sede Central, que lhe respondia individualmente. As mesmas dúvidas eram encaminhadas inúmeras vezes e respondidas a cada vez que chegavam, muitas vezes sem padronização das respostas. Havia desperdício de tempo e energia.

Com o projeto para fazer a gestão desse conhecimento, os funcionários das áreas e diretorias ganharam legitimidade e se especializaram em temas, respondendo uma única vez às mesmas questões. As principais dúvidas agora fazem parte de um banco de respostas e orientações, acessível a toda a rede, democratizando o acesso à informação e agilizando a solução dos casos.

Os especialistas dos temas também estabelecem um diálogo permanente com os funcionários das unidades para colher subsídios para melhoria das suas respostas.

É uma das diretrizes do novo Detran.SP, em que a teoria é iluminada pela prática de atendimento e o conhecimento é compartilhado.

As Superintendências Regionais, por sua vez, passaram a instituir processos para compartilhar experiências de atendimento entre suas unidades, possibilitando a consolidação de boas práticas.

PERGUNTAS E RESPOSTAS
Detran.SP elaborou um banco com as dúvidas mais comuns entre os servidores para orientá-los e tornar o acesso à informação mais ágil

cultura da ética: um desafio permanente

Na formulação das diretrizes para um novo Detran para São Paulo, uma das dimensões mais complexas tem sido a administração de uma cultura até então enraizada na organização, nos parceiros e na sociedade civil. Várias medidas foram implementadas nesse período com o objetivo de honrar o compromisso com a prestação de serviço de qualidade, com respeito e ética, ao cidadão. Entre eles, destaque para a criação da Ouvidoria (antes funcionava em conjunto com a Ouvidoria da Polícia Civil), da Auditoria Interna, da Comissão de Apuração Preliminar do Detran.SP e da Corregedoria Setorial, ligada diretamente à Corregedoria Geral da Administração (CGA).

O Código de Ética foi lançado em julho de 2015, elaborado com a participação de funcionários e entidades da sociedade civil, sendo um guia para a conduta de quem trabalha no Detran.SP e para a rede de credenciados. O Detran de São Paulo é o único do País que possui o seu Código de Ética.

Para colocá-lo em discussão, foi constituído, também em 2015, o Comitê de Implementação, com 45 integrantes, representando as áreas e diretorias da Sede Central e as instâncias regionais. Encontros presenciais e virtuais entre os integrantes têm permitido a definição de conceitos e metodologias para ampliar o debate, estimular a reflexão e, enfim, criar estratégias para fortalecer os valores públicos junto a funcionários, parceiros e à sociedade civil.

Em janeiro de 2016, foram constituídos mais de 600 grupos de discussão envolvendo todos que trabalham no Detran.SP: servidores públicos, celetistas, terceirizados, funcionários da manutenção e limpeza e da segurança, com o objetivo de disseminar esses valores e promover a implementação efetiva dessa cultura.



◀ PIONEIRO

Detran de São Paulo é o único do País com seu próprio Código de Ética. Para colocá-lo em prática, foi criado um comitê de implementação que coordena 600 grupos de trabalho

AUDITORIA INTERNA

No período de menos de um ano, entre julho de 2014 e fevereiro de 2015, a auditoria interna fez 87 fiscalizações, incluindo os processos de exames práticos para a primeira habilitação e os Centros de Formação de Condutores (CFCs), e inspecionou 47 unidades de atendimento. Abaixo os principais resultados do trabalho da Auditoria Interna do Detran.SP:

87 fiscalizações

de provas práticas de direção e CFCs

47 unidades

de atendimento

36 ações

com instauração de boletim de ocorrência

5 mil CNHs

identificadas com suspeita de irregularidades

+ de 250 parceiros

fiscalizados em uma única data, 5 de dezembro de 2015, Dia Internacional de Combate à Corrupção

COMISSÃO DE APURAÇÃO PRELIMINAR

300 apurações:

20 arquivadas

por falta de elementos de materialidade e autoria

81 apurações

concluídas e encaminhadas à Procuradoria Geral do Estado e finalizadas com publicação no Diário Oficial do Estado

199 ações

ainda estão em fase de instrumentação

monitoramento dos parceiros

As fiscalizações aos prestadores de serviços, como Centros de Formação de Condutores (CFCs), médicos e psicólogos credenciados, foram intensificadas com o objetivo de manter a revisão constante e corrigir eventuais falhas, aprimorar os serviços de trânsito e reduzir a burocracia. Somente em 2015, foram realizadas mais de 1.400 fiscalizações em todo o Estado, o que representa um aumento de 55% em relação às quase 900 diligências realizadas em 2014.

1.400
fiscalizações
em 2015

55% a mais
do que em 2014





inclusão: direito de todos

O compromisso do Detran.SP com a cidadania e a igualdade de direitos também está presente nas ações inclusivas. O Programa Atenção à Acessibilidade, uma parceria com a Secretaria de Direitos da Pessoa com Deficiência, firmada em 2013, tem por objetivo executar políticas que facilitam o acesso da pessoa com deficiência no processo de habilitação.

A mais recente é a adaptação da prova teórica para deficientes auditivos, que apresenta questões ilustradas e uma linguagem facilitadora, trabalho que está sob a responsabilidade da Escola Pública de Trânsito (EPT). A prova adaptada é aplicada nas unidades de atendimento do Detran.SP, em todo o Estado, por meio de uma central online, com o acompanhamento de um intérprete fluente na Língua Brasileira de Sinais (Libras) e de um especialista em educação.

A autarquia também incentiva a pesquisa de mecanismos alternativos voltados aos candidatos com deficiência e a elaboração de um modelo de certificação para dispositivos veiculares

baseados em tecnologia assistiva (selos, joystick, comandos de painel, manopla). Os materiais de referência voltados à primeira habilitação e renovação da CNH serão transcritos para Libras e serão disciplinados por portaria estadual como material de referência. O Programa de Atenção à Acessibilidade está integrado à implantação do Centro de Referência e Mobilidade Urbana.

ADAPTAÇÕES DA PROVA PRÁTICA

O Detran.SP também remodelou o exame prático de direção veicular para as pessoas com deficiência. Por meio da nova regulamentação, já implantada em todo o Estado, os cidadãos com deficiência ou mobilidade reduzida poderão contar com uma efetiva avaliação por médico credenciado do Detran.SP acerca das adaptações do veículo de exame às suas necessidades. Além de garantir maior segurança durante a realização da prova prática, as novas regras contribuirão para a melhoria na formação dos candidatos e condutores, bem como para o aprimoramento da medicina do trânsito.

O Programa Atenção à Acessibilidade executa políticas que facilitam o acesso das pessoas com deficiência ao processo de habilitação

avaliação dos CFCs

O Detran.SP deu início em 2015 a um projeto de avaliação dos cerca de cinco mil Centros de Formação de Condutores (CFCs) do Estado de São Paulo, com o objetivo de melhorar a formação dos condutores e o atendimento ao cidadão.

Por meio de visitas técnicas e pesquisas, serão analisadas as condições de cada estabelecimento, a infraestrutura dos locais, equipamentos em geral, a documentação, o material didático, o registro das aulas, as condições dos veículos utilizados e a formação técnica dos colaboradores.

O trabalho está em desenvolvimento e subsidiará um programa de melhoria contínua dos CFCs. Os estabelecimentos que apresentarem irregularidades receberão prazo para se adequarem. As avaliações

das autoescolas serão disponibilizadas para consulta dos cidadãos no portal da autarquia. Além disso, o trabalho vai resultar em um sistema de avaliação contínua dos estabelecimentos.

Paralelamente ao projeto de avaliação, o Detran.SP editou nova regulamentação para o credenciamento e a fiscalização dos CFCs, substituindo a anterior, que datava de 1999, ainda antes da revolução tecnológica promovida no órgão. As novas regras modernizarão a atividade e a categoria como um todo, impactando diretamente na formação dos condutores e na atenção aos cidadãos, ao mesmo tempo que propiciarão uma fiscalização mais próxima e efetiva, permitindo rápida identificação e correção de problemas, bem como punições efetivas em casos de desvios.

sistema de **divisão equitativa de exames**

O Detran.SP está implantando um sistema informatizado de divisão equitativa dos exames de aptidão física e mental, necessários nos processos de primeira habilitação, renovação da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e adição ou mudança de categoria.

De forma eletrônica, o sistema fará a distribuição dos exames de forma aleatória e impessoal a médicos credenciados pela autarquia nos respectivos municípios. Antes, a indicação dos profissionais era feita de forma equitativa, porém manualmente. Informatizar o procedimento visa aprimorar este processo.

agilidade no julgamento de **recursos de infrações**

Com o objetivo de dar mais transparência e lisura ao processo de formação das Juntas Administrativas de Recursos de Infrações (Jaris) do Detran.SP, também teve início a renovação dos integrantes do colegiado, a partir de editais públicos de seleção. Os novos integrantes recebem treinamento para que avaliem os recursos baseados estritamente na legislação de trânsito.

Conforme estabelece a legislação, as Jaris são a primeira instância de recurso em relação às infrações. Cada órgão de trânsito deve ter suas juntas, compostas por, no mínimo, três integrantes: um representante da sociedade com conhecimento na área de trânsito; um servidor do órgão autuador; e um membro de entidade representativa da sociedade ligada à área de trânsito.

O Detran.SP também contribuiu com o Conselho Estadual de Trânsito de São Paulo (Cetran-SP), oferecendo o suporte administrativo para que os julgamentos fossem mais ágeis e transparentes. O Cetran-SP é um colegiado normativo, consultivo e coordenador do Sistema Estadual de Trânsito. Também julga em segunda e última instância recursos contra penalidades aplicadas por órgãos de trânsito estaduais e municipais. Entre as evoluções, se destacam: reforço da equipe administrativa e de apoio aos conselheiros, adoção de triagem e de novo fluxo de distribuição dos processos, implantação de sistema informatizado para julgamento dos recursos e criação do site www.cetran.sp.gov.br.

Vale lembrar que o Detran.SP não interfere nas decisões do Cetran-SP, apenas fornece suporte administrativo.



MAIS SEGURANÇA
Modernização dos sistemas de habilitação inclui reconhecimento biométrico de cidadãos

tecnologia que **reduz burocracia**

Padronizar processos e investir em serviços eletrônicos foram fundamentais para encurtar caminhos para o cidadão

Desburocratização, transparência e tecnologia. É com base nestes princípios que o Detran.SP vem trabalhando para modernizar suas estruturas, encurtar o caminho para o cidadão e oferecer serviços de qualidade. Muitas iniciativas envolvendo novas tecnologias já foram postas em prática nesses cinco anos nos processos de habilitação, infrações e veículos, além de toda a atualização da infraestrutura tecnológica das unidades.

Um passo muito importante foi a criação de um novo portal, pensado e elaborado com avançadas técnicas de usabilidade, sempre com a preocupação de levar o usuário pelo caminho mais simples às informações necessárias.

Com foco também em serviços eletrônicos, o portal facilita a vida dos cidadãos, uma vez que elimina a necessidade de ir a uma unidade, como, por exemplo, para consultar pontos na CNH, multas de trânsito, a situação de cadastro do veículo, entrada de recursos de multas, emissão de segunda via de habilitação, entre outros.

Acompanhando a evolução tecnológica da sociedade, o Detran.SP também está na palma da mão dos cidadãos. Foram criados dois aplicativos gratuitos

para *tablet* e *smartphone* – nas plataformas Android e iOS –, que já tiveram mais de 1,8 milhão de *downloads* até o início de 2016: um com simulado da prova teórica de direção e outro com serviços eletrônicos.

Na busca pela eficiência e pelo aumento da segurança e transparência, houve a implementação de inovações tecnológicas nos processos de vistoria, placas e lacração, na gestão de pátios e desmanches, bem como nas áreas de habilitação e fiscalização.

Uma parte das medidas que ficam bem próximas dos cidadãos é a modernização das unidades de atendimento presencial. Como apresentado nas páginas anteriores, o uso da tecnologia da informação está presente não só no parque informatizado para atendimento e emissão de documentos, mas também no sistema de gerenciamento de filas e atendimento, nos computadores disponíveis para os próprios cidadãos utilizarem os serviços eletrônicos, nos sistemas de agendamento para serviços de CNH, como renovação e prova teórica eletrônica.

A reestruturação do Detran.SP previa isso: o uso de tecnologia para simplificar, padronizar e agilizar a prestação, com a ampliação da realização desses serviços. O foco: o cidadão. Agora, ele recebe serviços mais modernos, com mais transparência e eficiência.

prova eletrônica para habilitação

Como parte do conjunto de medidas adotado para melhorar a formação do condutor, o Detran.SP passa a oferecer a prova teórica no formato eletrônico aos candidatos à primeira habilitação.

Mais seguros, os exames antes realizados no papel são feitos no computador. Assim, o candidato ganha tempo, já que não precisa preencher o gabarito e fica sabendo do resultado logo após a conclusão do teste. O método, que começou a ser implantado em 2013, ainda amplia a capacidade de aplicação de provas, pois não é preciso esperar a formação de turmas: basta que o teste teórico seja pré-agendado. Atualmente, 70% das provas já ocorrem neste formato.

Desenvolvido a partir de um convênio com a Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná (Celepar) e o Detran do Paraná, a prova eletrônica agiliza o processo de habilitação e conta com um banco ampliado de questões, com foco na segurança no trânsito, cidadania e direção defensiva. A base de dados foi completamente revisada, na busca por aprimorar o conteúdo da prova, privilegiando o conhecimento aprofundado do candidato. Cada prova é única, pois o sistema randômico seleciona os conteúdos de forma aleatória.

O portal do Detran.SP ainda oferece exercícios simulados como forma de ajudar na preparação para a avaliação.

e-CNHsp

Em funcionamento desde janeiro de 2010, o sistema e-CNHsp tem o objetivo de dar mais transparência, segurança e agilidade aos processos de emissão da CNH, como a primeira habilitação, renovação e adição de categoria. Por meio dele, a transmissão de dados ocorre em tempo real e a identificação dos operadores e dos cidadãos é realizada pelo reconhecimento biométrico.

sistema integrado de multas

Em um outro movimento para simplificar os processos e oferecer conveniência ao cidadão, o sistema para os pedidos de recursos a multas também foi informatizado. Por meio do Sistema Integrado de Multas (SIM), o condutor ou proprietário de veículo encaminha o recurso e acompanha todo o processo de forma online, pelo portal do Detran SP.

A informatização trouxe mais eficiência para a atuação das Juntas Administrativas de Recursos de Infrações (Jaris), a primeira instância para recurso de multas de trânsito. Cada órgão de trânsito com poder de fiscalização no trânsito possui Jaris para receber e julgar recurso do usuário. No Detran.SP, antes do SIM, o julgamento era feito por meio de processo físico, com a entrega dos

documentos presencialmente, exigindo a existência de uma Jaris em cada unidade de trânsito. Hoje, o cidadão pode encaminhar o recurso de forma eletrônica, fazendo o *upload* da documentação necessária para embasar a sua defesa. A modernização permitiu a remodelação das Jaris, que agora julgam os processos de forma eletrônica.

Além de mais agilidade e eficácia na análise dos recursos, a sistematização e o investimento em tecnologia trouxeram outros benefícios, como o maior controle dos processos, já que as Jaris agora são centralizadas, e uma economia anual aos cofres públicos de R\$ 3,4 milhões com a redução no número de Juntas – de 335 para 32.

Sem sair de casa, o cidadão pode solicitar e acompanhar a análise do recurso de multas pela internet. Além de simplificar o procedimento, a informatização trouxe mais eficiência para a atuação das Jaris

RASTREABILIDADE

Peças com código de barras e QR code permitem ao consumidor checar sua origem por meio de aplicativo para smartphones e tablets



controle *online* de **autopeças e desmanches**

O Detran.SP foi o primeiro do País a criar uma lei para os chamados desmanches com avançado sistema de rastreamento que aponta a origem de cada peça, inibindo a compra de itens roubados.

A Lei Estadual nº 15.276, assinada pelo Governo do Estado de São Paulo em janeiro de 2014, é pioneira no controle e atuação desses estabelecimentos, servindo de referência para a Lei federal que entrou em vigor um ano e meio depois. Ela determina que, para comercializar peças, as empresas têm de manter um cadastro no Detran.SP e na Secretaria da Fazenda. O cadastro é anual e poderá ser renovado caso o estabelecimento cumpra as exigências legais. Além disso, as empresas que atuam na compra e venda de veículos para desmonte terão que ser responsáveis pelo manejo das peças até a venda ao consumidor final. Sócios de empresas que desrespeitam a lei ficarão impedidos de trabalhar neste ramo de atividade e de apresentarem pedido de inscrição de nova empresa.

A fiscalização é feita de forma permanente em todo o Estado, em conjunto com a Secretaria de Segurança Pública (SSP), a Secretaria da Fazenda e as prefeituras locais. A partir da nova lei, 1.250 estabelecimentos foram fiscalizados no primeiro

ano de sua vigência, sendo 700 deles fechados. Em 2015, houve uma queda de 25% no número de roubo de carros.

Em outra inovação realizada a partir da legislação estadual, o Detran.SP está implementando um sistema de rastreamento de todas as etapas do processo de desmontagem, desde a origem das partes e peças, incluindo a movimentação do estoque, até a sua venda. Isso é possível por meio da tecnologia. Por intermédio de uma etiqueta de rastreabilidade a comercialização de veículos e/ou partes de veículos objetos de crime é dificultada. Esta etiqueta é dotada de código de barras e de QR code que permitem, tanto ao fiscal quanto ao cidadão, a identificação digital individualizada de cada peça para a verificação, por meio de qualquer dispositivo móvel, da origem e histórico da peça fiscalizada ou adquirida. Desta forma, o consumidor antes da compra pode consultar com seu smartphone ou tablet a origem do item e denunciar o estabelecimento em caso de irregularidade.

O combate ao desmonte e comércio irregular dessas peças é uma medida importante para a redução da criminalidade. A lei quebra a cadeia econômica do crime de roubo e furto de veículos. E o principal benefício da medida é a segurança do cidadão.



1,2 mil desmanches

foram fiscalizados e 700 foram fechados no primeiro ano da Lei dos Desmanches. O roubo de veículos caiu 25% em 2015

leilões

a distância

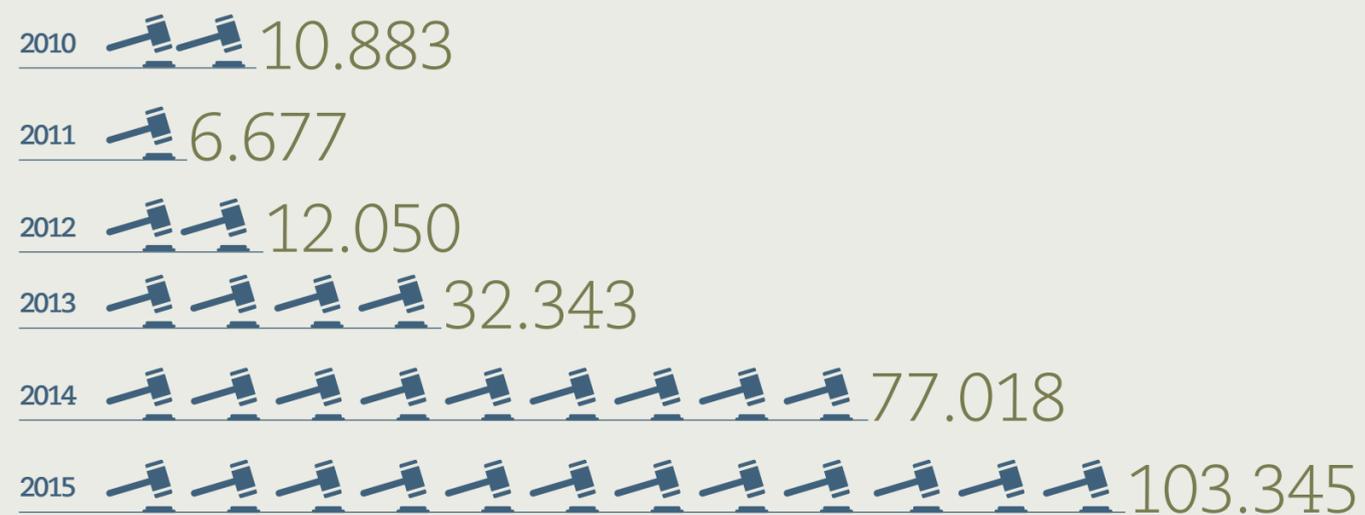
Os leilões são uma forma de dar vazão e liberar os pátios que acumulam veículos apreendidos por desacordo com a legislação e que representam risco para o trânsito. O Detran.SP vende os veículos para desmonte (revenda de autopeças), para sucata para reciclagem e, desde 2013, leva a leilão também veículos com direito à documentação, o que possibilita que automóveis em boas condições voltem a circular de forma legal. Os veículos em situação irremediável são vendidos para desmonte ou como sucata, diminuindo os riscos de acidentes por problemas mecânicos ou contaminação do meio ambiente.

Para facilitar o acesso dos interessados aos leilões, o Detran.SP passou a oferecer a modalidade *online* em 2015. Os lances são oferecidos pela internet e há um período para a visita aos pátios para análise dos

veículos. O primeiro foi realizado em Campinas, com um lote de 580 veículos, entre eles 75 carros e motos com direito à documentação, ou seja, que podem voltar a circular. Empresas só podem participar se estiverem credenciadas no Detran.SP e comprovarem ter condições de efetuar todos os procedimentos necessários após o arremate, como, por exemplo, possuir equipamentos adequados para desmonte e que evitem a contaminação do solo.

Em dois anos, o número de leilões realizados quase triplicou, passando de 120, em 2013, para 348, em 2015. Os lotes vendidos também seguiram o crescimento, saltando de 32 mil para aproximadamente 103 mil, ampliando a receita obtida, que serve para pagar os custos do sistema e para ser reinvestida em projetos do Detran.SP.

Veículos leiloados por ano



mais opções de **emplacamento**

O Detran.SP também adota medidas para aumentar o controle sobre o processo de emplacamento e lacração de veículos, reduzindo eventuais irregularidades e oferecendo mais segurança na emissão dos documentos.

As placas do Estado de São Paulo têm, desde 2012, uma película refletiva que aumenta a visibilidade dos mecanismos de fiscalização. Em 2014, passaram a contar com código de barras e lacres rastreáveis, o que aumenta a segurança na identificação veicular e minimiza a possibilidade de fraudes. O novo formato está sendo implementado gradativamente, válido para veículos novos, em transferências de município ou Estado, para mudança de categoria do veículo (de particular para aluguel, por exemplo) e casos de perda, furto ou má conservação da placa (casos que exigem a troca de placas).

Além disso, os cidadãos também poderão contar, em breve, com um novo serviço, que permitirá a escolha da combinação de letras e números da sua placa. O Detran.SP já oferece a possibilidade para o proprietário definir a sua opção entre 20 combinações oferecidas. Agora, com aprovação de lei estadual no fim de 2015, a escolha será livre pelo usuário, desde que exista disponibilidade da combinação alfanumérica no sistema.

A medida atende a um desejo dos usuários, de personalizarem a placa dos veículos, assim como padroniza o mercado, garantindo mais transparência e prevenindo fraudes no processo. Quem quiser optar pela placa diferenciada, deve pagar uma taxa extra de emplacamento estabelecida pelo Detran.SP. A cobrança adicional é necessária para custear e manter o sistema informatizado a ser implantado para a execução do serviço. A nova legislação entrará em vigor ao longo de 2016.

Vistoria

e-vistoria para veículos

Com a criação do Sistema Informatizado de Vistoria – e-Vistoria – e sua integração com o registro de veículos do Detran.SP, a autarquia passou a dispor de registros fotográficos e em vídeo dos procedimentos de Vistoria de Identificação Veicular. O sistema também garante que os procedimentos de emissão de Certificado de Registro de Veículo (CRV) ocorram apenas se o veículo for aprovado em uma Vistoria de Identificação Veicular.

O novo sistema de vistoria substituiu o pouco eficiente decalque (tirar com lápis e papel o número do chassi) e também permite identificar alteração na quilometragem. Ativo desde maio de 2015, o sistema deverá chegar a todo o Estado por meio de empresas credenciadas. É mais segurança para o cidadão na hora de comprar um veículo usado.

NOVO SISTEMA ➤
Cartaz que alertava usuário para importância do registro da venda do veículo antes do novo sistema. Após a mudança, comunicação de venda cresceu 380%

comunicação de venda automatizada

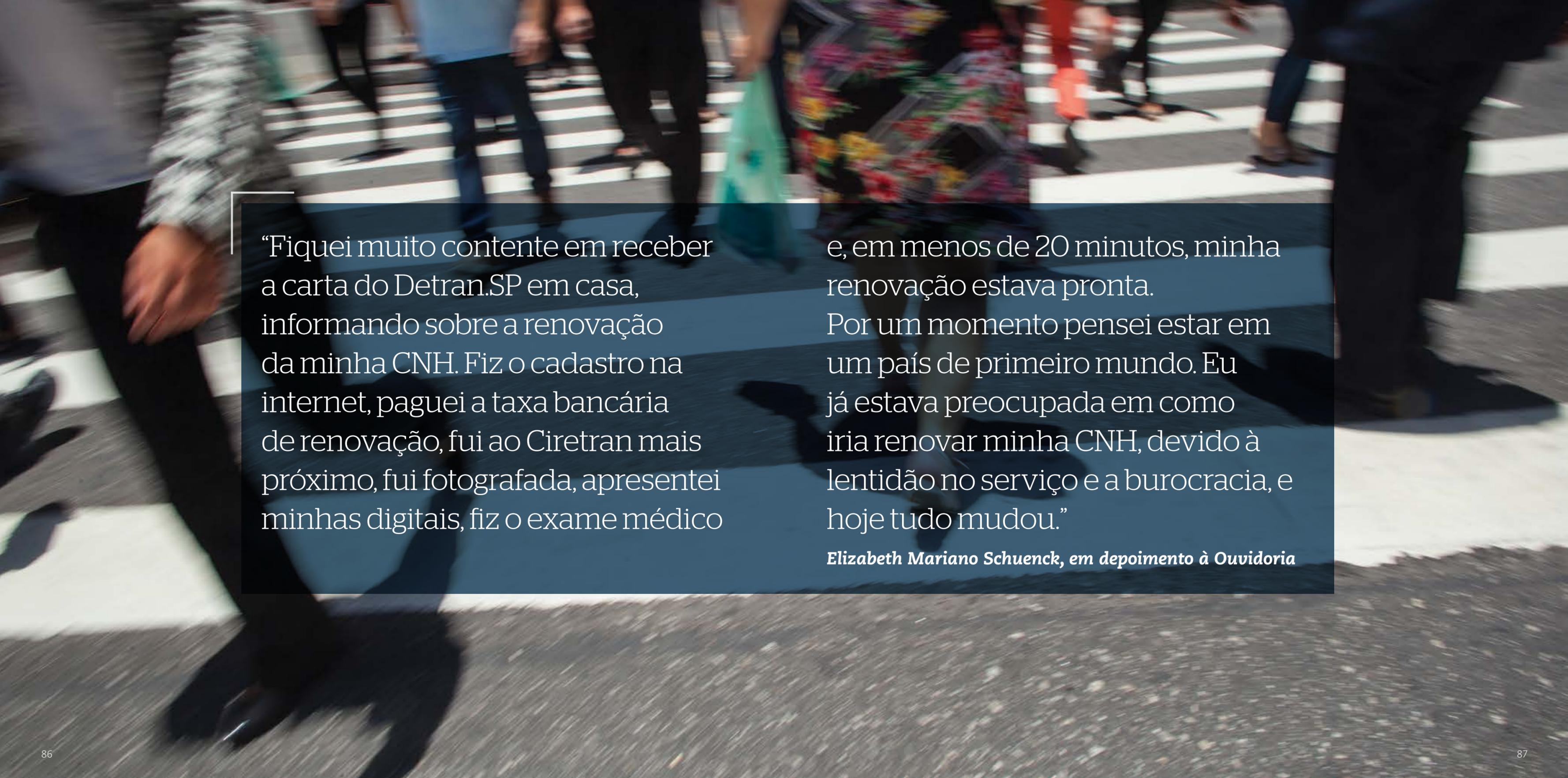


A comunicação de venda passou a ser feita automaticamente pelos cartórios quando o vendedor vai reconhecer firma no Certificado de Registro de Veículo (CRV). A ação pioneira do Governo do Estado de São Paulo traz mais segurança contra fraude e resguarda o antigo dono de débitos futuros, entre outros benefícios.

Pelo processo anterior, quem vendia um veículo precisava comparecer a uma unidade para registrar a informação. Mesmo diante do risco de serem responsabilizados por infrações que não cometeram, apenas de 20% a 25% das pessoas que vendiam um veículo realizavam essa comunicação.

O Detran.SP firmou uma parceria com a Secretaria Estadual da Fazenda e passou a receber essas comunicações diretamente dos cartórios, via sistema. Com isso, a base de dados do Detran.SP fica sempre atualizada e o cidadão, além de ficar livre da burocracia, sente-se mais seguro na hora de vender e comprar. Em 2015, o serviço atingiu 5,9 milhões de comunicações, alcançando um percentual de 90% das comunicações realizadas.

Antes, apenas 25% das pessoas comunicavam a venda de veículos. O índice agora chega a 90% com o serviço automatizado. Além de reduzir a burocracia, o sistema oferece mais segurança ao cidadão



“Fiquei muito contente em receber a carta do Detran.SP em casa, informando sobre a renovação da minha CNH. Fiz o cadastro na internet, paguei a taxa bancária de renovação, fui ao Ciretran mais próximo, fui fotografada, apresentei minhas digitais, fiz o exame médico

e, em menos de 20 minutos, minha renovação estava pronta. Por um momento pensei estar em um país de primeiro mundo. Eu já estava preocupada em como iria renovar minha CNH, devido à lentidão no serviço e a burocracia, e hoje tudo mudou.”

Elizabeth Mariano Schuenck, em depoimento à Ouvidoria

4



em defesa
da vida



CONSCIENTIZAÇÃO
Ações de educação e de
proteção à vida para um
trânsito mais seguro

em defesa
da vida

O Detran.SP reforça a sua mais
nobre missão: promover a
segurança no trânsito

Educar e fiscalizar são ações integradas e complementares. Na nova estrutura organizacional do Detran.SP, a diretoria responsável por desenvolver consciência dos direitos e deveres de condutores, pedestres e demais agentes do trânsito é a mesma que tem a tarefa de fiscalizar e, em alguns casos, advertir e multar, em ações realizadas em parceria com a Polícia Militar.

O Detran.SP acredita que, com mais educação e fiscalização, maior será o engajamento da população para um comportamento preventivo e seguro no trânsito. Assim, menor será o número de punições e, mais importante, menor o número de vítimas do trânsito – motoristas, passageiros ou pedestres.

movimento paulista de segurança no trânsito

O Governo do Estado uniu forças com municípios e a iniciativa privada na criação do Movimento Paulista de Segurança no Trânsito (MPST). Com o envolvimento da sociedade civil e a integração dos trabalhos das instituições que compartilham as responsabilidades do tema, o comitê é um esforço em defesa da vida, para reduzir a violência no trânsito. Sua meta é reduzir pela metade o número de vítimas fatais no trânsito no Estado de São Paulo até 2020, alinhada ao compromisso da Década de Segurança do Trânsito, da Organização das Nações Unidas (ONU).

O MPST é coordenado pelo Comitê Gestor, instância compartilhada por nove órgãos e secretarias (as secretarias do Governo, da Casa Civil, da Segurança Pública, de Logística e Transportes, dos Transportes Metropolitanos, da Saúde, da Educação, do Planejamento e Gestão e dos Direitos das Pessoas com Deficiência e a Agência Reguladora de Transportes do Estado de São Paulo – Artesp). Sob a direção deste Comitê Gestor, funciona a secretaria executiva, comandada pelo diretor-presidente do Detran.SP.

Ele também já recebeu a adesão de 15 municípios e de mais de 20 empresas e organizações como a Ambev, a Associação Brasileira dos Fabricantes de Motocicletas (Abraciclo) e a Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores (Anfavea).

Para iniciar os trabalhos, o Movimento constituiu grupos de trabalho em temas que podem melhorar a segurança viária: informação e gestão, educação para o trânsito, fiscalização; veículos mais seguros

e resposta pós-acidente. As principais ações já realizadas pelos vários setores foram mapeadas e devem ganhar mais eficiência a partir da integração dos diferentes atores.

Um dos principais desafios é a integração de bases de dados dos diversos órgãos. Para isso, um banco de dados reunirá informações de acidentes de trânsito e auxiliará no mapeamento dos locais de risco. Neste sentido, o Detran.SP estabeleceu um convênio com o Corpo de Bombeiros para agilizar a identificação dos locais e das condições dos acidentes. Em um investimento de cerca de R\$ 6,6 milhões, viaturas dos bombeiros serão equipadas com instrumentos de localização automática de veículo (AVL), integrando-os ao Sistema de Informações Operacionais da Polícia Militar.

Para que os municípios reforcem as suas ações, o Detran.SP também repassa às prefeituras parte dos recursos provenientes de multas. A verba deve ser destinada, principalmente, para projetos de sinalização viária, uso de bafômetros, educação no trânsito e capacitação de agentes de trânsito.

Para alcançar a meta de redução de 50% das vítimas fatais de trânsito no Estado de São Paulo, o Governo do Estado continuará divulgando, mensalmente, os dados de óbitos; e seguirá aperfeiçoando a coleta e a sistematização de dados e informações; buscará a adesão de novos municípios ao Movimento; e promoverá ações e projetos mais ousados e inovadores, entre outras medidas.



LEI SEGA
Operação Direção Segura
Integrada reúne
Detran.SP, Polícias Militar,
Civil e Técnico-Científica

a década do trânsito no mundo

O período de 2011 a 2020 foi definido pela Organização das Nações Unidas como a Década de Ações para a Segurança no Trânsito. Este compromisso desafia os países a cortar pela metade o número de mortes nas ruas e estradas. A meta deveria ser cumprida em dez anos, mas, passada metade do período, essa redução ainda represetava um grande desafio para as nações.

No Brasil, em 2013, foram registradas 21 mortes a cada 100 mil habitantes, segundo o Datasus/SIM – Sistema de Informações sobre Mortalidade. São Paulo tem um índice um pouco menor, sendo o segundo estado brasileiro com a menor relação de mortes em trânsito e população, de 15,6 para grupos de 100 mil habitantes. A curva de óbitos no trânsito vem se revertendo no Estado desde 2013, quando caiu para pouco menos de sete mil/ano, ainda assim um número significativo. A violência nas ruas e rodovias é a principal causa externa de mortes desde 2007, à frente de homicídios, vitimando especialmente pedestres (27%), motociclistas (24%) e ocupantes de automóveis (20%).

principais ações

- Campanhas educativas.
- Parcerias com os municípios e valorização do papel das cidades no processo de redução de índices.
- Mapeamento da infraestrutura viária, para eliminar os pontos críticos, como implantação de passarelas, iluminação de áreas, redutores de velocidade, dispositivos de segurança e trevos em nível.
- Implantação do primeiro Centro de Trauma do Estado, na Capital, que contará com a expertise do Instituto de Ortopedia e Traumatologia do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP.
- Ampliação estrutural e técnica do GRAU (Grupo de Resgates e Atenção às Urgências e Emergência).
- Melhorias na rede hospitalar para garantir a qualidade da assistência médica às vítimas socorridas pelo GRAU.
- Ampliação do número de Operações Direção Segura em todo o Estado.
- Formação em educação para o trânsito dos professores da rede pública estadual.

fiscalização e segurança viária

Somar esforços e potencializar resultados também são o objetivo do Programa Operação Direção Segura Integrada (ODSi). A iniciativa foi criada em 2013, durante o carnaval para coibir casos de embriaguez ao volante, e a partir dos resultados positivos foi ampliada para outras regiões e períodos do ano.

Composto por equipes do Detran.SP, das Polícias Militar, Civil e Técnico-Científica, o programa promove operações em todo o Estado, em um esforço concentrado para evitar abusos e crimes de trânsito, principalmente pelo uso de ingestão de álcool.

A principal diferença entre esta operação e as convencionalmente realizadas apenas pela Polícia Militar é a interação e a agilidade do processo, uma vez que estão reunidas, em um só local, autoridades representantes de todas as etapas pelas quais o motorista sob suspeita precisa passar. Caso o etilômetro (bafômetro) acuse embriaguez, o policial civil faz o boletim de ocorrência no próprio local e um processo contra o condutor infrator é instaurado na hora.



Observatório Paulista de Trânsito

Para reunir dados e realizar análises relacionadas à segurança no trânsito, foi criado o Observatório Paulista de Trânsito. Em funcionamento desde 2013, tem desenvolvido estudos que subsidiam os programas e as ações do Detran.SP, tais como a Operação Direção Segura Integrada e a Educação para o Trânsito, assim como a comunicação com a sociedade em segurança no trânsito. Além disso, tem realizado projetos e intercâmbios sobre pesquisas e estatísticas de trânsito com outros órgãos e atores do setor, incluindo o Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo, o Denatran (Departamento Nacional de Trânsito) e universidades. Atua também na elaboração de ações e políticas públicas, fundamentando a participação do órgão no Movimento Paulista de Segurança no Trânsito e em diversos fóruns técnicos do setor, incluindo internacionais.

Jari exclusiva para alcoolemia

Em outubro de 2015, o Detran.SP criou uma Junta Administrativa de Recursos de Infrações (Jari) exclusiva para os casos de alcoolemia, com o objetivo de agilizar os processos envolvendo condutores embriagados. A embriaguez é uma infração de trânsito considerada gravíssima, com previsão legal da suspensão do direito de dirigir.

Detran.SP na escola

O Detran.SP desenvolve uma série de ações para educar cidadãos de todas as idades para o trânsito, com atividades especialmente desenvolvidas para cada momento da vida. Para as crianças, noções básicas de segurança são compartilhadas de forma criativa e animada, com o propósito de conscientizar e esclarecer os direitos e deveres dos cidadãos, preservar vidas no trânsito e, além disso, multiplicar essas informações para familiares e amigos. Para os adolescentes, são trabalhados temas como cidadania, mobilidade urbana e a relação da ingestão de bebidas alcoólicas e drogas com o trânsito.

Segundo o Ministério da Saúde, estima-se que 40% das mortes entre zero e 14 anos sejam causadas por acidentes envolvendo a criança como pedestre, passageira em veículo ou ciclista. Noventa por cento

deles poderiam ter sido evitados por meio de ações de segurança e prevenção. Entre os programas para crianças e adolescentes, que contam com o apoio de órgãos do Governo estadual, municípios e da iniciativa privada, podem-se destacar o Clube do Bem-Te-Vi, o Criança Segura no Trânsito, o Educação Viária e Vital e o Na Medida.

Os idosos merecem atenção especial, principalmente quanto aos cuidados necessários para evitar atropelamentos, responsáveis por mais da metade das internações (55%) e mortes (50%) de pessoas da terceira idade em acidentes de trânsito no Estado de São Paulo. Em parceria com a Fundação Mapfre e com o apoio do Programa São Paulo Amigo do Idoso, o Detran.SP realizou em 2015 palestras de segurança viária para idosos em 20 municípios do Estado.



principais iniciativas

CLUBE DO BEM-TE-VI
Criado em 1990, o programa é coordenado e desenvolvido pela Diretoria de Educação para o Trânsito e Fiscalização do Detran.SP em conjunto com a Polícia Militar do Estado de São Paulo. Mais de 1,4 milhão de alunos já foram atendidos em 3.838 instituições públicas e particulares de ensino de 260 municípios do Estado de São Paulo.

PILOTOS MIRINS ➤
Compromisso com a vida começa desde cedo, com conceitos de direção segura

◀ **CIDADANIA**
Ações de educação para o trânsito beneficiam pessoas de todas as idades, reforçando o conceito de cidadania

SAIBA MAIS
Conheça todos os programas de educação do Detran.SP no site www.detran.sp.gov.br

EDUCAÇÃO VIÁRIA É VITAL
Com prazo de vigência até o fim de 2017, a parceria com a Fundação Mapfre abrange 720 escolas públicas de 20 municípios. As atividades tiveram início em 2015 e vão beneficiar, por ano, 1.440 professores e aproximadamente 50 mil alunos do ensino fundamental.

As cidades selecionadas ocupam os primeiros lugares no número de mortes por acidentes de trânsito em dez regionais do Detran.SP.

A iniciativa estimula a pesquisa sobre as condições da circulação viária das comunidades próximas às escolas, incentivando educadores e alunos a adotar um comportamento mais seguro no trânsito e a apresentar propostas de melhorias para o deslocamento de pedestres, condutores e passageiros.

NA MEDIDA
Voltado para o público jovem e adolescente, o projeto Na Medida foca na sensibilização e na informação de estudantes sobre os riscos da relação entre o uso de substâncias psicoativas e o trânsito. O projeto é desenvolvido em parceria com a Pernod Ricard Brasil. As oficinas temáticas debatem o tema de forma leve e informal, utilizando dramatizações, jogos de grupo, música e dança nas instituições de ensino médio e técnico.

Desenvolvidas durante o ano de 2015, as ações sensibilizaram cerca de 18 mil alunos, por meio de 700 oficinas, em 82 escolas e 18 cidades do Vale do Paraíba.



campanhas de conscientização

Campanhas preventivas periódicas são realizadas sem épocas de maiores riscos de acidentes, como verão (Carnaval e época de férias); em locais de grande concentração de pessoas, como os rodeios e nas principais festas municipais pelo Estado; e, em especial, na Semana Nacional do Trânsito, realizada anualmente de 18 a 25 de setembro.

◀ **DIVERSÃO RESPONSÁVEL**

Ação educativa promovida durante a Festa do Peão de Barretos, em 2013. Grandes eventos e comemorações são ambientes propícios para campanhas de conscientização



SEMANA NACIONAL DE TRÂNSITO

Prevista no artigo 326 do Código de Trânsito Brasileiro, a Semana Nacional de Trânsito é realizada pelos Detrans de todo o Brasil e busca conscientizar a população sobre um trânsito mais seguro e humano, dando condições ao Estado para cumprir a meta de reduzir pela metade o número de vítimas fatais no trânsito.

São diversas atividades artísticas com pessoas de todas as idades, como peças teatrais e oficinas temáticas; intervenções nas vias; blitz de inspeção gratuita de veículos; descontos em serviços de táxi para incentivar seu uso quando o cidadão sair para beber; orientações de segurança para pedestres, motociclistas, ciclistas e caminhoneiros; e cursos de pilotos, entre outras. Boa parte destes eventos é realizada em parceria com empresas do setor privado e organizações não governamentais.

5

os próximos
cinco años



os próximos **cinco anos**

Muito já foi feito, mas ainda existem desafios para consolidar o novo Detran.SP

Os primeiros cinco anos do novo Detran.SP foram momentos de transição, melhoria de ações e projetos existentes, implantação de novas iniciativas e, principalmente, de implementação do conceito de excelência no atendimento ao cidadão. Estas transformações prepararam a autarquia para consolidar sua atuação e expandir o padrão de qualidade para todo o Estado de São Paulo, em um processo de melhoria constante.

Um dos maiores desafios é encontrar soluções que promovam a segurança no trânsito e alcancem a meta de reduzir em 50% o número de mortes em acidentes de trânsito até 2020. O compromisso foi colocado pela Organização das Nações Unidas (ONU) ao lançar a Década Mundial de Ações para a Segurança no Trânsito (2011/2020).

Para os próximos anos, o Detran.SP investirá cada vez mais em tecnologia para prestar um serviço mais ágil ao usuário sem perder o foco no que mais conta: o respeito ao cidadão.

FUTURO

O próximo ciclo de cinco anos será marcado por novos desafios e pela consolidação do padrão de excelência

consolidação e outras inovações

AVANÇOS TECNOLÓGICOS

PROVAS PRÁTICAS MONITORADAS

O Detran.SP busca sistemas de monitoramento por câmeras e telemetria das provas práticas de direção veicular. A ideia é que o candidato e o examinador passem por identificação biométrica (leitura de digitais) no início e no fim da prova. Câmeras no veículo devem registrar tudo o que acontece dentro e fora dele, inclusive com áudio, percurso, movimentos de ré e baliza, entre outros. Além disso, sensores vão identificar possíveis toques do carro na baliza, aceleração excessiva, uso das setas e do freio de mão, funcionamento do motor, velocidade e tempo gasto em pontos específicos do teste. O projeto tornará o resultado do exame mais preciso e coibirá possíveis irregularidades.

TALONÁRIO ELETRÔNICO

Para modernizar a aplicação e processamento de multas, o talonário eletrônico será um aplicativo que vai equipar os *tablets* das viaturas da Polícia Militar. Interligado ao sistema do Detran.SP, permitirá que as infrações sejam processadas eletronicamente. Além de conferir mais dinamismo às ações de fiscalização nas vias, a medida vai tornar o registro das multas mais ágil e reduzirá a possibilidade de erros no processamento.

INTEGRAÇÃO DE MULTAS

A integração do sistema de multas com outros órgãos de trânsito, como o Departamento de Estradas de Rodagem (DER), permitirá aos cidadãos fazerem recursos contra as multas e a indicação do real condutor. No portal, será possível acompanhar etapas do processo em todos os órgãos de trânsito, proporcionando transparência e agilidade aos cidadãos.

SERVIÇOS ELETRÔNICOS

O número de serviços eletrônicos disponíveis seguirá crescendo. A meta é chegar a 100% de utilização da internet para a realização dos serviços disponíveis, de forma que o cidadão tenha que se deslocar a uma unidade do Detran.SP somente quando não houver a oferta *online* ou for estritamente necessária a presença física, como na vistoria de veículos.

DISPOSITIVOS MÓVEIS

Os aplicativos deverão ser cada vez mais utilizados nos processos de interatividade com o cidadão, sendo o principal meio de envio de avisos e alertas.

PORTAL RESPONSIVO

Atualmente, 25% dos acessos ao portal são por celulares, mas a visualização ainda é a da forma tradicional. Está em desenvolvimento um sistema que identificará se o acesso ocorre por aparelho móvel e apresentará as informações de uma forma muito mais agradável e compatível com o tamanho da tela.

SISTEMA DE BUSCA MAIS EFICIENTE NO PORTAL

O sistema de busca do portal do Detran.SP será ampliado de tal forma que toda a experiência do usuário será mais eficiente. O objetivo é que o cidadão digite a informação que deseja já na tela inicial, chegando à informação de que precisa entre os três primeiros resultados.

ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

O atendimento a distância por vídeo planeja ampliar os serviços de forma ágil e otimizada, especialmente em cidades menores. Por meio de totens eletrônicos, um funcionário do Detran.SP, localizado em uma central de atendimento em qualquer lugar do Estado, poderá interagir com o cidadão, tirando suas dúvidas e tomando as providências necessárias, como se tivesse em uma situação presencial. A identificação ocorre por imagem e é confirmada pela biometria. Os documentos são digitalizados e enviados pelo próprio sistema. Os equipamentos devem ser instalados nos postos do Acesso São Paulo, programa de inclusão digital do Governo, presente em todos os 645 municípios paulistas. Outras parcerias com entidades públicas ou privadas, como shopping, também podem ser implantadas.

TRANSFERÊNCIA ONLINE

Com a padronização dos processos, será possível fazer transferências de propriedade de veículos pelo portal, por aplicativo, sem a necessidade do atendimento presencial.

APROVEITAMENTO DE IMAGENS DO RG

Desde 2014, o Detran.SP, o Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt (IIRGD) e a Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (Prodesp) trabalham para coletar e utilizar as imagens biométricas (foto, assinatura e digitais) do cidadão de forma compartilhada. Hoje, a coleta nas unidades do Detran.SP que contam com o serviço biométrico já seguem esse padrão. O próximo passo é que um órgão possa utilizar a biometria coletada pelo outro.

DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS

Implantar um sistema que permita não reter nenhuma cópia de documento apresentada pelo cidadão, salvo se expressamente necessário. Desta

forma, em vez de levar originais e cópias, ele passará a apresentar apenas os originais, já que o Detran.SP irá digitalizar os documentos, evitando guardar papel em seus arquivos. O sistema proporcionará mais segurança nos processos, diminuição no tamanho dos arquivos, facilidade na recuperação das imagens dos documentos apresentados, além de simplificar o procedimento para os cidadãos.

CNH: RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA

A cada cinco anos, o cidadão tem de ir ao Detran.SP para renovar sua habilitação. Pelo novo sistema, ele poderá agendar por portal, Disque Detran.SP ou aplicativo sua ida ao médico. Se aprovado no exame, bastará fazer o pagamento da renovação e do envio para receber sua habilitação em casa, sem precisar ir a uma unidade.

DESBUROCRATIZAÇÃO E SEGURANÇA

Por meio de instrumentos como a integração do sistema de veículos com a Nota Fiscal Eletrônica e com o novo sistema de vistoria, conferir mais agilidade e segurança aos processos de registro e transferência, substituindo a conferência física de documentos e informações pela verificação eletrônica.

SISTEMA DE IDENTIFICAÇÃO DE VEÍCULOS

Aprofundar estudos para a implantação do Siniav, um sistema de identificação automática de veículos, que visa melhorar a segurança e facilitar a fiscalização através da implantação de *chip* de identificação por radiofrequência.

CERTIFICAÇÃO NO PROCESSO DE DESMONTE

A meta é aprofundar a fiscalização por sistema informatizado, exigindo melhor qualificação dos estabelecimentos credenciados por meio de processo de certificação.

MODERNIZAÇÃO NO ATENDIMENTO

DESBUROCRATIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DE PROCEDIMENTOS

Os procedimentos deverão ser continuamente racionalizados e desburocratizados, facilitando cada vez mais a vida da população. Há muito que fazer ainda para que os serviços sejam efetivamente simples e disponibilizados em multicanais, de acordo com a necessidade dos usuários.

NOVO SISTEMA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO

A melhoria no sistema de gestão do atendimento permitirá melhor acompanhamento dos serviços prestados em todo o Estado, com mais informações e avaliação dos atendimentos. Informações por unidade, superintendência e serviços, por exemplo, auxiliarão na tomada de decisões, aumentando a eficiência e eficácia.

GERENCIAMENTO DE PROCESSOS

Com o novo sistema de gerenciamento de processos, todos os serviços de atendimento do Detran.SP deverão ser padronizados eletronicamente, para que se tenha o total controle da execução de cada etapa do processo e métricas de atendimento. Isso permitirá que o responsável pela unidade tenha condições de visualizar cada etapa, como, por exemplo, qual o tempo gasto na triagem. Desta forma será possível identificar gargalos e resolver problemas.

NOVO SISTEMA DE AGENDAMENTO

Uma nova lógica de agendamento será implantada. Em vez de mostrar no portal todas as opções disponíveis, o sistema solicitará ao cidadão que informe CPF e CEP. Com integração e inteligência de sistemas, o portal mostrará ao cidadão apenas as opções possíveis para sua situação, evitando erros de agendamento, simplificando o processo e oferecendo cada vez mais informações personalizadas.

MÉDICOS E PSICÓLOGOS

O Detran.SP editará nova portaria para renovar a regulamentação do credenciamento e da fiscalização de médicos e psicólogos. O objetivo será desburocratizar a atividade e modernizar os locais de atendimento ao cidadão.

DIVISÃO EQUITATIVA PARA PSICÓLOGOS

Expandir o sistema informatizado de divisão equitativa, atualmente em implantação para exames médicos, para psicólogos.

MERCOSUL

Implantação das novas placas, conforme resolução federal que entrará em vigor em 2017 em processo coordenado pelo Departamento Nacional de Trânsito (Denatran). O Detran.SP tem participado ativamente, sugerindo medidas para que a mudança não seja custosa para os cidadãos.

LEILÕES

Nos últimos cinco anos, o Detran.SP evoluiu na quantidade de veículos leiloados e agora visa à melhoria da qualidade no atendimento e pós-venda. Para isso, pretende-se licitar um serviço que consiste em preparar veículos para leilão por meio de procedimentos modernos, objetivando a frequência e a regularidade dos leilões.

PÁTIOS E GUINCHOS

A padronização e a melhoria de procedimentos são objetivos do Governo para evitar prejuízo à população e reduzir os custos de serviços para o Estado. Assim, o Detran.SP e o Departamento de Estradas de Rodagem (DER) buscam formas para integrar o serviço de pátios e guinchos e otimizar recursos.

APRIMORAMENTO DA VISTORIA

Está em curso um processo de melhoria no sistema e nos procedimentos de vistoria, de forma a simplificar procedimentos como a regularização de chassi e motor e garantir acesso à informação do histórico do veículo a proprietários.

A reestruturação do Detran.SP para oferecer um serviço cada vez mais ágil e eficiente é um trabalho contínuo e em movimento. Este grande esforço permanece

FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO

SISTEMA DE GESTÃO DA OFERTA DE CURSOS DA ESCOLA PÚBLICA DE TRÂNSITO

Solução tecnológica para melhorar a gestão da oferta de cursos e/ou programas da Escola Pública de Trânsito para a capacitação dos funcionários do Detran.SP e para a atividades profissionais que exijam conhecimentos técnicos, como transporte escolar, transporte de cargas perigosas e motofrete, entre outros.

FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO TÉCNICA E COMPORTAMENTAL DOS FUNCIONÁRIOS E DOS PARCEIROS

Itens a serem continuamente renovados e inovados considerando principalmente as novas unidades que serão colocadas em operação, como também a necessidade de dar seguimento aos programas de capacitação para funcionários e parceiros.

DESBUROCRATIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO

O esforço na desburocratização e na simplificação de procedimentos e processos, sempre visando ao

bom atendimento ao cidadão, terá continuidade, assim como as ações para capacitar tanto funcionários como parceiros para as diretrizes do novo Detran.SP.

PROVAS DE RECICLAGEM E RENOVAÇÃO DA CNH

As provas de reciclagem e de renovação da CNH são ferramentas essenciais para o processo de contínua formação de condutores e, consequentemente, para melhorar a segurança no trânsito. Nesta linha, o Detran.SP vai aprimorar a fiscalização desses exames, utilizando as mais avançadas tecnologias, permitindo inclusive a fiscalização em tempo real.

VALORES PÚBLICOS, AINDA UM DESAFIO

O Comitê de Implementação do Código de Ética prosseguirá suas sessões de discussão em todo o Detran.SP contemplando todos os funcionários. Estratégias e metodologias estão sendo delineadas para atingir os parceiros, os credenciados e os contratados, além dos usuários dos serviços.

EM FRENTE
O Detran.SP deverá investir cada vez mais no uso intensivo de tecnologias modernas para um serviço melhor e mais ágil

SEGURANÇA

Um dos maiores desafios é encontrar soluções que alcancem a meta de reduzir 50% do número de mortes no trânsito até 2020

EDUCAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

MUSEU DA MOBILIDADE DO TRÂNSITO

Fruto de uma parceria entre o Detran.SP e a Fundação Vanzolini, o projeto prevê a criação de um espaço de discussão sobre mobilidade urbana, segurança viária e educação para o trânsito. Este, que deverá ser o primeiro museu de mobilidade da América Latina, tratará de assuntos que figuram diariamente nas páginas dos jornais ou na conversa dos cidadãos, como redução da velocidade nas vias, faixas para bicicletas, compartilhamento de veículos e táxi convencional, acidentes e mortes no trânsito. Inspirado no Museu Catavento Cultural e no Museu do Futebol, o espaço pretende ser um centro de convivência, que estimula a interatividade com seus visitantes. O local já foi definido e conta com o apoio da Secretaria Estadual de Cultura. O Detran.SP busca patrocinadores para tirar o projeto do papel. Por enquanto, é possível conhecer a proposta pelo portal e a maquete exposta na Fundação Vanzolini.

EDUCAÇÃO PARA O TRÂNSITO

Parte do Movimento Paulista de Segurança no Trânsito, o programa de educação para o trânsito do Detran.SP visa conscientizar a população sobre a segurança viária por meio de cursos online, vídeos educativos, campanhas e palestras. Tem seu público-alvo dividido em três grandes eixos de vulnerabilidade: ambiente escolar; pedestre (criança, jovem, idoso, ciclista, pessoa com deficiência, etc.); e empresas e demais segmentos da sociedade. Com a publicação periódica de chamamentos públicos, o Detran.SP continuará ampliando sua rede de parceiros a fim de garantir à população o acesso às melhores práticas no desenvolvimento de programas de educação para o trânsito, campanhas e eventos.

linha do tempo



linha do tempo

2012

MAIO

- Detran.SP possibilita o pagamento de taxas por meio do cartão de débito
- Portal do Detran.SP atinge marca de três milhões de usuários cadastrados e passa a oferecer 18 serviços eletrônicos

JUNHO

- Detran.SP passa a enviar cartas mensais aos motoristas de todo o Estado alertando sobre o vencimento da CNH e sobre a obtenção da CNH definitiva

SETEMBRO

- Criação da Escola Pública de Trânsito
- Pesquisa Ibope aponta 96% de aprovação do novo Detran.SP pelos usuários dos postos Interlagos e Aricanduva, na Capital – 90% dos cidadãos avaliam os serviços como “ótimos” ou “bons”
- Governador Geraldo Alckmin anuncia o investimento de R\$ 85 milhões em educação e segurança para o trânsito no Estado durante a abertura da Semana Nacional de Trânsito

SETEMBRO

- Criação do Comitê Paulista de Ações para a Segurança Viária, integrando 11 secretarias, além da Escola Pública de Trânsito
- Promoção do I Seminário Internacional de Segurança Viária do Detran.SP, com a presença do consultor do Banco Mundial (BIRD) Eric Howard
- Lançado o Curso de Conscientização no Trânsito em parceria com a Polícia Militar

DEZEMBRO

- Projeto de Lei Complementar (PLC) nº 40/2012, que transforma o Detran.SP em autarquia, é aprovado pela Assembleia Legislativa
- Implantação do primeiro posto avançado do Detran.SP, em Santo André, que oferece os principais

serviços de trânsito de forma descentralizada

- Implantação de provas teóricas no formato eletrônico nas unidades de Limeira, Cajamar e Indaiatuba, após parceria com o Detran do Paraná
- Ao todo, 12 unidades e postos funcionam em novo modelo de atendimento

JULHO

- Implantação do programa educativo Se Essa Rua Fosse Minha em 40 escolas públicas da Zona Norte da Capital
- Portal tem layout remodelado e passa a oferecer simulado de prova teórica >> 19 serviços eletrônicos

AGOSTO

- Ciclo de palestras com o professor doutor Paulo Saldiva, chefe do Departamento de Patologia da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (USP) e delegado da Associação Médica Mundial (Climate Change and Health Care – Copenhagen)

OUTUBRO

- Governo de São Paulo envia à Assembleia Legislativa projeto para transformar o Detran.SP em autarquia

2013

JANEIRO

- Governador Geraldo Alckmin sanciona lei que transforma Detran.SP em autarquia

FEVEREIRO

- Lançamento do Programa Direção Segura, que integra equipes do Detran.SP, das Polícias Militar, Civil e Técnico-Científica para a fiscalização da Lei Seca
- Detran.SP passa a enviar SMS para alertar e lembrar motoristas sobre serviços de trânsito

linha do tempo



linha do tempo

2014

DEZEMBRO

- Abertura do segundo posto avançado na Capital, no Raposo Shopping
- Término da reformulação completa da unidade Armênia, na capital
- Ao todo, 136 unidades, postos e seções de trânsito funcionam em novo modelo de atendimento

ABRIL

- Lançamento do programa de Gestão do Conhecimento
- Programa educativo Clube do Bem-Te-Vi faz 25 anos e beneficia mais de 1,3 milhão de crianças

JUNHO

- Detran.SP passa a promover leilão 100% online de veículos apreendidos por infração de trânsito

SETEMBRO

- Promoção do II Seminário Internacional de Segurança Viária, com especialistas na área de trânsito de países como França e Portugal, além do Brasil
- Implantação do sistema online de controle de peças automotivas provenientes de desmanches, com ferramenta de consulta da procedência do produto pelo celular

NOVEMBRO

- Lançamento de licitação para implantar projeto-piloto para monitorar com câmeras e sistema de telemetria as provas práticas de direção veicular
- Implantação de Junta Administrativa de Recurso de Infrações (Jari) exclusiva para julgamento de casos de embriaguez ao volante
- Implantação de nova modalidade de prova teórica para surdos no Estado, aplicada com mediação online, em tempo real, de uma intérprete da Língua Brasileira de Sinais (Libras)

2016

FEVEREIRO

- Assinatura de convênios com 15 prefeituras para investimentos em fiscalização, sinalização e educação para o trânsito
- Lançamento de nova funcionalidade “pesquisa de peças usadas” no aplicativo para celulares e tablets
- Lançamento do INFOSIGA SP - Sistema de Informações Gerenciais de Acidentes de Trânsito do Estado de São Paulo

2015

FEVEREIRO

- Setor de pontuação do Detran.SP passa a funcionar na unidade Armênia

MAIO

- Vistorias veiculares passam a ser migradas para as Empresas Credenciadas para Vistoria (ECVs)

JULHO

- Lançamento do Código de Ética do Detran.SP

AGOSTO

- Lançamento do Movimento Paulista de Segurança no Trânsito

OUTUBRO

- Governador sanciona lei que cria “via rápida” para leilões de veículos
- Portal do Detran.SP é um dos finalistas do Prêmio Mario Covas
- Aplicativo para celular e tablets passa a alertar motoristas sobre prazo para licenciamento do veículo via *push*

DEZEMBRO

- Aplicativos ultrapassam 1,6 milhão de *downloads*
- Inauguração da centésima unidade, em Franca
- Portal do Detran.SP fecha o ano com mais de 9,7 milhões de usuários cadastrados e 26 serviços eletrônicos oferecidos
- 282 unidades, postos e seções de trânsito funcionam em novo modelo de atendimento
- Ano termina com o recorde de 348 leilões, quase o triplo de 2013, e mais de 103 mil veículos arrematados
- Média de aprovação dos usuários no ano: 95% consideraram o atendimento ótimo ou bom

MARÇO

- Portal passa a receber indicação de condutor para multas do Detran.SP. Antes, o procedimento só podia ser feito por correio ou presencialmente



Lei Seca leva 435 à cadeia no Carnaval

No primeiro feriado da vigência de regras mais duras contra quem bebe e dirige, São Paulo vê crescer 240% o número de prisões por embriaguez ao volante. Acidentes também caíram nas rodovias



DIÁRIO acompanha fiscalização

A reportagem do DIÁRIO acompanhou blitz de fiscalização de domingo nas avenidas Cruzeiro do Sul, na Ponte Pequena, Zona Norte, e Doutor Alberto Ribeiro, na Barra Funda, Zona Oeste. Ao menos 50 pessoas, entre membros do Detran (Departamento Estadual de Trânsito) e policiais Militares, Civis e Cívica participaram do comando.

O delegado Ricardo Bina esteve pela primeira vez na operação da Lei Seca. Acompanhado de uma escóla e de cerca de outros dez policiais civis, Bina teve trabalho logo no início da blitz. O condutor Ricardo Omar Chulko, 28 anos, foi flagrado com 0,34 mg de álcool por litro de sangue, o que dá cadeia no ato. "Eu bebi quatro latinhos de cerveja", confessou Banaiko. "Não tem como escapar", disse o delegado Bina.

O condutor pagou fiança de R\$ 1.336. Batizada de Programa Direção Segura, a fiscalização que conta com integrantes do Detran e das polícias Civil, Cívica e Militar entrou em cena após decreto do governador Geraldo Alckmin. O governo estadual investiu R\$ 40 milhões na estrutura das operações.

Tire suas dúvidas

Quem é preso pela nova Lei Seca?

Quem for flagrado dirigindo a partir de 0,34 miligramas de álcool por litro de sangue. O motorista também paga multa de R\$ 1.915,40, tem o direito de dirigir suspenso por 12 meses e perde sete pontos na CNH.

O que acontece com quem não for preso?

A nova Lei Seca determina que quem for flagrado dirigindo com 0,05 mg a 0,33 mg paga multa de R\$ 1.915,40, tem a CNH suspensa por um ano, sete pontos adicionados na carteira e o veículo retido. Se o condutor voltar a cometer a infração no período de 12 meses, a multa será dobrada.

Quem bebe uma dose de destilado, um copo de cerveja ou uma taça de vinho e depois dirige corre o risco de ser pego pelo bafômetro?

Sim, não há uma medida certa de quanto de bebida alcoólica é suficiente para chegar a 0,05 mg, já que o metabolismo de cada organismo interfere no resultado. Outros fatores podem atingir o índice.

Quem bebe uma dose de destilado, um copo de cerveja ou uma taça de vinho e depois dirige corre o risco de ser pego pelo bafômetro?

Sim, não há uma medida certa de quanto de bebida alcoólica é suficiente para chegar a 0,05 mg, já que o metabolismo de cada organismo interfere no resultado. Outros fatores podem atingir o índice.

Quem bebe uma dose de destilado, um copo de cerveja ou uma taça de vinho e depois dirige corre o risco de ser pego pelo bafômetro?

Sim, não há uma medida certa de quanto de bebida alcoólica é suficiente para chegar a 0,05 mg, já que o metabolismo de cada organismo interfere no resultado. Outros fatores podem atingir o índice.

Cinco câmeras auxiliam força-tarefa

Cinco câmeras de alta definição auxiliaram a força-tarefa montada nas blitz da Lei Seca mais rigorosa durante o Carnaval. As imagens captadas podem ser usadas como prova de que o motorista está dirigindo embriagado. As câmeras fazem parte de um plano piloto, que inicialmente será montado apenas na capital. Até o segundo semestre, ele deve ser expandido para todo o estado.

De acordo com o diretor de sistemas do Detran, Enevo Eichemborg Junior, as câmeras foram importadas de Israel e são usadas em operações de guerra no Oriente Médio. "As câmeras têm infravermelhos que possibilitam enxergar a placa do veículo mesmo em lugares com pouca luminosidade", disse.

Segundo Eichemborg, o objetivo é fazer com que as câmeras sejam integradas aos bancos de dados das polícias Civil e Militar. "Quando, durante as blitz, possamos saber se o motorista ou algum ocupante do carro consta no sistema de registros de banco ou de desaparecidos", afirmou.



Central de imagens tem equipamento de última geração vindo de Israel

Como era antes

PRESENCIA DE ALCOOL
Se o bafômetro registrar até 0,10 mg de álcool por litro de sangue, o motorista não é preso. Foi usado o bafômetro apenas multa de R\$ 957,40

COMO ERAM AS BLITZ
Eram feitas exclusivamente pela Polícia Militar

Qual a pena

Apesar de dirigir alcoolizado variava de 6 meses a 3 anos de prisão

Qual o valor da fiança
R\$ 678

Mais sede de segurança
240%

REFLEXO NAS RUAS DE SÃO PAULO

ANO	2011	2010
Mortes por embriaguez	475	128
Mortes por embriaguez	1.418	1.161
Tráfego de bafômetros	11.716	8.455
Operações de blitz	22%	35%

REFLEXO NAS ESTRADAS ESTADUAIS

ANO	2011	2010
Mortes	27	31
Feridos	472	1.108
Feridos graves	153	214
Operações de bafômetros	2.500	2.500
Fiscalização de contrabando	138	95



Como é agora

PRESENCIA DE ALCOOL
A presença de 0,05 mg de álcool por litro de sangue já configura infração. O motorista registra multa de R\$ 1.915,40

COMO SÃO AS BLITZ
Além da Polícia Militar, as blitz contam com a presença de delegados civis, delegados, escuadrões, membros do Detran, militares e Polícia Cívica

Qual o valor da fiança
R\$ 678

Mais sede de segurança
240%

REFLEXO NAS RUAS DE SÃO PAULO

ANO	2011	2010
Mortes por embriaguez	475	128
Mortes por embriaguez	1.418	1.161
Tráfego de bafômetros	11.716	8.455
Operações de blitz	22%	35%

REFLEXO NAS ESTRADAS ESTADUAIS

ANO	2011	2010
Mortes	27	31
Feridos	472	1.108
Feridos graves	153	214
Operações de bafômetros	2.500	2.500
Fiscalização de contrabando	138	95

Como é feita a nova blitz
A abordagem é feita pelo PM, que pede para o motorista de dentro do carro soprar um primeiro bafômetro. Se for constatada a ingestão de álcool, o motorista desce do carro e faz um segundo teste, num bafômetro mais potente. Se for confirmado o álcool, o motorista é levado para a delegacia movida

Ônibus, Metrô e trens até mais tarde ajudariam

O governo estadual analisa a possibilidade de ampliar os horários de funcionamento e as rotas das linhas de Metrô e Trens em São Paulo. A medida é uma tentativa de incentivar os motoristas a deixar seus carros em casa quando forem à cidade.

Segundo a diretora de educação para o trânsito do Detran, Tarcia Peres Santos, já houve encontros entre as secretarias de Transportes Metropolitanos e de Logística e Transportes, com o objetivo de discutir maneiras de ampliar os horários de funcionamento das linhas de Metrô. "A gente sabe que as pessoas que saem para o trabalho, nem buscarem ou num restaurante gostam de beber uma cervejinha, um vinho. Por isso, o transporte público pode ser uma excelente alternativa", disse.

Os ônibus são responsabilidade da Prefeitura de São Paulo. No entanto, não está descartada uma parceria entre a Prefeitura e governo estadual com a finalidade de ampliar a frota e o horário de funcionamento de algumas linhas, sobretudo as que trafegam em locais badm da cidade.

artigo

Trânsito seguro: desafio, compromisso

O governo do Estado de São Paulo convida a todos para assumirem compromisso: o de reduzir significativamente o número de mortos e feridos por acidentes de trânsito, que hoje causam a morte por ano no Estado de cerca de 7.000 pessoas e provocam a internação de outras 40 mil. Essa situação faz com que os acidentes por transporte terrestre sejam a principal causa externa de mortes, muito à frente dos homicídios.

Com o objetivo de mudar esse cenário, o governador Geraldo Alckmin lançou recentemente o Movimento Paulista de Segurança no Trânsito. Embora o Estado já possua uma das mais baixas taxas de mortes por acidentes de trânsito do País, não é possível considerar satisfatória essa situação, já que os acidentes ainda são a principal causa externa de mortes no Estado.

É preciso fazer mais e melhor, para que cada vez menos famílias sofram

com a dor e os prejuízos causados pela perda ou ferimento grave de um ente querido.

O período entre 2011 e 2020 foi definido como a 'década de ações para segurança no trânsito' pela ONU (Organização das Nações Unidas). O Brasil se comprometeu a reduzir ao menos pela metade a quantidade de pessoas que perdem a vida em acidentes terrestres.

O governo de São Paulo assume o compromisso de cumprir a sua parte, com o desenvolvimento de sistema de informações sobre mortes e acidentes no trânsito a fim de mapear pontos críticos e implantar medidas para reduzir as ocorrências. Além disso, apoiaremos os municípios a aperfeiçoar a atuação em segurança viária, implementaremos a formação em educação para o trânsito aos professores da rede pública estadual e ampliaremos a fiscalização e a atuação de condutores infratores, em es-

pecial a direção sob influência de álcool, entre outras iniciativas.

Comitê gestor, composto por nove órgãos do governo estadual, entre eles o Detran-SP (Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo), foi criado para coordenar as ações do programa.

É preciso, contudo, franqueza no trato dessa questão: só conseguiremos obter o resultado desejado se houver o engajamento dos diferentes níveis de governo e dos diversos setores, públicos e privados, junto com toda a sociedade. Dessa forma será possível, além de ações mais efetivas em reduzir vítimas, realizar verdadeira transformação cultural que seja base de comportamento mais responsável e seguro no trânsito. Todos juntos podemos fazer trânsito melhor!

Marcos Monteiro é secretário de Planejamento e Gestão do Estado de São Paulo. Daniel Annenberg é diretor-presidente do Detran-SP.

Tribuna Livre

MARCOS MONTEIRO, Secretário de Planejamento e Gestão do Estado de São Paulo
DANIEL ANNENBERG, Diretor-presidente do Detran-SP

Segurança no trânsito, um desafio, um compromisso

O Governo do Estado de São Paulo convida a todos para assumirem um compromisso: reduzir significativamente o número de mortos e feridos por acidentes de trânsito, que hoje matam por ano no Estado cerca de 7 mil pessoas e provocam a internação de outras 40 mil. Essa situação faz com que, atualmente, os acidentes por transporte terrestre sejam a principal causa externa de mortes.

Com o objetivo de mudar esse cenário, o governador Geraldo Alckmin lançou recentemente o Movimento Paulista de Segurança no Trânsito. O que queremos é atingir algo semelhante àquilo que São Paulo conseguiu na área de segurança pública: a forte redução da taxa de homicídios, que hoje é cerca de um terço do que era no início dos anos 2000.

O Estado já possui uma das mais baixas taxas de mortes por acidentes de trânsito do país, resultado dos esforços de todos os paulistas, nas cidades e nas rodovias – que são consideradas, em diversas e sucessivas avaliações, como as melhores do país. Mas, não é possível, claro, considerar satisfatório esse quadro, já que os acidentes ainda são a principal causa externa de óbitos no Estado. É preciso fazer mais e melhor, para que cada vez menos famílias sofram com a dor e os prejuízos causados pela perda ou ferimento grave de um ente querido.

O período entre 2011 e 2020 foi



definido pela Organização das Nações Unidas (ONU) como a Década de Ações para Segurança no Trânsito, tema que será discutido por especialistas da área e pelos países membros da ONU durante a 3ª Conferência Global de Alto Nível sobre Segurança no Trânsito – Tempo de Resultados, nos dias 18 e 19 de novembro em Brasília (DF). O Brasil se comprometeu a reduzir ao menos pela metade a quantidade de pessoas que perdem a vida em acidentes terrestres.

O Governo de São Paulo assume o compromisso de cumprir a sua parte, com o desenvolvimento de um sistema de informações sobre mortes e acidentes no trânsito a fim de mapear pontos críticos e implantar medidas para reduzir as

ocorrências. Além disso, apoiaremos os municípios na atuação em segurança viária, faremos a ampliação estrutural e técnica do Grupo de Resgates e Atenção às Urgências e Emergência (Grau) – a "tropa de elite" do resgate médico de São Paulo –, criaremos o primeiro Centro de Trauma do Estado, na capital, promoveremos campanhas educativas de conscientização e mobilização social, implementaremos a formação em educação para o trânsito aos professores da rede pública estadual e intensificaremos ainda mais a fiscalização e a atuação de condutores infratores, em especial a direção sob influência de álcool, entre outras iniciativas.

Um comitê gestor, composto por nove órgãos estaduais, entre eles o Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo (Detran-SP), foi criado para coordenar as ações do programa.

É preciso, contudo, franqueza no trato dessa questão: só conseguiremos obter o resultado desejado, se houver o engajamento dos diferentes níveis de governo e dos diversos setores, públicos e privados, junto com toda a sociedade. Dessa forma será possível, além de ações mais efetivas em reduzir vítimas, realizar uma verdadeira transformação cultural que seja base de um comportamento mais responsável e seguro no trânsito. Todos juntos, podemos fazer um trânsito melhor!

antes e depois

O Detran.SP teve como uma de suas maiores prioridades, nos primeiros cinco anos da nova gestão, investir na modernização das unidades para melhor atender o cidadão. A seguir, algumas imagens do antes e depois ilustram a evolução do ambiente de atendimento ao usuário.

AGUAÍ

ANTES



DEPOIS

AMPARO

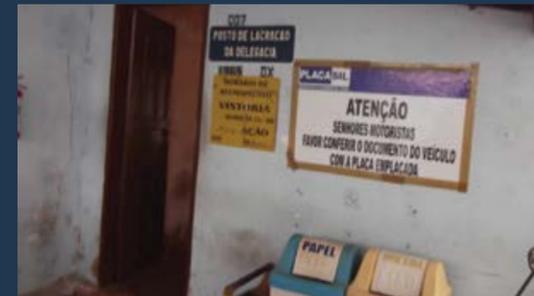
ANTES



DEPOIS

ARTUR NOGUEIRA

ANTES



DEPOIS



ASSIS

ANTES



DEPOIS

PINDAMONHANGABA

ANTES



DEPOIS

SOROCABA

ANTES



DEPOIS

agradecimentos

Ailton Brasiliense
Agnaldo Carlos de Melo
Aldari Onofre Leite
Alessandra Françaia
Alex Douglas
Ana Paula Velloso Borges
Anabela Simões
André Correia
Beatriz Scavazza
Bruno Garfinkel
Caio Penko Teixeira
Cap. PM Adriana Leandro de Araújo
Cap. PM Luciano Salgado Lino de Almeida
Cap. PM Luiz Coutinho Cairolli
Carlos Antonio Luque
Carlos Leoni
Carmen Queiroz
Cel. PM Antônio Valdir Gonçalves Filho
Cel. PM Cássio Roberto Armani
Cel. PM José Luis Salomão
Cel. PM Marco Aurélio Alves Pinto
Cel. PM Rogerio Bernarde Duarte
Celio Bozola
Cheila Marina de Lima
Cicero Andrade Nascimento
Daniel Candido
Denis Alves Rodrigues
Diego Daygoro Yotsumoto Hongenecka
Diego Ferreira Schiezari
Dirceu Jesus Urdiales
Dirceu Rodrigues Alves Junior
Douglas Estevão de Araujo
Fabio Bechara
Fabio Racy
Fernando Barros
Flavia de Leon Vaz
Floriano Pêsaro
Gabriela Guida de Freitas
Gerson Bittencourt

Gilberto Almeida dos Santos
Gilberto Dimenstein
Heliodoro Bastos
Jairo Gurman
João Carlos Rodrigues da Silva
João Reis
José Guedes Pereira
Jose Montal
Júlia Maria D`Andréa Greve
Julio Avelar
Leonardo Rossatto Queiroz
Luiz Carlos Montavi Nespoli Branco
Luma Cavaleiro de Macedo Scaff
Magaly Romão
Maíra Barreto Trucco
Major PM Herbert Meyerhof
Major PM Humberto César Leão
Marcio Nigro
Marco Antonio Barros
Marcondes de Brito Maciel
Maria Helena Prado de Mello Jorge
Marta Maria Alves da Silva
Mauro José Novaes
Moisés Nieto Lopes
Neia Caro
Neide Passos de Figueiredo Simonetti
Nilton Gurman
Og Doria
Patrícia Delhomme
Paula Marinho
Paulo Marcelo Morishita Garbi
Paulo Saldiva
Pedro Leonardo
Pedro Serrano
Percival Maricato
Philip Gold
Ramon Santoro Leonardi
Raoni Venturieri de Andrade Lima
Raquel Almqvist

Ricardo Ambrosio Fazzani Bina Filho
Ricardo Leme
Roberta Torres
Roberto Douglas Moreira
Roberto Meizi Agune
Rodrigo Amoim Soares
Rosimeire Aparecida Soler da Silva Montagner
Silvia Lisboa
Sílvio Rigonato
Sirlene dos Santos Souza
Tarcila Peres Santos
Ten. Cel. PM Max Mena
Terezinha Maria da Silva
Tiago Pretel dos Santos
Vagner Caovila
Vanessa Silva Carvalho
Venerando Ribeiro do Valle Júnior
Vera Viviane Schmidt
Victor Pavarino
Vilma Leyton
Walter Henrique Broggio (PM)
Walter Massayuki Shinohara
Yara Marques
Zilmar Fernandes

ENTIDADES
99 Taxis
Agência Reguladora de Serviços Públicos
Delegados de Transporte do Estado de São Paulo (Artesp)
Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo (Alesp)
Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais (AME)
Associação de Bares da Vila Madalena
Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel)
Associação Brasileira de Bebidas (Abrabe)
Associação Brasileira de Comerciantes
Recicladores de Automóveis Descontinuados (Abcrad)
Associação Brasileira das Empresas de Vistoria Automotiva (Abevisa)
Associação Brasileira dos Fabricantes de Motocicletas, Ciclomotores, Motonetas, Bicicletas e Similares (Abraciclo)
Associação Brasileira da Indústria da Cerveja (Cervbrasil)
Associação dos Despachantes e Auxiliares de Despachantes do Município de São Paulo (Adasp)
Associação Brasileira das Indústrias de Equipamentos Contra Incêndio e Cilindros de Alta Pressão (Abiex)
Associação Brasileira de Medicina de Tráfego (Abramet)
Associação de Medicina de Trânsito de São Paulo (Ametran)
Associação dos Médicos do Poupatempo (Poupamed)
Associação Nacional dos Detrans (AND)
Associação Nacional das Empresas de Perícias e Vistorias Veiculares (Anpev)
Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores (Anfavea)
Associação Nacional dos Organismos de Inspeção (Angis)

agradecimentos

Associação de Pais e Amigos de Surdos de Campinas (Apascamp)
Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP)
Associação Nacional Trânsito (Anatran)
Associação Paulista de Municípios (APM)
Associação Paulista de Vistorias (Assopavi)
Associação de Prevenção, Atendimento Especializado e Inclusão da Pessoa com Deficiência (Apraespi)
Associação de Psicologia de Trânsito (Apsitran)
Associação dos Psicólogos de Trânsito Americas’ Beverage Company – Companhia de Bebidas das Américas (Ambev)
Arteris S.A. – Concessão de Rodovias
Automóvel Clube do Brasil
Banco do Brasil
Banco do Povo Paulista (BPP)
Blog dos Oficiais do Detran.SP
Brasil Kirin
Campinas Shopping
Catavento Cultural e Educacional
Chicco – Artsana Group
CIA – Companhia de Comunicação & Publicidade
CLP – Centro de Liderança Pública
Colégio Humboldt Deutsche Schule
Colinas Shopping
Comando de Policiamento de Trânsito (CPTran)
Comissão de Ética Médica do Poupatempo
Companhia de Engenharia de Tráfego/PMSP (CET)
Companhia Paulista de Obras e Serviços (CPOS)
Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg)
Conselho Estadual para a Diminuição dos Acidentes de Trânsito (CEDATT)
Conselho do Patrimônio Imobiliário
Conselho Regional dos Despachantes Documentalistas do Estado de São Paulo (CRDD)

Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (Cremesp)
Conselho Regional de Psicologia de São Paulo (CRPSP)
Cooperativa Brasileira de Transporte Escolar (Cobrate)
Corpo de Bombeiros de São Paulo
Departamento de Estradas de Rodagem (DER)
Departamento Nacional de Trânsito (Denatran)
Detran do Paraná
Detran do Rio Grande do Sul
Diageo Brasil
DPVAT
Easy Táxi
Empresa Catavento
Empresa Quipux
Fábrica de Cultura
Falconi Consultores de Resultado
Federação Brasileira de Veículos Antigos (FBVA)
Federação Nacional das Cooperativas de Trabalho dos Médicos e Psicólogos Peritos de Trânsito (Fenactran)
Federação Nacional da Distribuição de Veículos Automotores (Fenabreve)
Federação Nacional das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização (Fenaseg)
Federação dos Trabalhadores em Auto Escola
FSB Comunicação
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp)
Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE)
Fundação Getulio Vargas
Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe)
Fundação Lemann
Fundação MAPFRE
Fundação Mario Covas
Fundação Paula Souza

Fundação Seade
Fundação Thiago de Moraes Gonzaga
Fundação Vanzolini
Fundação Volkswagen
Fundação do Desenvolvimento Administrativo (Fundap)
Gerdau
Honda South America Ltda.
Instituto Ethos
Instituto Península
Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT)
Instituto Renault
Ministério da Saúde
Movimento Não Foi Acidente
Movimento Vale a Pena
Observatório Nacional de Segurança Viária
ONG Criança Segura
ONG Singulares
Organização Mundial da Saúde (OMS)
Organização Pan-Americana da Saúde (Opas)
Pernod Ricard Brasil
Polícia Civil
Polícia Militar
Polícia Técnico-Científica
Porto Seguro Auto
Poupatempo
Prodesp Tecnologia da Informação
Programa Acessa São Paulo
Programa Escola da Família
Programa São Paulo Amigo do Idoso
Projeto Na Medida
Propeg Comunicação S.A.
ProSimulador
Proteste – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor
Raposo Shopping
Sem Excesso

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae)
Sest Senat
Shopping Aricanduva
Shopping Interlagos
Sindicato das Auto Moto Escolas e Centros de Formação de Condutores do Estado de São Paulo (Sindautoescola-SP)
Sindicato dos Despachantes Documentalistas no Estado de São Paulo (Sindespachantes)
Sindicato das Empresas de Desmanche do Estado de São Paulo (Sindesmanche)
Sindicato das Empresas Prestadores de Serviços de Vistoria em Veículos Automotores do Estado de São Paulo (Sindvist)
Sindicato das Empresas de Seguros, Resseguros e Capitalização (SindsegSP)
Sindicato dos Mensageiros, Motociclistas, Ciclistas e Mototaxistas do Estado de São Paulo (SindimotoSP)
Sindicato dos Motoboys de São José dos Campos (Sindmotovale)
Sindicato dos Motoristas de Ambulância do Estado de São Paulo (Sindmaesp)
Sindicato dos Motoristas e Trabalhadores nas Empresas de Táxi no Estado de São Paulo (Simtetaxi-SP)
Sindicato dos Psicólogos de São Paulo (SinPsi)
Sindicato dos Trabalhadores e Instrutores em Auto Escolas, Despachantes e Empresas de Transporte Escolar (Sintradete)
SulAmérica Seguros
Toyota
Unilever
Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)
Universidade Estadual Paulista (Unesp)
Universidade de São Paulo (USP)
VALID – Certificadora Digital
Virgo Games Studios

Detran.SP

GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretário de Planejamento e Gestão
DETRAN.SP

Diretor-Presidente
Diretora-Vice-Presidente
GABINETE DA PRESIDÊNCIA E DA VICE-PRESIDÊNCIA
Assessoria da Presidência
Assessoria da Presidência
Assessoria das Superintendências Regionais
Assessoria de Comunicação
Assessoria de Gestão e Melhoria de Processos
Assessoria de Implantação de Novas Unidades
Assessoria de Planejamento
Assessoria de Relações Institucionais
Assessoria Judicial
Auditora Interna
Escola Pública de Trânsito
Observatório Paulista de Trânsito
Ouvidoria
Sec. Exec. do Movimento Paulista de Segurança no Trânsito (MPST)
DIRETORIAS
Diretor Setorial de Veículos
Diretor Setorial de Habilitação
Diretor Setorial de Educação para o Trânsito e Fiscalização
Diretor Setorial de Sistemas
Diretor Setorial de Atendimento ao Cidadão
Diretor Setorial de Administração

Superintendentes Regionais
Araçatuba
Baixada Santista
Barretos
Bauru
Campinas I
Campinas II
Capital
Central
Franca
Marília
Presidente Prudente
Registro
Ribeirão Preto
Região Metropolitana de São Paulo
São José do Rio Preto I
São José do Rio Preto II
Sorocaba I
Sorocaba II
Sorocaba III
Vale do Paraíba

CONSELHO ESTADUAL DE TRÂNSITO (CETRAN)

Presidência do Cetran
Assessoria do Cetran

GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Geraldo Alckmin
Marcos Antonio Monteiro

Daniel Annenberg
Neiva Aparecida Doretto

Fernando Antônio de Oliveira Batistuzzo
Vera Tokairim
Carine Amorim Nogueira Calvo
Claudia Jardim
Carlos Alberto Saes da Silva
Erika Moreira Ide/Luis Agune
Oscar Adolfo Sanchez/Marcelo Araújo
José Luiz Ricca
Andrea Monaco Janotti
Waldirene Santana dos Santos
Rosana Soares Néspoli
Jose Antonio Oka
Vera Melo
Evandro Caramaschi do Vale

Israel Alexandre de Souza
Maxwell Borges de Moura Vieira
Mauricio Haruo Koshiyama
Clovis Simabuku
Janio Loiola de Oliveira
Claudia Santos Fagundes

João Moraes Faga Neto
Rogerio Crantschaninov
Alessandro Pentino Benincasa
Edson Gaspar
Lucilene Cristina Modesto
Mauro Haddad Andrino
Silvia Helena Monteiro Sze
Eduardo Pacheco Giannetti
Cassio Marcelo Goullart David
Daniel Fernando Romera
Antonio Rolnei da Silveira
Marcelo Oliveira Souza Fuzaro
Clodoaldo Henrique Inácio Pires
Lucas Minjoni Cantarella
Paulo César Equi
Aer Gomes Trindade
Roberta Bernardi Silva Martin
Gustavo Soquetti dos Reis
Adauto Rocha Teixeira Junior
Eduardo Chaves da Silva Gomes

Frederico Pierotti Arantes
Daniel Leão Bonatti

Frederico Pierotti Arantes
Daniel Leão Bonatti

expediente

GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

COORDENAÇÃO

Cláudia Jardim (Coordenação Geral)
Fernando Antonio Batistuzzo
Marcelo Araújo
Oscar Adolfo Sanchez
Vera Tokairim

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ENTREVISTADOS

Clovis Simabuku, Daniel Annenberg, Daniel Leão Bonatti, Denis Alves Rodrigues, Elder da Silva Almeida, Fernando Antonio Batistuzzo, Frederico Pierotti Arantes, Israel Alexandre de Souza, Janio Loiola de Oliveira, José Antônio Oka, Julio Semeghini, Marcelo Oliveira Fuzaro, Marcos Antonio Monteiro, Mauricio Koshiyama, Maxwell Borges, Neiva Aparecida Doretto, Oscar Sanchez, Rosana Néspoli, Tarcila Peres Santos, Vera Melo e Vera Viviane Schmidt

FOTOGRAFIAS

Acervo do Museu da Energia de São Paulo (página 22)
Acervo Subsecretaria de Comunicação do Estado de São Paulo (página 6)
Acervo Secretaria de Planejamento e Gestão (página 7)
Acervo Detran.SP (páginas 8, 23, 32, 58, 60, 63, 64, 66, 70, 78, 85, 96, 97, 98, 99, 124 a 127)

Ciete Silvério/Secom (página 80)
Guilherme Lara Campos/Secom (página 95)
Maurício Rummens/Secom (página 93)
Maurício de Souza (página 4, 40)
Paulo Berton (páginas 41, 46 e 47)
Paulo Marques/Prodesp (página 9)

Roberto Setton (páginas 10, 12, 14, 18, 20, 26, 28, 31, 33, 34, 36, 38, 42, 45, 48, 50, 51, 52, 53, 54, 57, 72, 74, 76, 83, 84, 86, 88, 90, 94, 102, 108, 109, 110 a 116)

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Shutterstock (Capa, páginas 16, 24, 63, 100)

REVISÃO

Mauro de Barros

IMPRESSÃO E ACABAMENTO

Mais Type

TIRAGEM

3.000 exemplares

