

PROCESSO Nº:	@PMO 23/00788009
UNIDADE GESTORA:	Departamento Estadual de Trânsito
RESPONSÁVEIS:	Departamento Estadual de Trânsito de Santa Catarina (Detran) Kennedy Nunes
ASSUNTO:	Primeiro monitoramento do processo RLA 18/01225254 – referente à Auditoria Operacional para avaliar os serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran)
RELATOR:	Gerson dos Santos Sicca
UNIDADE TÉCNICA:	Divisão 2 - DAE/COAF/DIV2
RELATÓRIO Nº:	DAE - 21/2024

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
2 ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DAS DETERMINAÇÕES E IMPLEMENTAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES	5
2.1 Determinações ao Departamento de Trânsito de Santa Catarina (Detran)	5
2.1.1 Elaborar, divulgar e manter atualizada a Carta Estadual de Serviços ao Cidadão acerca dos serviços prestados pelo Detran, em conformidade ao previsto nos §§ 2º e 3º do art. 11 da Lei (estadual) n. 15.435/2011 (itens 2.1.3 e 2.4.1 do Relatório DAE 9/2020);	5
2.1.2 Elaborar e aplicar, periodicamente, instrumento de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, com o objetivo de obter índices de satisfação e utilizá-los como indicadores para o planejamento e desenvolvimento de ações que visem à melhoria contínua dos serviços prestados, conforme previsto no art. 12 da Lei (estadual) n. 15.435/2011 (itens 2.1.1 e 2.4.1 do Relatório DAE).	11
2.2 Recomendações ao Departamento de Trânsito de Santa Catarina (Detran)	16
2.2.1 Elaborar e implementar rotina de tratamento das manifestações recebidas pelo Sistema Administrativo de Ouvidoria, assim como de seus relatórios, orientado à elevação da eficiência administrativa do órgão e à melhoria do atendimento aos usuários (itens 2.1.1 e 2.4.1 do Relatório DAE);	16
2.2.2 Adotar, gradativamente, priorizando-se os serviços mais demandados, soluções tecnológicas para que o cidadão possa: a) solicitar os serviços do Detran remotamente, sem que tenha que se deslocar às unidades de atendimento do Detran; b) emitir guias de pagamento de taxas concernentes a serviços do Detran sem que tenha que se deslocar a uma unidade de atendimento do órgão; e c) agendar previamente os atendimentos presenciais no Detran (itens 2.1.2 e 2.4.2 do Relatório DAE);	20
2.2.3 Viabilizar o envio de documentos gerados pelo Detran à residência do cidadão por meio de sistema de entrega de correspondência (itens 2.1.2. e 2.4.2 do Relatório DAE)	23
2.2.4 Implementar o protocolo de defesa de autuação de infração de trânsito via internet (itens 2.1.2 e 2.4.2 do Relatório DAE);	25
2.2.5 Mensurar e acompanhar, sistematicamente, via indicadores e relatórios gerenciais, o quantitativo e o tempo médio dos atendimentos presenciais ao cidadão em todas as unidades de atendimento do Detran (itens 2.1.2 e 2.4.2 do Relatório DAE)	28

2.2.6 Avaliar a criação de Fundo específico para o Departamento Estadual de Trânsito (Detran) e apresentar os resultados da avaliação (itens 2.2.1 e 2.4.2 do Relatório DAE).....	34
2.2.7 Planejar e implementar ações para reduzir os custos com os serviços gráficos e serviços agregados ao processo de emissão da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) - itens 2.2.1 e 2.4.2 do Relatório DAE nº 09/2020.....	35
2.2.8 Avaliar, periodicamente, a economicidade entre a manutenção de imóvel locado para as unidades do Departamento Estadual de Trânsito (Detran) e a possível aquisição de imóvel próprio para o Estado (itens 2.3.1 e 2.4.2 do Relatório DAE);	39
2.2.9 Implementar Sistema de Informação de Custo no Departamento Estadual de Trânsito (Detran), voltado para apurar os custos dos serviços prestados ao cidadão e/ou pessoas jurídicas (itens 2.2.1, 2.4.3 e 2.4.4 do Relatório DAE);	42
2.2.10 Mensurar, periodicamente, os custos dos serviços pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran) aos usuários pessoa física e/ou jurídica e utilizá-los como critério para a composição dos valores das taxas (itens 2.2.1, 2.4.3 e 2.4.4 do Relatório DAE);	45
2.2.11 Estabelecer a manifestação acerca da compatibilidade do aluguel com os valores de mercado como condição prévia para a prorrogação contratual das unidades do Departamento de Trânsito (CIRETRAN's e CITRAN's) - itens 2.3.1 e 2.4.5 do Relatório DAE.....	46
2.3 Recomendações à Secretaria de Estado da Fazenda:.....	47
2.3.1 Implementar Sistema de Informação de Custo no Departamento Estadual de Trânsito (Detran) voltado para apurar os custos dos serviços prestados ao cidadão e/ou pessoas jurídicas (itens 2.2.1, 2.4.3 e 2.4.4 do Relatório DAE);	47
2.3.2 Mensurar, periodicamente, os custos dos serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran) aos usuários pessoa física e/ou jurídica e utilizá-los como critério para a composição dos valores das taxas (itens 2.2.1, 2.4.3 e 2.4.4 do Relatório DAE).	49
2.4 Recomendação à Secretaria de Estado da Administração:.....	49
2.4.1 Rever a Instrução Normativa n. 06/SEA/2013, para estabelecer que: a) a dispensa de licitação para locação de bem imóvel deverá ser precedida de avaliação da economicidade entre locação e compra; e b) a prorrogação contratual deverá ser precedida de manifestação acerca da compatibilidade do aluguel com os valores de mercado da região do imóvel (itens 2.3.1 e 2.4.6 do Relatório DAE)	49
2.5 Recomendação ao Governador do Estado de Santa Catarina:	50
2.5.1 Regulamentar no âmbito estadual a utilização da locação sob encomenda (<i>built to suit</i>) prevista no art. 47-A da Lei (federal) n. 12.462/2011 (itens 2.1.3 e 2.4.7 do Relatório DAE).	50
2.6 Situação de cumprimento/implementação das deliberações.....	50
3 CONCLUSÃO	56

1 INTRODUÇÃO

Trata-se do primeiro monitoramento da Auditoria Operacional que avaliou a atuação do Departamento Estadual de Trânsito de Santa Catarina (Detran/SC) no âmbito de suas atribuições instituídas pelo Código de Trânsito Brasileiro, em que o Tribunal Pleno promoveu a apreciação no Processo RLA 18/01225254, que resultou na Decisão nº 1169/2020, de 09/12/2020 (fls. 1048-1050 do RLA 18/01225254), publicada no DOTC-e em 08/02/2021, por meio da qual conheceu o Relatório de Auditoria Operacional DAE nº 9/2020 (fls. 919-998 do RLA 18/01225254) e concedeu ao Departamento de Trânsito de Santa Catarina (Detran), ao Governo do Estado de Santa Catarina e às Secretarias de Estado da Fazenda (SEF) e da Administração (SEA), o prazo de 90 (noventa) dias para a apresentação de Plano de Ação com a indicação e responsáveis, atividades e prazos para o cumprimento das determinações e a implementação das recomendações resultantes da auditoria.

O Plano de Ação do Detran foi protocolado neste Tribunal em 20/08/2021 (fls. 1518-1543 do RLA 18/01225254) e o Plano de Ação da Secretaria de Estado da Fazenda foi protocolado em 11/05/2021 (fls. 1.071-1.074 do RLA 18/01225254).

Em Decisão Singular do Conselheiro Substituto Relator Gerson dos Santos Sicca, proferida em 17/12/2021, foram aprovados os Planos de Ação apresentados pelas instituições (fls. 1.557-1.564 do RLA 18/01225254). A Decisão Singular, publicada no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal em 11/01/2022, foi ratificada pelo Plenário do Tribunal de Contas em Sessão Ordinária – virtual, iniciada em 23/02/2022 (fl. 1.577 do RLA 18/01225254).

Cabe ressaltar que o Detran optou por enviar o plano de ação dividido por áreas (fls. 1.517-1.519 do RLA 18/01225254): Setor de Contratos (fls. 1.520-1.521 do RLA 18/01225254); Gerência de Habilitação (fls. 1.522-1.524 do RLA 18/01225254); Gerência de Informática e Estatística de Trânsito (fls. 1.525-1.527 do RLA 18/01225254); Gerência Geral das JARI, Imposição de Penalidades e Coordenadoria RENAINF (fls. 1.528-1.530 do RLA 18/01225254); Gerência de Registro e Licenciamento de Veículos (fls. 1.531-1.533 do RLA 18/01225254); Gerência de Administração e Finanças (fls. 1.534-1.536 do RLA 18/01225254); e Ouvidoria (fls. 1.537-1.543 do RLA 18/01225254).

Em 02/03/2022, o Detran encaminhou relatório parcial sobre o cumprimento do compromisso assumido no plano de ação, por meio do Ofício nº 0073/DETRAN/DIET/2022 (fls. 5-51).

Quanto ao monitoramento, o Departamento Estadual de Trânsito foi cientificado do seu início em 01/02/2024, por intermédio do ofício OF. TCE/DAE nº 1694/2024, no qual se

solicitaram informações e documentos referentes às recomendações e determinações (fls. 53-55). Em 14/2/2024, os gestores encaminharam o Ofício nº 008/DETRAN/CONIN/2024 (fls. 62-205) com informações e documentos solicitados.

Ademais, como havia recomendações relacionadas a outras Secretarias de Estado, foram enviadas requisições a outros órgãos: ofício DAE nº 1702/2024, para a Secretaria de Fazenda (fls. 56-57); ofício DAE nº 1708/2024, para a Secretaria de Administração (fls. 58-59); e ofício DAE nº 1713/2024, para a Secretaria da Casa Civil (fls. 60-61). As seguintes respostas dos órgãos foram disponibilizadas: SEA, fls. 206-252; Casa Civil, fls. 254-289; e SEF, fls. 334-338.

No período de 22/02/2024 a 18/03/2024, foi realizada a fase de execução do monitoramento, com o objetivo de confirmar as informações prestadas pelos gestores e colher informações adicionais.

As inspeções *in loco* foram realizadas nos dias 12/03/2024, na sede da Autarquia, no bairro de Coqueiros, em Florianópolis; e, no dia 18/03/2024, na CIRETRAN da cidade de São José, no bairro Kobrasol. Na primeira inspeção, houve a presença dos Srs. Kennedy Nunes (Presidente); Ricardo Miranda (Vice-Presidente); Sra. Simoni Fregnani Fernandes (Controladora Interna); Sra. Juliana Mello Cordeiro (Coordenadora dos pontos de atendimento); Sra. Débora Couto (técnica administrativa); Sr. Fábio de Oliveira (Diretor de Tecnologia de Informação); e Sr. Kiliano Vargas (setor de Contratos). Na segunda inspeção, os Auditores foram acompanhados pelo Sr. Kennedy Nunes, pela Sra. Juliana Mello Cordeiro e pelo delegado da CIRETRAN, o Sr. Diego Parma.

As análises das informações e do cumprimento das determinações e da implementação das recomendações estão expostas no segundo tópico deste Relatório.

Quadro 1 - Rol de Documentos remetidos pelas unidades gestoras, em resposta às diligências

Unid. Gestora	Diligência	Conteúdo remetido pela Unidade Gestora	Fls.
Detran	Ofício DAE 1694/2024 fls. 53-54	a) Processo SGPE Detran 4312/2022 b) Ofício nº 008/Detran/CONIN/2024 (e anexo)	09-51; 62-205
SEA	Ofício DAE 1708/2024 fls. 58-59	a) Ofício nº 33/2024/SEA/COJUR b) Manual de Locação de Bem Imóvel c) Instruções para preenchimento da minuta do estudo técnico preliminar - locação de imóveis d) Orientação Técnica Conjunta DGPA/DGLC nº 01/2023 e) Instrução Normativa nº 2/2023 f) Protocolo de atuação conjunta para ações de monitoramento e alerta g) Cópia do DOE, 26/04/2019, disposição de 2 servidores da Epagri p/a SDC.	206-253
Casa Civil	Ofício DAE 1713/2024 fls. 60-61	a) Processo SGPE SCC 2016/2024	254-289
SEF	Ofício DAE 1702/2024 fls. 56-57	a) Ofício SEF/GABS nº 110/2024 b) Informação DCIF nº 004/2024	334-345

Fonte: TCE/SC

2 ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DAS DETERMINAÇÕES E IMPLEMENTAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES

As conclusões dos trabalhos deste primeiro monitoramento seguirão a ordem dos itens da Decisão n. 1.169/2020.

2.1 Determinações ao Departamento de Trânsito de Santa Catarina (Detran)

2.1.1 Elaborar, divulgar e manter atualizada a Carta Estadual de Serviços ao Cidadão acerca dos serviços prestados pelo Detran, em conformidade ao previsto nos §§ 2º e 3º do art. 11 da Lei (estadual) n. 15.435/2011 (item 2.1.1 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.1.3 e 2.4.1 do Relatório DAE 9/2020);

Plano de Ação

Medidas	Prazo	Responsabilidade
Elaborar, divulgar e manter atualizada a Carta Estadual de Serviços ao Cidadão acerca dos serviços prestados pelo Detran/SC	Implementado em 17/08/2021	Gerência de Habilitação.
Foi atualizada a Carta de Serviços pertinentes à GEJAR e Penalidades, sendo encaminhada em dois e-mails para o setor de informática, aos cuidados do Servidor Thael, visando a implementação		Gerente Geral das JARI, Imposição de Penalidades.

Análise

Na Auditoria, verificaram-se deficiências na disponibilização de informações precisas sobre os serviços de Renovação da CNH e Licenciamento Anual de Veículos, no Portal de Serviços do Detran/SC. Falhas incluíam a ausência de informações relevantes, como tempos reais de espera e particularidades dos procedimentos em diferentes unidades. A implantação da Carta Estadual de Serviços ao Cidadão estava parcial, pois o portal não correspondia inteiramente à realidade e parte dos padrões de qualidade não estava detalhada.

Em resposta, quando da auditoria, o Detran/SC afirmou que desde 2019 se empenhava em atualizar a Carta Estadual de Serviços ao Cidadão, centralizando os serviços na Ouvidoria. As atualizações eram realizadas em colaboração com diversos setores, sendo revisadas pela assessoria de imprensa antes da disponibilização pública. Embora esforços tenham sido feitos para implementar as recomendações da auditoria, algumas ações ainda não foram completamente realizadas, demonstrando um compromisso contínuo com a melhoria dos serviços.

Neste monitoramento, o Departamento de Trânsito, em resposta à diligência, informou que a Carta de Serviços está disponível no endereço eletrônico <https://www.sc.gov.br/categorias/transito>, no Portal de Serviços do Governo do Estado (fl. 62) e, assim, a recomendação estaria atendida.

Ao analisar o documento, verificou-se que parte dos aspectos relativos aos padrões de qualidade dos serviços ainda não estão detalhados. Foi o que se identificou através do endereço do Portal de Serviços, no *link* indicado.

Os padrões de qualidade dos serviços estão previstos no § 3º do artigo 11 da Lei (estadual) n. 15.435/2011, que dispõe o seguinte:

Art. 11. Os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual que prestam serviços diretamente ao cidadão, deverão elaborar e divulgar Carta Estadual de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência.

[...]

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta Estadual de Serviços ao Cidadão deverá detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - tempo de espera para atendimento;
- III - prazos para a realização dos serviços;
- IV - mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos;
- VII - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII - tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX - requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto;
- XI - procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível; e
- XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Dessa forma, considerando as informações prestadas pelo órgão e o artigo supracitado, foram verificados três exemplos de processos, selecionados aleatoriamente: “Obter o CRLV

eletrônico”¹; “Emitir a Permissão Internacional para Dirigir”²; e “Obter a Primeira Habilitação”³. E, assim, verificou-se que parte dos padrões de qualidade dos serviços previstos no § 3º do artigo 11 da Lei (estadual) n. 15.435/2011 ainda não estavam detalhados.

Nos três exemplos abaixo, não se identificaram explicitamente itens relativos aos incisos *I - prioridades de atendimento, V - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações, VIII - tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento, IX requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento e X - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto*. A equipe de monitoramento entende que os elementos dos aludidos incisos deveriam ser encontrados em algum lugar da página que contém a explicação do serviço ou, ao menos, o redirecionamento para outro endereço eletrônico. Nos três exemplos, o Detran expõe que a acessibilidade é uma característica do serviço, mas não indica outro endereço eletrônico com explicação sobre as garantias aos portadores de necessidades especiais. Em nenhum dos exemplos abaixo consta a política de prioridade de atendimento na página do site ou a indicação de onde encontrá-las.

¹ SANTA CATARINA. Departamento Estadual de Trânsito (Detran). Disponível em <https://www.sc.gov.br/servicos/obter-o-crlv-eletronico-licenciamento-anual-eletronico-portal-denatran>. Acesso em 23.fev.2024.

² SANTA CATARINA. Departamento Estadual de Trânsito (Detran). Disponível em <https://www.sc.gov.br/servicos/cnh-emitir-a-permissao-internacional-para-dirigir-pid>. Acesso em 23.fev.2024.

³ SANTA CATARINA. Departamento Estadual de Trânsito (Detran). Disponível em <https://www.sc.gov.br/servicos/cnh-obter-a-primeira-habilitacao>. Acesso em 23.fev.2024.

Figura 1 - Visualização do processo “Emitir a Permissão Internacional para Dirigir (PID)”

Portal de Serviços

ENTRAR

nício / Trânsito / CNH - Emitir a Permissão Internacional para Dirigir (PID)

CNH - Emitir a Permissão Internacional para Dirigir (PID)

ACESSAR

Finalidade

PID é um documento de habilitação para dirigir no exterior. O modelo da PID segue o padrão estabelecido pela Convenção de Viena, firmada em 8 de novembro de 1968 e promulgada pelo Decreto nº 86.714, de 10 de dezembro de 1981. O documento (PID) não substitui a CNH em território nacional, mas será aceita em mais de cem países. A PID terá validade de três anos, exceto se a CNH possuir menor prazo de validade.

Requisitos Exigidos do Usuário

- ✓ Possuir a Carteira Nacional de Habilitação (CNH) válida e expedida no Estado de Santa Catarina;
- ✓ Em caso de CNH de outra UF, primeiro o condutor deverá se submeter ao procedimento de alteração de dados.

Etapas do Processo

- 1 Abertura do processo no:
- 2 I- órgão de Trânsito ou;
- 3 II- Centro de Formação de Condutores - CFC;
- 4 Se não houve alteração no endereço do condutor, a solicitação da PID poderá ser realizada pelos canais digitais do Detran-SC - DETRAN DIGITAL
- 5 Recolher taxa de emissão da PID;
- 6 Aguardar o prazo estabelecido pela unidade para a retirada da PID;
- 7 Se a solicitação foi realizada pelo portal digital, o sistema avisará o condutor que a PID está disponível para retirada.

Tempo de Solicitação

Imediato

Tempo de Execução

Até 10 dias

Sistema de Agendamento

<https://servicos.detran.sc.gov.br>

Contato

@ habilitacao@detran.sc.gov.br
📞 (48) 3664-1800

URL do Site

<https://www.detran.sc.gov.br/cnh/pid-permissao-internacional-para-dirigir/>

ÓRGÃO

Departamento Estadual de Trânsito

TEMA

Trânsito

SERVIÇO DIGITAL

Sim

GRUPO DE SERVIÇO

Habilitação

PÚBLICO

Cidadão

CANAL DE ATENDIMENTO

Aplicativo
Presencial
Site

CARACTERÍSTICAS

Acessibilidade
Serviço Cobrado

AVALIAÇÃO MÉDIA

★★★★☆
(2)

ACESSAR

Observação: acesso em 23.fev.2024

Fonte: Portal de Serviços do Governo do Estado de Santa Catarina.

Processo: @PMO 23/00788009- Relatório: DAE - 21/2024 – Monitoramento

P. 8

Figura 2 - Visualização do processo “Obter CRLV Eletrônico”

 Portal de Serviços 

[Início](#) / [Trânsito](#) / Obter o CRLV eletrônico (licenciamento anual eletrônico - Portal DENATRAN)

Obter o CRLV eletrônico (licenciamento anual eletrônico - Portal DENATRAN)



Finalidade

Obter o CRLV digital, que é uma versão eletrônica do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos. A versão digital traz todas as informações do documento impresso e tem a mesma validade jurídica do CRLV físico.

Requisitos Exigidos do Usuário

- ✓ Estar com o CRV (Certificado de Registro de Veículos) em mãos para ter acesso ao número do código de segurança. Este número está impresso no documento de transferência abaixo da data da emissão;
- ✓ Estar com os débitos quitados;
- ✓ Estar com o CRLV do exercício dentro do prazo de validade emitido no sistema do DETRAN;
- ✓ Possuir smartphone.

Etapas do Processo

- 1 Verificar e efetuar a quitação de eventuais débitos do veículo
- 2 Retirar o CRLV no órgão de trânsito do município
- 3 Fazer o download do aplicativo - Carteira Digital de Trânsito;
- 4 Completar o cadastro, inserindo o número do RENAVAM e o código de segurança do CRV (este número está impresso no documento de transferência abaixo da data da emissão.
- 5 Seguir as instruções para download do CRLV digital.

Tempo de Solicitação

Imediato

Contato

@ grlv@detran.sc.gov.br
📞 (48) 3664-1800

URL do Site

<https://portalservicos.denatran.serpro.gov.br/#/>



ÓRGÃO

Departamento Estadual de Trânsito

TEMA

Trânsito

SERVIÇO DIGITAL

Sim

GRUPO DE SERVIÇO

Registro e Licenciamento

PÚBLICO

Cidadão
Empresa

CANAL DE ATENDIMENTO

Site

CARACTERÍSTICAS

Acessibilidade

AValiação Média

★★★★☆
(13)

Observação: acesso em 23.fev.2024

Fonte: Portal de Serviços do Governo do Estado de Santa Catarina.

Figura 3 - Visualização do processo “Obter a primeira habilitação”

Portal de Serviços

ENTRAR

CNH - Obter a Primeira Habilitação

Finalidade

Início do processo para obter a Permissão para Dirigir, precursora da Carteira Nacional de Habilitação. A Permissão restringe-se às categorias ACC, A e/ou B.

Requisitos Exigidos do Usuário

- ✓ Ser maior de 18 (dezoito) anos;
- ✓ Ser penalmente imputável;
- ✓ Saber ler e escrever.
- ✓ O candidato deverá apresentar para iniciar o processo de primeira habilitação os seguintes documentos (original e cópia):
- ✓ Documento de identificação com foto/imagem, assinatura, filiação, bem como local e data de nascimento
- ✓ Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- ✓ Comprovação de endereço;

Etapas do Processo

- 1 Abertura do processo no;
- 2 I- órgão de Trânsito ou;
- 3 II- centro de Formação de Condutores - CFC;
- 4 Coletar biometria (foto, assinatura e impressão papilar);
- 5 Avaliação Psicológica, em clínica credenciada, para a categoria na qual o candidato deseja se habilitar;
- 6 Exame de Aptidão Física e Mental, em clínica credenciada, para a categoria na qual o condutor deseja se habilitar;
- 7 Curso Teórico sobre Legislação de Trânsito em um Centro de Formação de Condutor (Autoescola);
- 8 Recolher taxa do exame teórico;
- 9 Exame teórico (em meio eletrônico) sobre Legislação de Trânsito no Órgão de Trânsito;
- 10 Recolher taxa da emissão da LADV;
- 11 Emissão da Licença para Aprendizagem de Direção Veicular (LADV);
- 12 Curso prático realizado em um Centro de Formação de Condutor;
- 13 Recolher taxa do exame prático;
- 14 Submeter-se a prova prática;
- 15 Recolher taxa da emissão da permissão.

Tempo de Solicitação

Imediato

Tempo de Execução

Até 1 ano para a conclusão

Sistema de Agendamento

servicos.detran.sc.gov.br

Contato

@ habilitacao@detran.sc.gov.br
☎ (48) 3664-1800

URL do Site

<https://www.detran.sc.gov.br/cnh/permissoao-para-dirigir/>

ÓRGÃO

Departamento Estadual de Trânsito

TEMA

Trânsito

SERVIÇO DIGITAL

Não

GRUPO DE SERVIÇO

Habilitação

PÚBLICO

Cidadão

CANAL DE ATENDIMENTO

Presencial

CARACTERÍSTICAS

Acessibilidade
Serviço Cobrado

AValiação Média

★★★★☆
(22)

Observação: acesso em 23.fev.2024

Fonte: Portal de Serviços do Governo do Estado de Santa Catarina.

Processo: @PMO 23/00788009- Relatório: DAE - 21/2024 – Monitoramento

P. 10

Ressalta-se que, antes do envio das informações pelo Detran, já havia sido identificado pela equipe de monitoramento o endereço do Portal de Serviços do Governo do Estado e não se identificaram os padrões de qualidade do serviço. Isso foi explicitado no ofício de diligência DAE nº 1694/2024 (fl. 54). Entretanto, o órgão não respondeu a esse questionamento em específico.

Conclusão

Verifica-se que, no Portal de Serviços, são disponibilizadas diversas informações, como a finalidade do serviço, os requisitos exigidos do usuário, as etapas do processo, o tempo de solicitação e o contato. Entretanto, não são explicitados detalhes quanto aos compromissos e padrões de qualidade do atendimento. Portanto, verifica-se que não há um atendimento integral à Lei n. 15.435/2011.

A Carta de Serviços tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão e as formas de acesso, mas também é fundamental explicitar os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, propiciando a efetiva participação na avaliação dos serviços públicos.

Assim, sugere-se que **a determinação 2.1.1 seja considerada em cumprimento.**

2.1.2 Elaborar e aplicar, periodicamente, instrumento de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, com o objetivo de obter índices de satisfação e utilizá-los como indicadores para o planejamento e desenvolvimento de ações que visem à melhoria contínua dos serviços prestados, conforme previsto no art. 12 da Lei (estadual) n. 15.435/2011 (item 2.1.2 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.1.1 e 2.4.1 do Relatório DAE).

Plano de Ação

Medidas	Prazo	Responsabilidade
A pesquisa de satisfação já foi implementada e está em uso através da plataforma Detran Digital. Após o atendimento, o sistema solicita ao usuário que, se for de sua vontade, avalie o atendimento prestado.	Implementado.	Gerência de Informática e Estatística de Trânsito.

Análise

Um dos achados da Auditoria foi a carência de medidas para promover a melhoria da qualidade de seus serviços por meio da participação dos cidadãos. Dentre elas, verificou-se que o Detran/SC não possuía ferramenta para aplicação de pesquisa de satisfação de seus usuários.

Como consequência dessa situação, verificou-se: a) a limitação da participação dos cidadãos usuários do Detran/SC no processo de tomada de decisão do órgão; b) a perda de

subsídios provenientes dessa participação, tendo em vista a reorientação e ajuste de sua atuação; e c) prejuízo na avaliação do cumprimento dos compromissos e da qualidade dos serviços prestados pelo órgão.

O Departamento de Trânsito informou que, ao final dos atendimentos realizados através do aplicativo Detran Digital (<https://servicos.detran.sc.gov.br/login>), há a divulgação de uma pesquisa de satisfação para que o cidadão possa avaliar o serviço disponibilizado (fls. 62 – 63). A referida pesquisa foi ilustrada, conforme a figura 4.

Figura 4 - Ilustração da pesquisa de satisfação pelo usuário



Fonte: Detran

O órgão informou, ainda, os resultados da pesquisa de satisfação referente ao ano de 2023, conforme imagem a seguir.

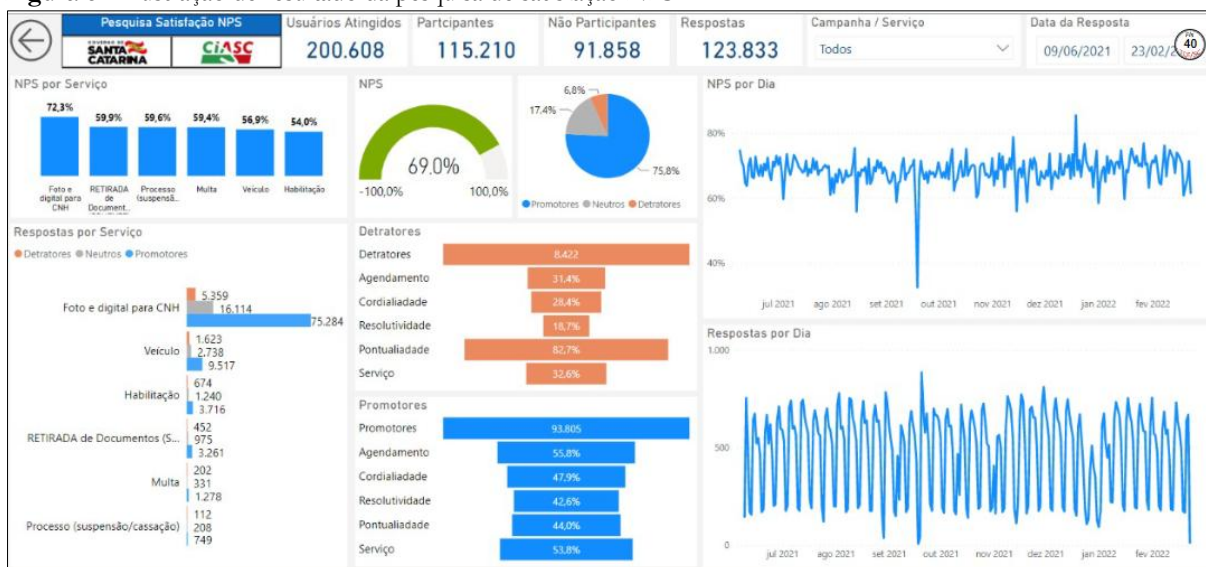
Figura 5 - Resultados da pesquisa de satisfação dos usuários

Resultado referente a 2023:			
	CONTAGEM	NOTA	PORCENTAGEM
	1104	0	0,95
	500	1	0,43
	439	2	0,38
	518	3	0,44
	666	4	0,57
	1851	5	1,59
	2292	6	1,97
	5918	7	5,08
	19718	8	16,92
	24678	9	21,17
	58875	10	50,51
TOTAL	116559		

Fonte: Detran/SC

Ademais, foi indicado um painel (fls. 40-41) que demonstra resultados da pesquisa de satisfação de usuários, entre junho de 2021 a fevereiro de 2022, conforme ilustrado nas imagens a seguir.

Figura 6 – Ilustração de resultado da pesquisa de satisfação NPS



Fonte: Detran/SC

Figura 7 - Ilustração de resultado da pesquisa de satisfação NPS



Fonte: Detran/SC

Foram evidenciadas a elaboração e aplicação de instrumentos de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, bem como relatórios gerados por essas pesquisas. Ademais, durante visita *in loco*, informou-se que estão sendo distribuídos *QR codes* únicos para cada agência, com *link* para a pesquisa de satisfação, inclusive que existe portaria que regulariza a utilização dos *QR codes* para a pesquisa de satisfação - Portaria 444 de 2023 (fl. 356).

Figura 8 - Pesquisa de satisfação após o acesso pelo QR code, no CIRETRAN Coqueiros.



Fonte: Auditores do TCE-SC

A recomendação 2.1.2 previa também que os índices de satisfação seriam utilizados como indicadores do planejamento e desenvolvimento de ações que visassem à melhoria contínua dos serviços prestados, conforme previsto no art. 12 da Lei (estadual) n. 15.435/2011.

Art. 12. Os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual deverão aplicar, periodicamente, pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta Estadual de Serviços ao Cidadão.

§ 1º A pesquisa de satisfação objetiva assegurar a efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, possibilitar a identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços e identificar o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual deverão divulgar, anualmente, preferencialmente na rede mundial de computadores, os resultados da avaliação de seu desempenho na prestação de serviços ao cidadão, especialmente em relação aos padrões de qualidade do atendimento fixados na Carta Estadual de Serviços ao Cidadão. (grifou-se)

Assim, durante inspeção *in loco*, perguntou-se como os índices de satisfação são utilizados periodicamente como indicadores para o planejamento, entretanto foi informado que isso ainda não ocorre, que está sendo implementada a pesquisa de satisfação nos locais de atendimento e que, em Florianópolis, por exemplo, os indicadores da pesquisa de satisfação já existem, mas ainda não

são analisados para a melhoria contínua dos serviços prestados. Por outro lado, foi informado que o órgão utiliza os indicadores de atendimento e as reclamações da ouvidoria para melhoria dos serviços.

Quanto aos relatórios da Ouvidoria, relataram que utilizam as reclamações e o controle de atendimento do setor para fazer melhorias. Um exemplo de mudança seria uma alteração nos agendamentos dos atendimentos, no qual se verificou que havia pico de atendimento entre 10h e 12h, pois a demanda espontânea e os agendamentos se acumulam no início do atendimento. A solução proposta pela Direção seria que os agendamentos dos credenciados deveria ocorrer entre 12h e 15h para desafogar o início do atendimento.

Contudo, durante inspeção à CIRETRAN de São José, não foi possível identificar os *QR codes* mencionados na Sede para realização da pesquisa de satisfação. Isso aponta para uma lacuna informacional significativa para o Detran, já que, embora exista a opção de pesquisa de satisfação no aplicativo Detran Digital e na sede central, essa facilidade não estava disponível na agência de São José.

Ademais, considerando a recomendação proferida e a relação entre a pesquisa de satisfação, a sua divulgação e a participação do cidadão, solicitou-se, através do Ofício DAE 1694/2024, **especificamente a divulgação da avaliação de desempenho** (fl. 54), conforme o parágrafo 2º do art. 12 da Lei 15.435/2011. Esse questionamento foi refeito durante inspeção *in loco*, quando foi informado que os resultados ainda não foram disponibilizados para o público externo.

Conclusão

Verificou-se a existência da pesquisa no Detran Digital e na Sede central, situação que evidencia ações no sentido de cumprir à determinação. Entretanto não foi identificada a pesquisa de avaliação na CIRETRAN de São José, assim como não há divulgação dos resultados dessa avaliação de desempenho.

Essas constatações são relevantes, uma vez que tanto a realização da pesquisa periódica, quanto a divulgação dos resultados estão correlacionadas, conforme previsto no artigo 12 da Lei estadual nº 15.435/2011. Essas ausências podem impactar a capacidade do Detran de avaliar e aprimorar seus serviços, bem como limitar a participação social.

Assim, sugere-se que **a determinação 2.1.2 seja considerada em cumprimento.**

2.2 Recomendações ao Departamento de Trânsito de Santa Catarina (Detran)

2.2.1 Elaborar e implementar rotina de tratamento das manifestações recebidas pelo Sistema Administrativo de Ouvidoria, assim como de seus relatórios, orientado à elevação da eficiência administrativa do órgão e à melhoria do atendimento aos usuários (item 2.2.1 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.1.1 e 2.4.1 do Relatório DAE);

Plano de Ação

Medidas	Prazo	Responsabilidade
1) Foi elaborada a Portaria nº 160/DETRAN/ASJUR/2021, de 14/04/2021, publicada no DOE nº 21.506, de 23/04/2021 (anexo 1), a qual estabelece, dentre outros assuntos: a) O fluxo de trabalho e tratamento das manifestações de ouvidoria [...]; b) A realização de relatório quadrimestral acerca das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Detran/SC [...]; c) A criação de unidades administrativas de Ouvidoria em cada Circunscrição Regional de Trânsito [..]	1) Portaria nº 160/DETRAN/ASJUR/2021, de 14/04/2021, já expedida e publicada no DOE nº 21.506, de 23/04/2021. [...]	Ouvidoria

Análise

A auditoria revelou que o Detran/SC não possui ferramenta para aplicação de pesquisa de satisfação, e as respostas às demandas recebidas pela Ouvidoria do órgão são limitadas a responder diretamente, sem elaboração de estudos ou propostas de melhoria. Apesar disso, o sistema informatizado de ouvidoria do Estado permite a extração de relatórios de gestão que podem orientar melhorias nos serviços.

Neste monitoramento, o Departamento de Trânsito, através de sua Ouvidoria, informou que o fluxo de trabalho e tratamento de manifestações e dos pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria foram estabelecidos na Portaria nº 160/DETRAN/ASJUR/2021, de 14/04/2021, publicada no DOE nº 21.506, de 23/04/2021, e que estes já foram sendo cumpridos desde a publicação de mencionada portaria (fls. 22 – 23).

Adicionalmente, informaram que a confecção de relatórios quadrimestrais acerca das manifestações foi implementada e que a Ouvidoria elabora o Relatório Quadrimestral de Gestão de Ouvidoria - OGE e o Relatório Quadrimestral de Gestão de Ouvidoria - E-SIC, atinentes às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação recebidos, os quais são tramitados ao Gabinete da Presidência do Detran/SC, para conhecimento e gestão.

Informaram, ainda, que não há pendência de criação de qualquer unidade administrativa vinculada à Ouvidoria do Detran/SC, pois todas as circunscrições regionais de trânsito já foram incluídas no sistema OUV e listaram as unidades administrativas criadas após a recomendação desta Corte de Contas.

Quadro 2 - Unidades administrativas de ouvidoria vinculadas à Ouvidoria do Detran/SC

N	MUNICÍPIO	N	MUNICÍPIO	N	MUNICÍPIO
1	Ciretran Sul da Ilha - Florianópolis/SC;	14	Ciretran de Criciúma, Içara, Orleans e Urussanga/SC;	27	Ciretran de São José/SC;
2	Ciretran de Araranguá/SC;	15	Ciretran de Itajaí/SC;	28	Ciretran de São Joaquim/SC;
3	Ciretran de Balneário Camboriú/SC;	16	Ciretran de Ituporanga/SC;	29	Ciretran de São Lourenço do Oeste/SC;
4	Ciretran de Blumenau/SC;	17	Ciretran de Joaçaba e Capinzal/SC;	30	Ciretran Santa Mônica - Florianópolis/SC;
5	Ciretran de Brusque/SC;	18	Ciretran de Jaraguá do Sul/SC;	31	Ciretran de São Miguel do Oeste/SC;
6	Ciretran Norte da Ilha - Florianópolis/SC;	19	Ciretran de Joinville/SC;	32	Ciretran de Tubarão, Braço do Norte e Jaguaruna/SC;
7	Setor de Habilitação de Condutores da Ciretran da Capital - Coqueiros - Florianópolis/SC;	20	Ciretran de Laguna e Imbituba/SC;	33	Ciretran de Videira/SC;
8	Setor de Veículos da Ciretran da Capital - Coqueiros - Fpolis/SC;	21	Ciretran de Lages/SC;	34	Ciretran de Chapecó/SC;
9	Ciretran de Concórdia/SC;	22	Ciretran de Mafra/SC;	35	Ciretran de Xanxerê/SC;
10	Ciretran de Caçador/SC;	23	Ciretran de Palhoça e Santo Amaro da Imperatriz/SC;	36	Ciretran de Maravilha e Pinhalzinho/SC;
11	Ciretran de Canoinhas/SC;	24	Ciretran de Porto União/SC;	37	Citran de Sombrio/SC;
12	Ciretran de Campos Novos/SC;	25	Ciretran de Rio do Sul e Taió/SC;	38	Citran de Turvo/SC.
13	Ciretran de Curitiba/SC;	26	Ciretran de São Bento do Sul/SC;		

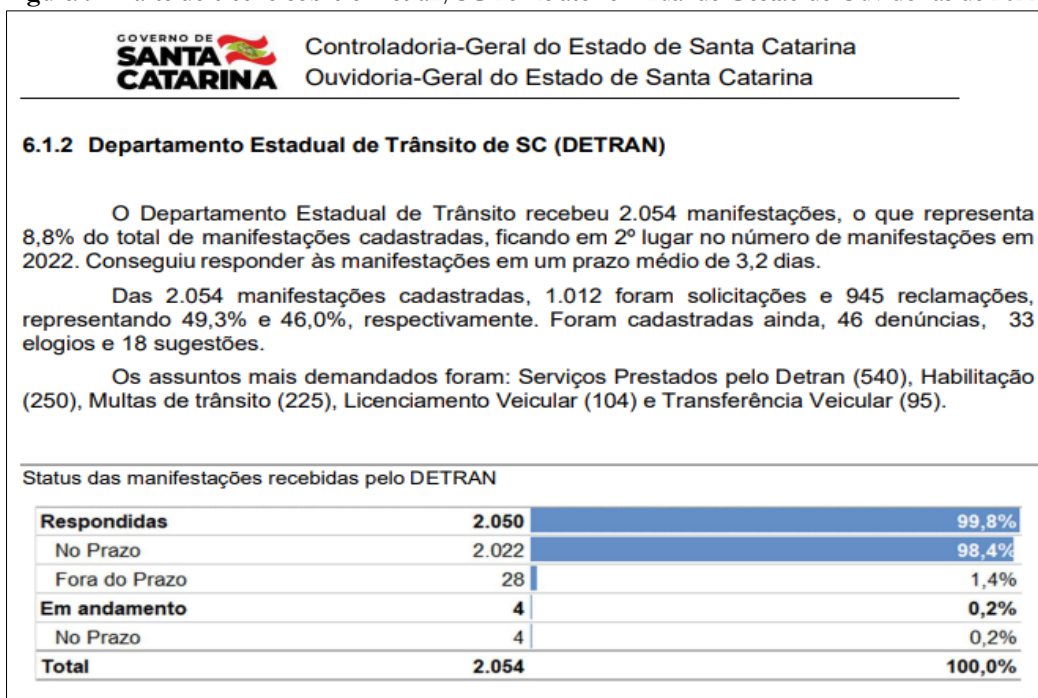
Fonte: Detran/SC

Foi verificado que a Portaria nº 160/DETRAN/ASJUR/2021 estabelece, dentre outros assuntos, (i) o fluxo de trabalho e tratamento das manifestações; (ii) a rotina de tratamento das informações; e (iii) a criação das unidades administrativas de ouvidoria⁴.

⁴ SANTA CATARINA. Secretaria de Estado da Administração. Acessível em <https://portal.doc.sea.sc.gov.br/repositorio/2021/20210423/Jornal/2632.pdf> . Acesso em 26.fev.2024.

Observa-se que os dados de manifestações da Ouvidoria do Detran estão acessíveis no Relatório Anual de gestão de Ouvidorias, do Poder Executivo de Santa Catarina, conforme ilustrado na imagem a seguir.⁵

Figura 9 - Parte do trecho sobre o Detran/SC no Relatório Anual de Gestão de Ouvidorias de 2022



Fonte: Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

Além disso, um exemplo de realização de Relatório Quadrimestral de Gestão de Ouvidoria - OGE e de Gestão de Ouvidoria - E-SIC pode ser verificado na tramitação do processo SGP-e DETRAN 34009/2021⁶. Quanto ao Relatório de Gestão da Ouvidoria do Detran, observa-se que o do ano de 2023 foi disponibilizado.⁷

Nesse contexto, cabe destacar que uma das principais reclamações recebidas pela Ouvidoria foi quanto à impossibilidade de escolha pelo cidadão/interessado do local de realização do exame de aptidão física e mental (médico), atinentes a processos de habilitação, nas cidades de Florianópolis/SC, Joinville/SC e Balneário Camboriú/SC. Em visita *in loco*, utilizou-se esse

⁵ SANTA CATARINA. Estado de Santa Catarina. Acessível em https://dados.sc.gov.br/dataset/1fc21228-f3c9-4b77-8961-bf539078f7d2/resource/0a46145d-e792-46d2-b399-b281f538d393/download/relatorio_estatistico_de_demandas_de_ouvidoria_-_cge_1.2023.pdf. Acesso em 28.fev.2024.

⁶ SANTA CATARINA. Secretaria de Estado da Administração. Disponível em <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/processo/44733402-dc3b-4eb7-9f05-b2400aba2113>. Acesso em 28.fev.2024.

⁷ SANTA CATARINA. Departamento Estadual de Trânsito. Disponível em https://www.detransc.gov.br/wp-content/uploads/2024/02/Relatorio_Anual_de_Gestao_de_Ouvidoria_-_2023.pdf. Acesso em 28.fev.2024.

exemplo para questionar como a Administração recepcionou e utilizou essas reclamações para a melhoria de seus serviços, e foi relatado que o tema envolve decisão judicial em relação a ação que envolve a distribuição equitativa para médicos e psicólogos, e uma segunda ação que pretende derrubar a atual portaria que exige o credenciamento⁸. Ademais, informou-se que, a partir de 30/03/2024, o Detran pretende implementar um novo sistema que vai permitir ao usuário escolher a região do município que deseja ser atendido, dividido por bairros - por exemplo, Florianópolis terá 4 regiões: Norte, Sul, Continente e Centro/Leste.

Ainda, conforme o relatório da Ouvidoria, houve recorrentes manifestações acerca do agendamento de atendimento no Detran/SC, destacando a necessidade de agendamento prévio, atendimento prioritário a pessoas não agendadas em detrimento das agendadas e a falta de atendimento para aqueles sem agendamento quando não há outros clientes presentes.

Perguntou-se à Administração como essas manifestações foram consideradas. Esclareceram que as agências operam em um sistema híbrido, permitindo tanto agendamento prévio quanto atendimento sem agendamento, com exceção de algumas agências menores que não adotam o agendamento. Nas primeiras duas horas de funcionamento, das 10h às 12h, verificaram que havia um fluxo grande de credenciados, como autoescolas e despachantes, que passarão a não poder mais agendar seus clientes nesse horário, enquanto os cidadãos continuarão a agendar em qualquer horário. O atendimento para aqueles que comparecem sem agendar é realizado durante todo o expediente. Essa medida será adotada após observar que os credenciados costumavam agendar todos os seus alunos nas primeiras horas de funcionamento, resultando em congestionamento e prejudicando quem comparecia sem agendamento, especialmente no horário de abertura.

Conclusão

A análise da portaria revela diretrizes para o funcionamento da Ouvidoria do Detran/SC, abordando aspectos como o fluxo de trabalho, o tratamento das informações e a criação das unidades administrativas de ouvidoria nas CIRETRAN, que, por sua vez, foram evidenciadas. Dessa forma, sugere-se que **a recomendação 2.2.1 seja considerada implementada.**

⁸ Informou-se que existem diversas contestações de médicos nesse aspecto e foram dados os seguintes exemplos de ações: Decisão Judicial sobre a forma de distribuição equitativa na cidade de Florianópolis, anterior à Portaria 355/2023 - MANDADO DE SEGURANÇA Nº 5018829-25.2020.4.04.7200/SC (4ª VARA FEDERAL JFSC); ação judicial em que os médicos entraram com ação contra a Portaria nº 355/2023: AÇÃO CIVIL PÚBLICA Nº 5043067-06.2023.4.04.7200/SC (4ª VARA FEDERAL JFSC).

2.2.2 Adotar, gradativamente, priorizando-se os serviços mais demandados, soluções tecnológicas para que o cidadão possa: a) solicitar os serviços do Detran remotamente, sem que tenha que se deslocar às unidades de atendimento do Detran; b) emitir guias de pagamento de taxas concernentes a serviços do Detran sem que tenha que se deslocar a uma unidade de atendimento do órgão; e c) agendar previamente os atendimentos presenciais no Detran (item 2.2.2 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.1.2 e 2.4.2 do Relatório DAE);

Plano de Ação

Medidas	Prazo	Responsabilidade
A aplicação Detran Digital permite ao cidadão solicitar certidões, abrir processos (CNH, Renovação, Defesa de Autuação, dentre outros) de forma remota, diretamente do dispositivo móvel do cidadão. * As guias desses processos são geradas dentro do mesmo ambiente, sendo permitido ao condutor/proprietário emitir as guias ou copiar o código de barras para utilizá-lo no aplicativo do banco de sua preferência. * O atendimento as unidades do Detran, CIRETRANS e CITRANS são realizados exclusivamente, por agendamento na plataforma aqui apresentada.	Implementado.	Gerência de Informática e Estatística de Trânsito.

Análise

Foi constatada na auditoria uma defasagem na estrutura operacional do Detran/SC, fato atribuído a várias causas, incluindo a carência de soluções tecnológicas nos procedimentos de atendimento ao cidadão, como a impossibilidade de abertura do processo de Renovação da CNH *online* ou mediante agendamento, a emissão das guias de pagamento apenas no momento da abertura do processo e a necessidade de coleta presencial da CNH na CIRETRAN. Além disso, a documentação dos processos de renovação de CNH ainda era em formato físico, e havia fragilidade no controle da quantidade e tempo médio de atendimentos em todo o Estado. Esperava-se que a implementação das recomendações resultasse na modernização da estrutura operacional do Detran/SC, na simplificação dos processos de atendimento ao cidadão, na redução dos tempos de espera e na facilitação do acesso aos serviços.

À época, o Detran/SC já alegava os avanços realizados com a implementação do Detran DIGITAL, que tinha como objetivo reduzir filas, dar celeridade aos processos e facilitar o cotidiano do usuário. Através desse programa, diversos serviços, incluindo a emissão da CNH definitiva, segunda via e renovação, poderiam ser solicitados online, com a previsão de entrega do documento em casa no futuro. Além disso, informaram estar em processo de implementação de serviços de atendimento agendado, inspirado em sistemas utilizados por outros Detrans, como o Detran/PR,

que se mostrou disposto a fornecer seus sistemas gratuitamente, o que promoveria economia ao Estado e agilizaria a implementação desses serviços, com previsão para o ano de 2020.

Neste monitoramento, o Departamento de Trânsito informou que a implementação do aplicativo Detran Digital permitiu aos cidadãos solicitarem certidões e abrir processos, como CNH, renovação, defesa de autuação, de forma remota, diretamente de seus dispositivos móveis. Além disso, as guias necessárias para esses processos são geradas no mesmo ambiente, possibilitando ao condutor ou proprietário emitir as guias ou copiar o código de barras para utilizá-lo no aplicativo do banco de sua preferência (fls. 43-44).

Foi identificado o *site* que oferece uma plataforma para acesso aos serviços do Detran, no endereço <https://servicos.detran.sc.gov.br/dashboard>⁹.

Figura 10 - Serviços do Detran Digital.

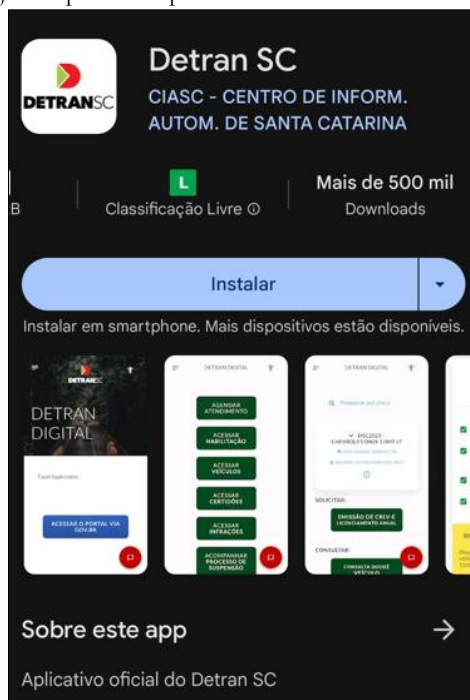


Fonte: Departamento Estadual de Trânsito. Disponível em: <https://servicos.detran.sc.gov.br/login>. Acesso em: 09.abr.2024.

Além disso, foi observado que o *login* pode ser realizado através do sistema gov.br, facilitando o acesso dos usuários. Ademais, é possível acessar o aplicativo para dispositivos móveis, através do endereço <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sc.detran.servicos.app>.

⁹ Acessado em 26/02/2024.

Figura 11 - Apresentação do Detran Digital em loja de aplicativos para celulares.



Fonte: Disponível em
<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sc.detran.servicos.app>
Acessado em 24/01/2024

Destaca-se ainda que a plataforma/aplicativo Detran Digital recebeu destaque na imprensa.

Figura 12 - Matéria jornalística sobre o aplicativo Detran Digital



Fonte: Acessível em
<https://ndmais.com.br/transito/governo-do-estado-lanca-servico-online-para-pedidos-de-revisao-de-infracao-de-transito/>. Acessado em 26/02/2024.

Conclusão

A implementação de uma solução digital, disponível por meio de um *site* e de um aplicativo para dispositivos móveis, evidencia a implementação da recomendação 2.2.2. Essa medida indica o avanço na modernização dos serviços, em comparação à Auditoria realizada.

Portanto, sugere-se que **a recomendação 2.2.2 seja considerada implementada.**

2.2.3 Viabilizar o envio de documentos gerados pelo Detran à residência do cidadão por meio de sistema de entrega de correspondência (item 2.2.3 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.1.2. e 2.4.2 do Relatório DAE)

Plano de Ação

Medidas	Prazo	Responsabilidade
A emissão do CRLV-e – (LICENCIAMENTO ANUAL) está disponível no Portal do Detran Digital para a emissão pelo próprio cidadão desde 16 de março de 2020. Quanto a emissão do CRLV-e (EMIÇÃO EM PROCESSO) – Foi demandado pela Gerência de Registro e Licenciamento de Veículos ao CIASC para implementação no Portal Digital do Detran.	16/03/2020	Gerência de Registro e Licenciamento de Veículos.

Análise

No Detran/SC, ao contrário de diversos outros estados, não existia a possibilidade de o cidadão receber o documento em sua residência. O procedimento de entrega da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) varia entre os Detrans do país, com algumas unidades permitindo que os usuários escolham entre receber o documento via correios ou retirá-lo pessoalmente. Entre as práticas mais interessantes foram destacadas as do Mato Grosso, Minas Gerais e de São Paulo, que ofereciam essa opção aos cidadãos. Portanto, na hipótese de reformulação do Detran/SC, seria apropriado considerar as referências apontadas por esses procedimentos.

À época, o Detran/SC afirmou que a forma de envio de documentos aos usuários estava sendo estudada com alternativas jurídicas e técnicas para viabilizar a entrega por correspondência.

Neste monitoramento, o Departamento de Trânsito informou que atendeu à recomendação em relação aos documentos relacionados aos veículos, possibilitando a emissão do documento CRLV-e no Detran Digital, tanto para transferência quanto para licenciamento. No entanto, não atendeu à recomendação em relação à Carteira Nacional de Habilitação (CNH), devido aos custos adicionais que seriam gerados. E isso seria contraditório com a recomendação 2.2.7, que trata da diminuição de custos (fl. 25).

Na diligência, questionou-se qual seria o custo deste serviço. Informaram que o atual contrato com a empresa ICE Cartões Especiais prevê a possibilidade de envio da CNH pelos Correios, porém isso acarretaria um custo adicional de R\$ 1,71 por remessa ao Detran/SC.

Portanto, não foi viabilizado o envio de documentos gerados pelo Detran à residência do cidadão por meio de sistema de entrega de correspondência, conforme a recomendação. Entretanto, cabe observar que, a partir de 1º de fevereiro de 2018, foi disponibilizado o formato digital da CNH no Brasil¹⁰. Em Santa Catarina, o uso da CNH Digital cresceu entre 2020 e 2022, segundo o Departamento de Trânsito¹¹.

Considerando que a avaliação da Auditoria foi de que essa recomendação proporcionaria comodidade aos cidadãos, bem como reduziria o atendimento presencial nas agências do Detran, esses elementos podem ser contemplados com a popularização da CNH Digital. Esse formato facilita o acesso ao documento, tornando desnecessário o deslocamento físico até uma unidade do Detran para retirá-lo.

Apesar disso, é importante reconhecer que a digitalização não abrange todos os cidadãos. Existe uma parcela da população que está excluída do mundo digital, seja por falta de acesso à tecnologia ou por dificuldades em lidar com as ferramentas digitais. E, para esses casos, ainda existe a versão física.

Entretanto, entende-se que, nesse novo contexto, a recomendação de envio de documentos pelo correio se torna de menor relevância em comparação à época da Auditoria, perdendo-se o objetivo inicial e principal desta recomendação, inclusive diante de outros pontos de melhoria que o órgão possui.

Conclusão:

Diante das informações fornecidas, sugere-se que **a recomendação 2.2.3 seja considerada prejudicada.**

¹⁰ Acessível em: <https://autoesporte.globo.com/servicos/noticia/2024/04/cnh-digital-tudo-o-que-voce-precisa-saber-sobre-o-documento.ghtml> . Acesso em 13.jun.2024

¹¹ Acessível em: <https://www.detran.sc.gov.br/versao-da-cnh-digital-tem-aumento-de-40-em-sc/> . Acesso em 13.jun.2024

2.2.4 Implementar o protocolo de defesa de autuação de infração de trânsito via internet (item 2.2.4 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.1.2 e 2.4.2 do Relatório DAE);

Plano de Ação

Medidas	Prazo	Responsabilidade
Foi demandado pela GEJAR ao CIASC a elaboração de plano de ação e desenvolvimento para implementação do protocolo pelo Portal Digital do Detran: indicação de condutor, defesa de autuação e recurso à JARI, conforme o processo eletrônico SDPG de DETRAN n. 13742/2021. Como decorrência direta da determinação de protocolização pela internet de documentos das infrações, houve a necessidade do desenvolvimento e implementação também dos ambientes de análise e julgamento dos referidos requerimentos. OBS. Ressalto que com relação à protocolização de documentação de infrações de trânsito da PRF, DNIT e de outras UF, não serão aceitas pelo Portal Digital, uma vez que, nesses casos, a documentação física deve ser remetida aos referidos órgãos.	05/04/2021 – para implementação do protocolo pelo Portal Digital do Detran - IMPLEMENTADO. 03/05/21 - para implementação dos ambientes de análise e julgamento – PRORROGADO POR 2 VEZES PELO CIASC - NOVO PRAZO - 15/10/2021, Processo CIASC 1075/2021	Abel Mantovani Bovi Gerente Geral das JARI e Imposição de Penalidades Coordenador RENAINF (48) 991684790 abelmb@detran.sc.gov.br

Análise

No contexto de defasagem na estrutura operacional do Detran/SC, foi observado que não existia um serviço de defesa de autuação de infração de trânsito disponível via *internet* na auditoria. Isso representava uma lacuna no sistema, pois não oferecia aos cidadãos a conveniência e acessibilidade de apresentar suas defesas de forma *online*, o que poderia agilizar o processo e evitar deslocamentos desnecessários até as instalações do órgão.

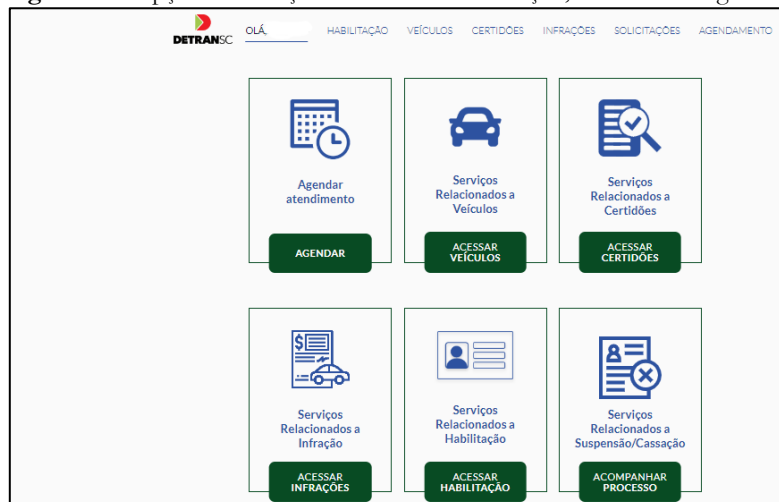
Neste monitoramento, em diligência, o órgão informou que, desde 05/04/2021, o serviço de protocolo de infrações de trânsito pelo Portal Digital do Detran/SC está disponível e implementado¹². Com relação aos ambientes de análise e julgamento dos documentos protocolizados pelo Portal Digital, foi disponibilizada a opção de requerimentos de indicação de condutor e defesas de autuação. Ademais, foram liberados e disponibilizados os devidos acessos para todas as CIRETRAN e respectivos municípios integrados do Estado.

¹² Ressaltou-se que, com relação à protocolização de documentação de infrações de trânsito da PRF, DNIT e de outras UF, não serão aceitos vez que, nesses casos, a documentação física deve ser remetida aos referidos órgãos.

Esclareceu-se que ainda permanece a pendência da finalização do desenvolvimento e implementação do ambiente JARI (Junta Administrativa de Recursos de Infrações), para análise das multas (fls. 20).

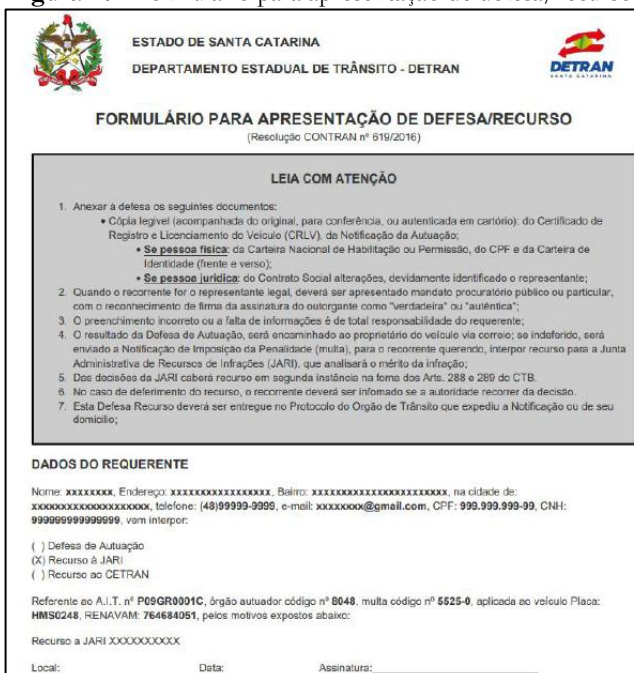
Após a análise das informações fornecidas, observa-se que o Detran de Santa Catarina implementou o protocolo de defesa de autuação de infração de trânsito através do Portal Digital, conforme verificada a opção no próprio Portal, bem como demonstrado nas fls. 95-110.

Figura 13 - Opção de serviços relacionados à infração, no Detran Digital



Fonte: Disponível em <https://servicos.detran.sc.gov.br/dashboard>. Acesso em 04.abr.2024.

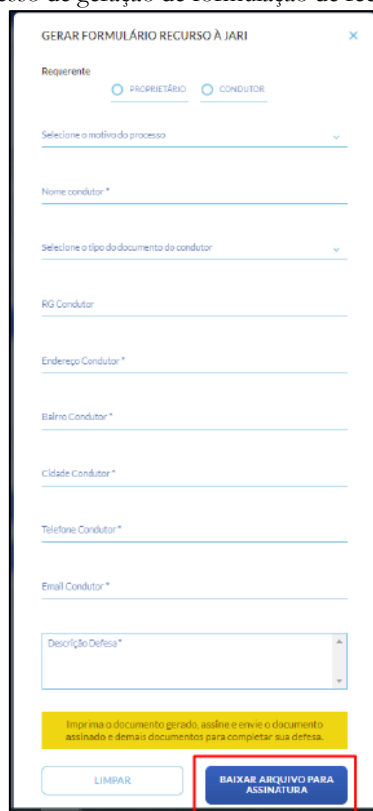
Figura 14 - Formulário para apresentação de defesa/recurso



The form is titled "FORMULÁRIO PARA APRESENTAÇÃO DE DEFESA/RECURSO" (Resolução CONTRAN nº 619/2016) and is issued by the "DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN" of the "ESTADO DE SANTA CATARINA". It includes a section "LEIA COM ATENÇÃO" with seven instructions for filing a defense or appeal. Below this, there is a section "DADOS DO REQUERENTE" with fields for Name, Address, Phone, Email, and CPF. It also includes checkboxes for "Defesa de Autuação", "Recurso à JARI", and "Recurso ao CETRAN". At the bottom, there are fields for "Referente ao A.J.T. nº", "Órgão autuador código", "Multa código", and "Placa", followed by a field for "Recurso a JARI" and a signature line.

Fonte: Detran/SC

Figura 15 - Exemplificação de parte do processo de geração de formulação de recurso



Fonte: Detran/SC

Observa-se que, no entanto, há a pendência quanto ao desenvolvimento e implementação do ambiente JARI (Junta Administrativa de Recursos de Infrações), para análise e julgamento das multas.

Conclusão

A recomendação foi implementada, uma vez que é possível realizar a defesa de autuação de infração de trânsito através do Portal Digital, apesar da pendência relacionada ao ambiente JARI. Embora esse ambiente seja importante para o processo de análise e julgamento das multas, sua ausência não impede a protocolização da defesa via *internet*, que foi o objeto da recomendação inicial.

Portanto, sugere-se que **a recomendação 2.2.4 seja considerada implementada.**

2.2.5 Mensurar e acompanhar, sistematicamente, via indicadores e relatórios gerenciais, o quantitativo e o tempo médio dos atendimentos presenciais ao cidadão em todas as unidades de atendimento do Detran (item 2.2.5 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.1.2 e 2.4.2 do Relatório DAE)

Plano de Ação

Medidas	Prazo	Responsabilidade
Finalizando, o item 2.2.5, através dos painéis que vem sendo feitos, estamos avançados no cumprimento desta solicitação, devendo melhorar a forma de expor os dados na página oficial do Detran/SC (fl. 1.091)	60 dias	Não informado.

Análise

Na auditoria e no contexto da defasagem na estrutura operacional do Detran/SC, a análise dos indicadores e relatórios gerenciais revelou diversas lacunas, especialmente no que diz respeito ao quantitativo e ao tempo médio dos atendimentos presenciais ao cidadão em todas as unidades de atendimento. O relatório encaminhado pelo Detran/SC descrevia os tempos médios de espera em 12 unidades operacionais do órgão durante os anos de 2017 e 2018, destacando uma variação considerável que, em muitos casos, excedia o limite razoável de espera. Esses achados evidenciavam a necessidade de implementação de medidas para melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados pelo Detran/SC, conforme os padrões estabelecidos pela legislação e as expectativas dos cidadãos.

Em resposta às recomendações, o Detran afirmou que estavam em andamento tratativas para a aquisição de um sistema de gerenciamento de filas, pesquisas de satisfação de clientes e *Business Intelligence* (BI). Essa iniciativa possibilitaria uma gestão mais precisa e ágil das demandas em todas as unidades.

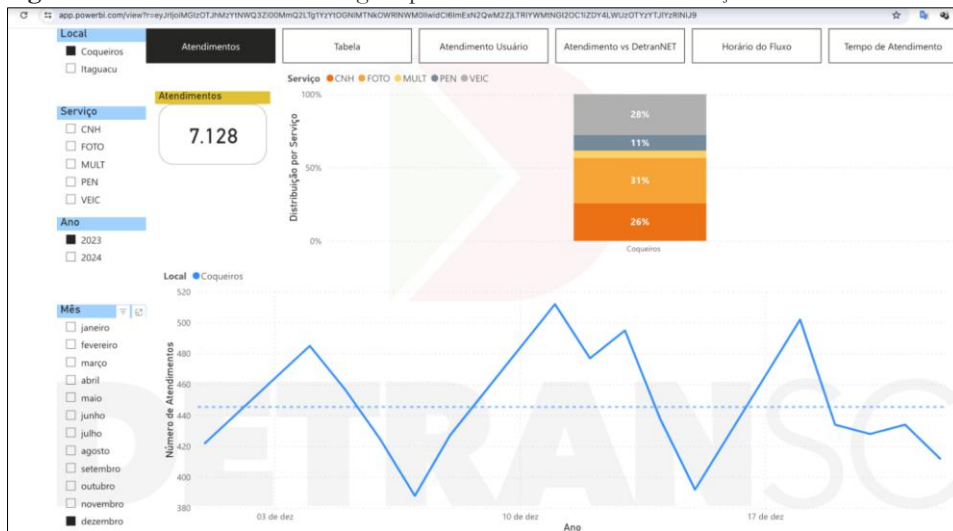
Neste primeiro monitoramento, em resposta à diligência, a Autarquia informou que a Diretoria de Tecnologia e Inovação desenvolveu um sistema de gestão de atendimento, que será implementado em todas as suas unidades no Estado. O propósito é gerenciar e monitorar o atendimento presencial ao cidadão. Atualmente, o sistema está em funcionamento em seis unidades, localizadas em Coqueiros (Florianópolis), São José, Palhoça, Itapema, Shopping Itaguaçu (São José) e Biguaçu. O monitoramento é realizado de forma sistêmica, e os indicadores e relatórios podem ser acessados por meio de um painel de *Business Intelligence*¹³ (fls. 65).

¹³ Disponível em

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibGZlOTJhMzYtNWQ3Zi00MmQ2LTg1YzYtOGNiMTNkOWRlNWw0IiwidCI6ImExN2QwM2ZjLTRiYWVtNGI2OC1iZDY4LWUzOTYzYTJlYzRlNiJ9>. Acessado em 26/02/2024.

Abaixo a imagem ilustrativa do painel utilizado pelos supervisores locais e presidência do Detran.

Figura 14 - Painel de *Business Intelligence* para monitoramento dos serviços



Fonte: Detran/SC

A implementação do sistema de gestão de atendimento pelo Departamento de Tecnologia e Inovação é um avanço significativo para atender à recomendação.

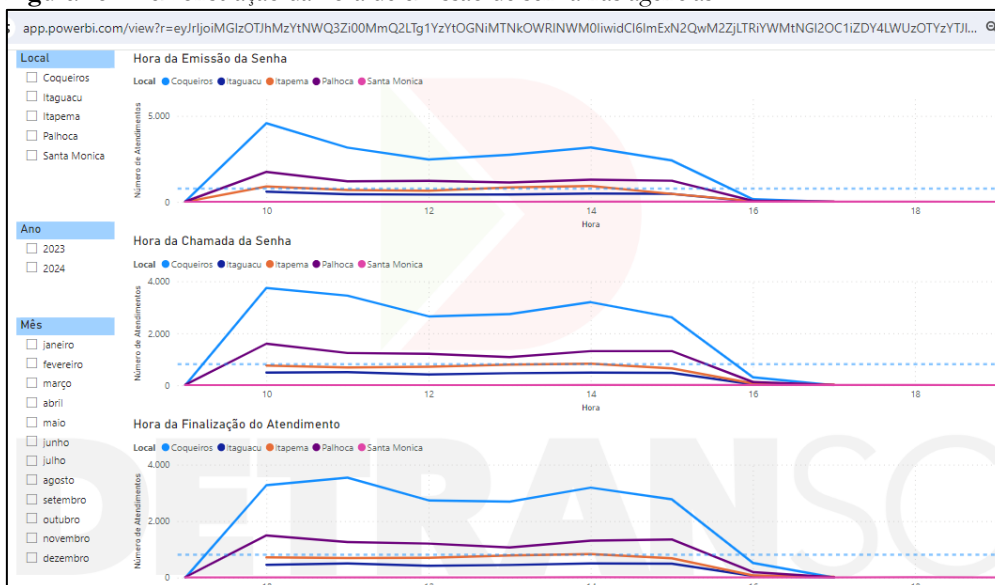
Verifica-se que o painel possui informações detalhadas sobre atendimentos aos cidadãos, como o tempo para ser chamado nas agências de Biguaçu, Coqueiros (Florianópolis), Shopping Itaguçu (São José), Itapema, Palhoça, Penha e Santa Mônica (Florianópolis), relacionados aos serviços de fotos, habilitação, multas, penalidades, retirada de CNH, veículos, indicando atendimentos aos usuários, horários de fluxo e tempo de chamado, a partir do ano de 2024, vide os seguintes exemplos:

Figura 15 - Demonstração do tempo para ser chamado



Fonte: Detran/SC

Figura 16 - Demonstração da hora de emissão de senha nas agências



Fonte: Detran/SC

Nesse aspecto, na verificação *in loco* na sede, questionou-se (i) o que seria feito caso fossem percebidas diferenças consideráveis nos níveis de atendimento entre as CIRETRAN; (ii) sobre a quantidade considerável de reclamações acerca da falta de padronização nos processos internos das Agências e Pontos de Atendimento (CIRETRANs/CITRANs), com a exigência de documentação diversa para abertura do mesmo processo em unidades de trânsito diferentes; (iii) sobre o conhecimento do tempo despendido para o atendimento referente a todas as unidades operacionais do Estado; e (iv) se os processos de atendimento nas diferentes CIRETRANs é padronizado.

Em resposta, foi destacada a implementação de medidas para promover a padronização e melhoria dos serviços oferecidos pelas CIRETRANs. Foi informado que quatro manuais específicos foram publicados para padronização do atendimento, abrangendo diversos serviços como veículos, exames práticos, habilitação e multas, conforme estabelecido pelo Decreto (estadual) nº 470 de 2024. Adicionalmente, foi mencionada a criação de uma Coordenação de Agências com o propósito de orientar as unidades e garantir a implementação eficaz das diretrizes estabelecidas nos manuais.

Sobre a questão do tempo de atendimento, o Detran informou estar ciente das preocupações relacionadas a todas as unidades operacionais do Estado. Nesse sentido, está sendo desenvolvido um sistema de monitoramento que permitirá identificar e monitorar essas informações de forma mais eficaz. A implantação desse sistema em algumas agências possibilitará uma análise mais precisa do tempo médio de atendimento e outras métricas relevantes, auxiliando na identificação de áreas que necessitam de melhorias.

Quanto ao fluxo de atendimento, foi verificado que há diferenças entre a sede e a CIRETRAN de São José, no processo de renovação da CNH, por exemplo.

O processo de renovação da CNH na capital envolve várias etapas, desde a abertura do processo na agência até a entrega da CNH. Não há especialização nos guichês de atendimento, o que significa que todos os processos podem ser realizados em um único guichê. Os cidadãos são submetidos a exames médicos e psicológicos, e o processo continua mesmo sem a confirmação do pagamento, sendo a entrega da CNH feita somente após a confirmação. O agendamento para a coleta da biometria é feito na agência, enquanto a avaliação médica ocorre em clínicas específicas distribuídas por diversos bairros da capital.

Quadro 3 - Imagens realizadas na visita à CIRETRAN de Coqueiros/Sede, em 12/03/2024, durante o monitoramento





Fonte: TCE/SC

Figura 17 - CIRETRAN de Florianópolis, em visita durante a Auditoria, em 21/03/2019

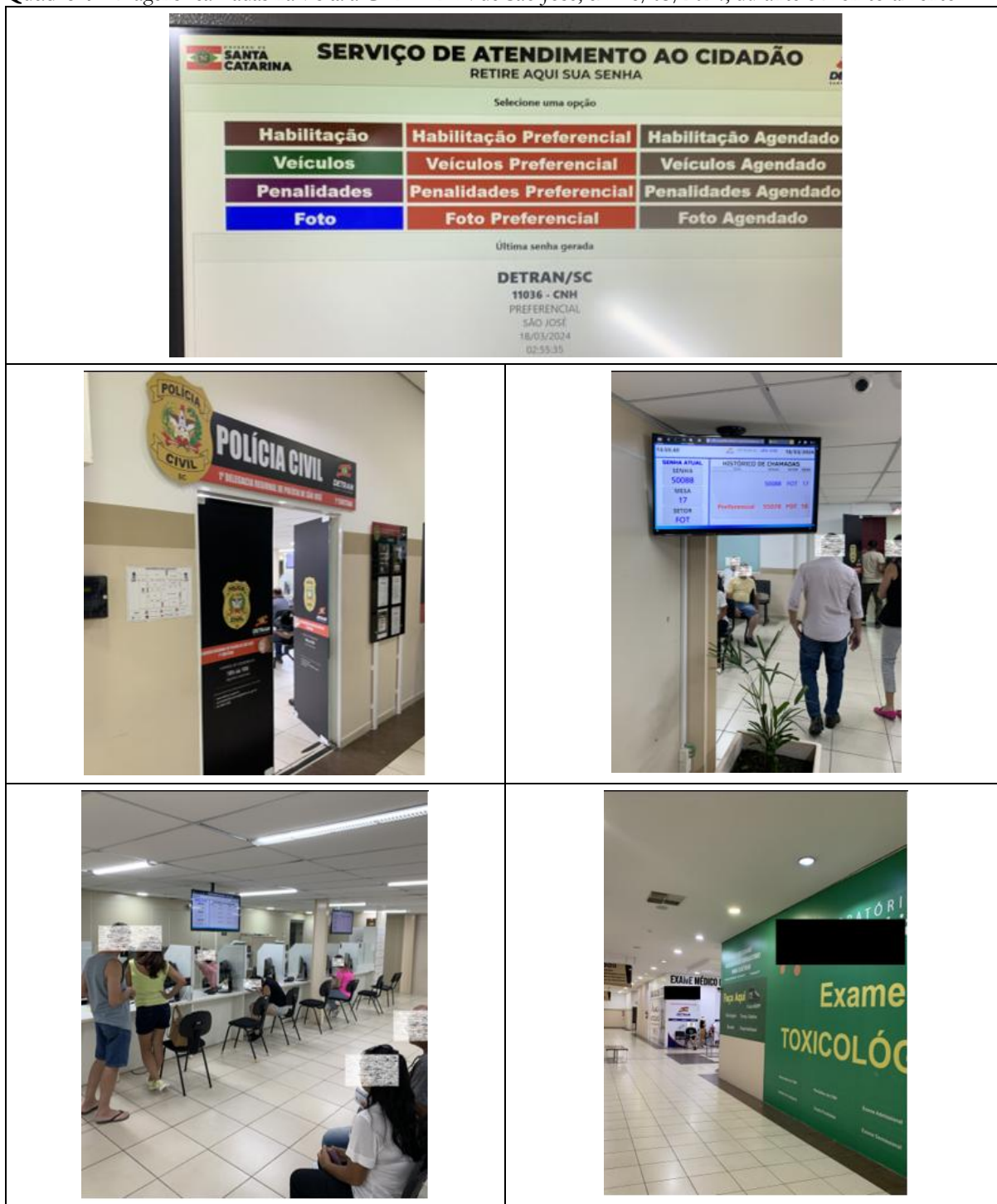


Fonte: TCE/SC

Na Ciretran de São José, o atendimento presencial é feito em guichês especializados por tipo de processo, com pagamento da taxa em correspondente bancário e realização da perícia médica em clínicas específicas localizadas ao lado da Ciretran. A carteira digital é disponibilizada em 24 horas no aplicativo, enquanto a física é entregue em até 10 dias. Tanto no atendimento presencial quanto online, é necessário pagar a taxa de emissão da CNH e a taxa da avaliação médica.

Em comparação com o fluxo na Auditoria, houve mudanças na sede, mas na Ciretran de São José, o fluxo permaneceu o mesmo. Essas diferenças foram objeto de reclamações à Ouvidoria.

Quadro 4 - Imagens realizadas na visita à CIRETRAN de São José, em 18/03/2024, durante o monitoramento



Fonte: TCE/SC

Conclusão

Dessa forma, com base nas informações prestadas e na análise realizada, conclui-se que a recomendação foi atendida parcialmente até o momento, pois apesar de o controle ser realizado e

os relatórios disponibilizados, tal controle ainda não é realizado em todas as unidades de atendimento.

Portanto, sugere-se que a **recomendação 2.2.5** seja considerada em implementação.

2.2.6 Avaliar a criação de Fundo específico para o Departamento Estadual de Trânsito (Detran) e apresentar os resultados da avaliação (item 2.2.6 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.2.1 e 2.4.2 do Relatório DAE)

Plano de Ação

Medidas	Prazo	Responsabilidade
Será criado Fundo próprio apenas se não for constituída a Autarquia referente ao Departamento Estadual de Trânsito.	Não se aplica.	Gerência de Administração e Finanças.

Análise

Na auditoria, foi verificado que o Detran/SC não possuía fundo específico e tinha seus registros de receita e despesa dispersos na Unidade Gestora SSP/SC e nos fundos atrelados à segurança – como o Fundo para a Melhoria da Segurança Pública – que continha também dados da Polícia Militar, Bombeiros, Polícia Civil e Instituto Geral de Perícias. Portanto, eram desafiadoras a gestão financeira e a individualização dos custos por tipo de taxa, o que dificultava a identificação precisa das fontes de recursos e a alocação eficiente dos gastos. Com a criação da Unidade Gestora do Detran/SC, conforme estabelecido pelo Decreto nº 224/2019, houve uma tentativa de centralizar a gestão financeira, porém, persistiam desafios na individualização dos custos.

Neste monitoramento, em resposta à diligência foi informado que, com a publicação da Lei Complementar (estadual) nº 789/2021, o Detran/SC foi transformado em Autarquia, sendo que na Lei, art. 59-C, foram definidas quais são as receitas da instituição (fl. 29). Dessa forma, a criação da autarquia dispensaria a criação de fundo próprio, já que a própria autarquia se constituirá em unidade gestora que concentrará os recursos e as despesas, com CNPJ próprio e autonomia financeira, não havendo necessidade, portanto, de fundo próprio.

Foi confirmado que o Detran foi transformado em autarquia, conforme Lei Complementar nº 789, de 29 de dezembro de 2021.

Dessa forma, o art. 59-C da Lei Complementar nº 741/ 2019, passou a vigorar acrescida com a seguinte redação:

Art. 59-C. O DETRAN terá seu patrimônio e sua receita constituídos:

I – pelas taxas incidentes sobre serviços prestados pelos órgãos ou pelas entidades credenciadas e sobre o exercício do poder de polícia administrativa, que serão recolhidas ao DETRAN, na forma da legislação em vigor;

II – pelo percentual do valor das tarifas cobradas dos usuários pelos serviços prestados pelos órgãos e pelas entidades credenciadas, a título de ressarcimento pelo uso de sistemas do DETRAN, para sua administração, sua evolução, sua manutenção, sua fiscalização, seu controle e sua divulgação;

III – pelo valor proveniente de leilão para o ressarcimento de despesas pertinentes ao objeto leilado;

IV – pelas multas aplicadas aos condutores e proprietários de veículos que não sejam oriundas de infrações de trânsito;

V – por quaisquer outras receitas inerentes às suas atividades, inclusive as resultantes da alienação de bens e da aplicação de valores patrimoniais, operações de crédito, doações, legados e subvenções; e

VI – pelos bens móveis e imóveis que integram o seu acervo patrimonial, além dos que estiverem em processo de incorporação de outros órgãos.

Parágrafo único. Os valores decorrentes das receitas descritas nos incisos do caput deste artigo que não forem recolhidos no prazo estipulado, após apuração administrativa, deverão ser inscritos em dívida ativa própria do DETRAN e servirão de título executivo para cobrança judicial ou extrajudicial, na forma da lei.

Em se tratando de uma autarquia, observa-se o disposto no Decreto-Lei nº 200/1967, que dispõe sobre a organização da Administração Pública brasileira, em especial o seu art. 5º:

Art. 5º Para os fins desta lei, considera-se:

I - **Autarquia** - o serviço autônomo, criado por lei, com personalidade jurídica, **patrimônio e receita próprios**, para executar atividades típicas da Administração Pública, que requeiram, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada. (grifou-se)

Conclusão

Portanto, diante do que foi explanado, em função da transformação do órgão em autarquia, sugere-se que **a recomendação 2.2.6 seja considerada prejudicada.**

2.2.7 Planejar e implementar ações para reduzir os custos com os serviços gráficos e serviços agregados ao processo de emissão da Carteira Nacional de Habilitação (item 2.2.7 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.2.1 e 2.4.2 do Relatório DAE nº 09/2020).

Plano de Ação

Medidas	Prazo	Responsabilidade
Planejar e implementar ações para reduzir os custos com os serviços gráficos e serviços agregados ao processo de emissão da Carteira Nacional de Habilitação (CNH).	Implementado.	Gerência de Habilitação.

Análise

Na auditoria, constatou-se que o contrato para a emissão da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), em 2018, custou R\$ 50.501.845,98, destacando-se a possibilidade de redução de despesas. Em comparação com sete outros estados, Santa Catarina apresentava um custo mais elevado para a emissão da CNH em 2015, sendo R\$ 37,70 por CNH, enquanto outros estados tinham valores menores. A empresa contratada era a ICE Cartões Especiais LTDA., conforme o Contrato nº 111/SSP/2015. Ao analisar os valores das CNHs nos estados, Santa Catarina tinha um custo superior à média dos demais, sendo o mais baixo encontrado em São Paulo (R\$ 10,77).

Neste monitoramento, em resposta à diligência, a instituição informou que a recomendação foi atendida por meio do Contrato nº 010/DETRAN/2021, resultante do Pregão Eletrônico 001/DETRAN/2021, conforme registrado no processo SGP-e: Detran 116716/2019. De acordo com os registros, o montante total economizado seria de R\$ 8.454.202,06 no período de maio de 2021 (início da vigência do contrato) a dezembro de 2021 (fls. 41-42)

Foi solicitado, ainda, que a instituição detalhasse as ações realizadas para reduzir os custos com os serviços gráficos e serviços agregados ao processo de emissão da CNH, além de fornecer uma cópia do Contrato nº 010/DETRAN/2021 e explicar como essa redução de custos foi alcançada. Em resposta, foi informado que está em andamento uma negociação com a empresa ICE, com o objetivo de reduzir o valor.

Também foi anexado um comparativo dos custos, conforme a tabela seguinte. Foi esclarecido que, a partir de setembro de 2022, com a implementação dos serviços agregados e atualizações monetárias do novo contrato, somado a questões negociais e sazonais, o levantamento comparativo perdeu sua confiabilidade, pois ambos os contratos apresentavam divergências significativas.

Tabela 1 - Comparativo dos custos entre o Contrato nº 111/SSP/2015 e o Contrato Nº 010/DETRAN/2021

	Qtde CNH impressas	Valor dos serviços no contrato ANTERIOR	Valor do Contrato ATUAL (CNH impressas + agregados)	Economia em termos globais
Mai/21	79.683	R\$ 4.173.918,58	R\$ 3.040.918,58	R\$ 1.133.000,00
Jun/21	87.137	R\$ 4.543.496,74	R\$ 3.209.843,78	R\$ 1.333.652,96
Jul/21	90.518	R\$ 4.735.843,72	R\$ 3.367.819,54	R\$ 1.368.024,18
Ago/21	92.838	R\$ 4.836.931,88	R\$ 3.498.562,66	R\$ 1.338.369,22
Set/21	86.768	R\$ 4.518.018,76	R\$ 3.583.057,08	R\$ 934.961,68
Out/21	87.014	R\$ 4.525.581,52	R\$ 3.886.884,43	R\$ 638.697,09
Nov/21	88.799	R\$ 4.622.896,70	R\$ 4.026.765,24	R\$ 596.131,46
Dez/21	99.181	R\$ 5.050.605,38	R\$ 3.939.474,18	R\$ 1.111.131,20
Jan/22	79.063	R\$ 4.184.828,12	R\$ 3.523.741,14	R\$ 661.086,98
Fev/22	75.587	R\$ 3.965.464,22	R\$ 3.642.576,09	R\$ 322.888,13
Mai/22	98.171	R\$ 5.089.310,56	R\$ 4.426.898,32	R\$ 662.412,24
Abr/22	79.410	R\$ 4.107.423,06	R\$ 3.692.297,48	R\$ 415.125,58
mai/22	85.592	R\$ 4.470.420,80	R\$ 4.145.587,68	R\$ 324.833,12

	Qtde CNH impressas	Valor dos serviços no contrato ANTERIOR	Valor do Contrato ATUAL (CNH impressas + agregados)	Economia em termos globais
Jun/22	91.032	R\$ 4.686.743,60	R\$ 4.554.451,58	R\$ 132.292,02
Jul/22	92.235	R\$ 4.763.585,78	R\$ 4.636.598,63	R\$ 126.987,15
Ago/22	93.762	R\$ 4.857.315,20	R\$ 4.934.973,62	-R\$ 77.658,42
Set/22	88.019		R\$ 4.561.793,36	
Out/22	85.969		R\$ 4.438.873,60	
Nov/22	89.036		R\$ 4.507.181,87	
Dez/22	93.886		R\$ 4.145.232,49	
Jan/23	88.499		R\$ 4.122.449,25	
Fev/23	81.914		R\$ 4.096.748,28	
Mar/23	108.101		R\$ 5.285.238,85	
Abr/23	88.107		R\$ 4.669.850,00	
Mai/23	95.923		R\$ 5.068.664,15	
Jun/23	88.107		R\$ 4.669.850,00	
Jul/23	92.304		R\$ 4.798.188,41	
Ago/23	99.884		R\$ 5.292.628,99	
Set/23	87.537		R\$ 4.593.203,34	
Out/23	92.795		R\$ 4.837.849,75	
Nov/23	98.968		R\$ 4.986.578,07	
Dez/23	98.259		R\$ 4.473.876,08	
	Referência		Total	
	Economia estimada 2021		R\$ 8.453.967,79	
	Economia estimada parcial 2022		R\$ 2.567.966,80	
	Economia total estimada nos primeiros 16 meses		R\$ 11.021.934,59	

Fonte: Detran/SC (fl. 450)

Analisando os dois contratos, observam-se valores mensais estimados equivalentes: no contrato de 2015, o valor mensal estimado é de R\$ 3.596.365,00 (Contrato nº 111/SSP/2015 - fls. 220-243 do RLA 18/01225254); enquanto no contrato de 2021, esse valor é ligeiramente maior, totalizando R\$ 3.657.416,60 e CONTRATO Nº 010/DETRAN/2021 (fls. 124-133). Ressalta-se que esses são os valores nominais, sem considerar eventuais diferenças na inflação do período – que, caso fosse considerada, poderia demonstrar uma diminuição na estimativa das despesas.

Outra forma de analisar os dispêndios do Detran com a empresa ICE Cartões Especiais para a emissão da Carteira Nacional de Habilitação e serviços agregados consiste em demonstrar a evolução histórica das despesas entre 2018 e 2023.

Tabela 2: Despesas com a empresa Ice Cartões Especiais entre 2018 e 2023.

Anos	Total bruto	Retenção	Total líquido sem estorno	Evolução anual em %
2018	51.532.495,90	1.222.649,96	50.501.845,98	100,00%
2019	48.913.027,62	978.260,55	47.934.767,07	94,92%
2020	42.550.057,12	922.622,23	41.699.055,97	86,99%
2021	43.374.896,54	1.023.501,11	42.430.184,91	101,75%
2022	51.393.770,47	1.215.347,25	50.443.108,76	118,88%
2023	55.979.865,57	3.169.229,31	53.128.726,06	105,32%

Fonte: Portal da transparência do Governo do Estado de Santa Catarina.

As despesas com a empresa ICE Cartões Especiais sofreram variações positivas e negativas entre os anos de 2018, na época da auditoria, e 2023. Há que se ponderar os efeitos da pandemia do Covid-19 nos anos de 2020 e 2021 sobre as solicitações ao Detran, tendo em vista o isolamento social ocorrido em determinados momentos daquele período.

O ano de 2023 não sofreu os efeitos sociais decorrentes da pandemia do Covid-19, sendo interessante para se comparar com o período de 2018. A inflação acumulada nos últimos 12 meses pelo índice IPCA foi de 28,30% entre janeiro de 2018 e dezembro de 2022; no mesmo período, o IGP-M foi de 76,48%; enquanto o aumento percentual das despesas com a empresa ICE Cartões Especiais foi de 5,2% entre o total líquido sem estorno de 2018 e 2023. Assim, constata-se que as ações do Departamento Estadual de Trânsito conseguiram que as despesas aumentassem em proporção menor que a inflação no mesmo período avaliado.

Ao avaliar os valores dos preços unitários para os serviços, bem como a forma de reajuste, evidenciam-se algumas diferenças entre os contratos.

A tabela a seguir compara os valores entre cada contrato.¹⁴

Tabela 3 - Comparação entre os valores dos dos contratos entre o Detran e a fornecedora dos serviços gráficos

Serviço	Contrato 2015	Contrato 2021
Serviços gráficos de confecção, personalização, acabamento e emissão de Carteira Nacional de Habilitação (CNH)	R\$ 37,70	R\$ 20,78
Serviços gráficos de confecção, personalização, acabamento e emissão de Permissão Internacional para Dirigir (PID)	R\$ 37,70	R\$ 20,78
Serviços de Captura Ao Vivo (CAV) da fotografia, assinatura e das impressões digitais dos usuários do sistema RENACH	R\$ 4,85	R\$ 4,91
Serviços de monitoramento, validação e auditoria nas Avaliações Psicológicas	R\$ 0,02	R\$ 2,47
Serviços de monitoramento, validação e auditoria nos Exames Médicos	R\$ 0,02	R\$ 2,47
Serviços de monitoramento, validação e auditoria nas Aulas Teóricas ministradas nos Centros de Formação de Condutores – CFC, por aluno	R\$ 0,02	R\$ 5,96
Serviços de monitoramento, validação e auditoria nas Aulas em Simulador ministradas nos Centros de Formação de Condutores – CFC, por aluno	Não está presente	R\$ 24,74
Serviços de monitoramento, validação, auditoria nos Exames Teóricos, e geração da Prova Eletrônica, por prova	R\$ 0,02	Não está presente
Serviços de monitoramento, validação e auditoria nas Aulas Práticas de Direção Veicular ministradas nos Centros de Formação de Condutores – CFC, por aluno e por curso	R\$ 0,02	R\$ 23,75
Serviços de monitoramento, validação e auditoria nos Exames de Direção Veicular, por exame	R\$ 0,02	R\$ 23,75
Serviços de Envelopamento e Endereçamento da CNH e da PID ao seu titular, por meio da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	R\$ 0,37	R\$ 1,71

Fonte: TCE/SC, com dados do Detran/SC.

¹⁴ Na coluna “serviço”, foram utilizados os mesmos termos dos contratos.

Houve diferenças significativas nos valores dos serviços nos contratos de 2015 e 2021, como a redução dos custos para confecção, personalização e emissão da CNH e PID de R\$ 37,70 para R\$ 20,78, enquanto outros serviços, como monitoramento e validação de avaliações psicológicas e exames médicos, aumentaram de R\$ 0,02 para R\$ 2,47, além de uma mudança no índice de reajuste anual dos preços unitários, que passou do IGP-M para o IPCA.

Conclusão

O órgão informou que a recomendação foi atendida através do Contrato nº 010/DETRAN/2021, que reduziu o valor individual por carteira emitida, mas aumentou outros serviços. Contudo, cálculos do próprio órgão mostraram que a previsão de redução de custos não foi sustentável. A partir de setembro de 2022, com a implementação de serviços agregados e atualizações monetárias, além de questões negociais e sazonais, a confiabilidade do levantamento comparativo foi comprometida, interrompendo a verificação da economia prevista.

A inflação acumulada pelo IPCA entre janeiro de 2018 e dezembro de 2022 foi de 28,30%, enquanto o IGP-M foi de 76,48%. No mesmo período, as despesas com a empresa ICE Cartões Especiais aumentaram apenas 5,2%. Assim, as ações do Departamento Estadual de Trânsito resultaram em um aumento de despesas menor que a inflação, indicando que a recomendação para reduzir custos com serviços gráficos e agregados ao processo de emissão da CNH está sendo implementada.

Portanto, dado o aumento menor em proporção à inflação do período, sugere-se que a **recomendação 2.2.7 seja considerada em implementação.**

2.2.8 Avaliar, periodicamente, a economicidade entre a manutenção de imóvel locado para as unidades do Departamento Estadual de Trânsito (Detran) e a possível aquisição de imóvel próprio para o Estado (item 2.2.8 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.3.1 e 2.4.2 do Relatório DAE);

Plano de Ação

Medidas	Prazo	Responsabilidade
Aberto processo no SGP-e (DETRAN 00032636/2021) para iniciar os estudos necessários para avaliar periodicamente a economicidade entre a locação ou aquisição de imóvel para a Sede Administrativa do Detran. (fl. 1.084 do RLA 18/01225254)	Não definido	Não definido

Análise

O relatório de auditoria destacou a ocorrência de pagamentos de aluguéis acima do valor de mercado. Especificamente, foi observado que o contrato de locação da sede do Detran, localizada no Estreito, em Florianópolis, apresentava um valor mensal 27,50% superior à média do mercado do bairro. Verificou-se que a avaliação da economicidade do aluguel ocorria obrigatoriamente apenas no processo de Dispensa de Licitação, não sendo realizada na renovação contratual.

Ademais, foi feita uma simulação do custo de oportunidade do dinheiro pago no aluguel, demonstrando que os recursos despendidos poderiam ser direcionados para a aquisição de um imóvel próprio, considerando que o valor do imóvel era equivalente à 9,73 anos de aluguel. Diante dessas constatações, apontou-se a necessidade de uma revisão e reavaliação dos contratos de locação existentes, juntamente com a implementação de práticas mais eficientes de avaliação e negociação de aluguéis.

Além disso, a possibilidade de efetuar a locação sob encomenda (*built to suit*), com a previsão de reversão dos bens à administração pública, foi apontada como uma alternativa viável, entretanto esse tipo de contratação necessitaria de regulamentação.

À época, o Detran informou que, no que se refere à aquisição/construção de sede própria, havia estudos e tratativas junto ao Governo do Estado sobre o assunto. O órgão mudou de sede em 2020 - saiu do bairro do Estreito e foi para o bairro de Coqueiros, também na área continental de Florianópolis.

Neste monitoramento, em resposta à diligência, o Detran informou (fls. 65-66 e 149-150) que, em decorrência do processo SGPe: DETRAN 32636/2021 (fls. 151-190), foi constituída uma equipe de servidores responsável por conduzir os estudos de viabilidade e economicidade, conforme estabelecido pela Portaria N.º 312/DETRAN/ASJUR/2021, de 07/07/2021 (fl. 170).

Relataram-se dificuldades na busca por imóveis para o Detran, pois a maioria das opções não atendia aos critérios estabelecidos, como o foco na área continental da capital, e a prefeitura de Florianópolis não deu retorno oficial sobre os imóveis disponíveis nessa área.

Diante desse panorama, informou-se que a administração está procurando negociar uma redução no aluguel da sede atual, considerando também alternativas que possam beneficiar não apenas o órgão, mas toda a população, em consonância com os princípios da boa administração e as recomendações do TCE (fls. 65-66).

Adicionalmente, informou-se que, em fevereiro de 2024, buscou-se negociação com o proprietário da presente sede para reduzir o valor do aluguel, ainda que, paralelo a isso, estudam-

se outras oportunidades que possam se apresentar como benéficas ao órgão, mas, sobretudo, à população em geral (fls. 149-150).

O processo SGPE DETRAN 32636/2021 (fls. 151-190) tratou especificamente sobre o os estudos para aquisição de imóvel para a sede do Detran. No Ofício nº 0004/DETRAN/DIET/2020-APO, de 16/04/2020, ficou evidenciado o encaminhamento para discussão sobre aquisição de prédio próprio ou locação, bem como sobre sua localização, além das possíveis fontes de recursos (fls. 152-153).

Foi verificada a Portaria n.º 312/DETRAN/ASJUR/2021, de 07/07/2021, que instituiu a comissão, bem como determinou que se reunissem mensalmente para definir diretrizes do trabalho (fl. 170).

Em 31/10/2022, a Diretoria de Administração e Finanças solicitou que fossem compiladas todas as informações a respeito da busca de alternativas para a aquisição de imóvel para a sede do Detran, bem como das providências tomadas a respeito da análise referente ao valor de locação da então sede do Detran (fl. 179).

A Gerência de Planejamento, Convênios e Dívida Ativa, por sua vez, produziu o Ofício nº 59/GEPLA/2022, de 18/11/2022, relatando opções disponíveis no mercado. Segundo essa correspondência, foram consultados imóveis do acervo patrimonial de Florianópolis e propostas do mercado imobiliário para uma nova sede do Detran. Considerou-se a compra, aluguel e construção de novas instalações, com avaliação das condições e localização de cada opção. Paralelamente, foi solicitada à Secretaria de Administração a verificação de imóveis estaduais disponíveis para negociação (fls. 181-182).

Entretanto, em maio de 2023, o presidente do Detran, Kennedy Nunes, anunciou a possibilidade de mudança de endereço devido ao alto valor do aluguel do prédio atual, que está acima da avaliação técnica em cerca de R\$ 100 mil, e à falta de alvará.¹⁵ A nova sede ainda não foi definida, podendo até ser o local anterior no Estreito. Durante inspeção *in loco*, informou-se que o Detran pretende questionar judicialmente o valor do aluguel, e uma pesquisa de imóveis foi realizada em 2023, mas a mudança de gestão interrompeu esse processo.

Assim, o contrato anterior está em disputa judicial, com o proprietário exigindo a devolução do imóvel nas condições originais após a saída em 2021, e a sede atual enfrenta ações legais por reajustes no aluguel.

¹⁵ Portal NSC TOTAL. **Detran vai mudar de lugar em Florianópolis; entenda o motivo.** Disponível em <https://www.nscotal.com.br/colunistas/renato-igor/detran-em-florianopolis-vai-mudar-de-lugar>. Acessado em 29/02/2024.

Conclusão

Cabe destacar que foram evidenciadas as providências para implementar a recomendação de avaliar a economicidade entre manter um imóvel locado e adquirir um próprio, destacando-se a criação da comissão em julho de 2021. Esta iniciativa indica que o órgão trabalhou no sentido de explorar alternativas viáveis para a gestão de seus imóveis.

No entanto, a mudança para o bairro de Coqueiros, realizada em abril de 2020, não proporcionou a economicidade esperada, conforme destacado pelo próprio presidente do órgão. Apesar da expectativa de redução de custos, a realidade não correspondeu às projeções.

É relevante ressaltar que a comissão para avaliar a economicidade só foi criada após a mudança para a atual sede. Portanto, atualmente, não é possível avaliar se o trabalho da comissão produziu efeitos concretos, pois o problema identificado na auditoria operacional persiste devido aos custos do prédio da sede, em Coqueiros.

Dessa forma, sugere-se que **a recomendação 2.2.8 seja considerada em implementação.**

2.2.9 Implementar Sistema de Informação de Custo no Departamento Estadual de Trânsito (Detran), voltado para apurar os custos dos serviços prestados ao cidadão e/ou pessoas jurídicas (item 2.2.9 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.2.1, 2.4.3 e 2.4.4 do Relatório DAE);

Plano de Ação do Detran

Medidas	Prazo	Responsabilidade
Portaria conjunta DETRAN_SEF 01.2021 – Constituição do grupo de trabalho para implantação do SIC/SC no Detran.	22/04/2021	Detran/SEF
Atualização da Carta Estadual de Serviços ao Cidadão	Concluído	Thael N. da Gama Rosa (48) 99617-9400 thaelrosa@detran.sc.gov.br
Implementação da mensuração dos quantitativos e tempos médios dos atendimentos	30/09/2021	Raphael Schlindwein Fone (48) 3664-1835 raphael@detran.sc.gov.br Rafael Carlos Vargas Fone (48) 3664-1866
Acesso aos sistemas informatizados do Detran visando à integração com o sistema de custos	3 dias, após solicitação da comissão (grupo de trabalho)	Raphael Schlindwein Fone (48) 3664-1835 raphael@detran.sc.gov.br Rafael Carlos Vargas Fone (48) 3664-1866
O grupo de trabalho deverá seguir o cronograma já encaminhado pela SEF através do processo SEF 1151/2021.	(ver plano de ação da SEF abaixo)	Raphael Schlindwein Fone (48) 3664-1835 raphael@detran.sc.gov.br Rafael Carlos Vargas Fone (48) 3664-1866

Plano de ação da SEF apresentado para o item 2.3.1. (fls. 1.073-1.074 do RLA 18/01225254)

Medidas	Prazo	Responsabilidade
1.1. Portaria conjunta DETRAN_SEF 01.2021 – Constituição do grupo de trabalho para implantação do SIC/SC no Detran.	22/04/2021	Detran/SEF
2. Desenvolvimento do Sistema de Custos (SIC/SC)	30/06/2021	SEF/DCIF & CIASC
2.1. Finalizar ajustes à versão inicial do software SIC/SC;	31/08/2021	SEF/DCIF & CIASC
2.2. Inserir no Datawarehouse do SIC/SC as cargas de dados originados no SIGRH, relativos ao Detran;	31/08/2021	SEF/DCIF & Detran
2.3. Desenvolver no SIC/SC a estrutura de centros de custos com base no organograma do Detran;	30/09/2021	SEF/DCIF & Detran
2.4. Revisar/validar as cargas de dados originados dos demais sistemas estruturantes relativos ao Detran (SIGEF e demais);	30/09/2021	SEF/DCIF & CIASC
2.5. Identificar e associar os direcionadores de custos do Detran relativos a gastos com água, energia elétrica, Contratos e outros;	31/10/2021	SEF/DCIF & Detran & CIASC
2.6. Adaptar o SIC/SC para apuração dos custos da estrutura do órgão Detran para validação (verificar o nível de completude e qualidade de dados integrados e realizar eventuais ajustes);	31/10/2021	SEF/DCIF & Detran
2.7. Conhecer a carta de serviços do Detran bem como o banco de dados de mensuração dos quantitativos e tempos médios dos atendimentos (ambos em desenvolvimento no órgão) e avaliar as informações para a composição da metodologia de apuração;	30/11/2021	SEF/DCIF & Detran
2.8. Em conjunto com os gestores do Detran e considerando a estrutura organizacional, identificar os objetos de custos que representem os serviços prestados pelo órgão;	31/12/2021	SEF/DCIF & Detran & CIASC
2.9. Conhecer os bancos de dados dos sistemas informatizados utilizados no Detran e planejar a integração daqueles que possam contribuir com a apuração de custos - Este item está condicionado à liberação de acesso aos bancos de dados pelo órgão;	31/05/2022	SEF/DCIF & Detran & CIASC
2.10. Realizar a integração do SIC/SC com os bancos de dados dos sistemas informatizados utilizados no Detran, necessários à apuração dos custos de serviços – Este item está condicionado à disponibilização das bases de dados pelo órgão e à colaboração do órgão na sua implementação;	31/08/2022	SEF/DCIF & CIASC
2.11. Adaptar o código do SIC/SC para realizar a apuração dos custos dos serviços prestados pelo Detran associando dados monetários e quantitativos;	30/11/2022	SEF/DCIF & Detran
2.12. Validar com o órgão a metodologia de apuração e as alocações de custos e realizar os ajustes necessários.		

Análise

Na auditoria, foi concluído que o Estado desconhece o custo total para prestar determinada atividade ao cidadão, especialmente no que se refere à emissão de alvarás, autorizações e renovação de carteiras de habilitação, entre outros serviços. Essa falta de transparência financeira é agravada pela inexistência de um Sistema de Informação de Custos (SIC) eficaz, conforme estipulado pela legislação, o que compromete a análise precisa dos gastos e a eficiência na prestação de serviços.

Além disso, a dificuldade em individualizar os custos por tipo de taxa, tanto na receita quanto na despesa, apresentava um desafio adicional. A ausência de dados detalhados sobre a composição de preços das taxas do Detran/SC dificultava a avaliação do custo real dos serviços prestados. Isso se reflete em contratos significativos, como o de emissão de carteiras de habilitação, que demonstram um alto potencial de redução de despesas. Essas questões apontavam para a necessidade de implementação de medidas para promover uma gestão financeira mais transparente e eficiente no Detran/SC.

Neste monitoramento, após diligência, o Detran informou (fls. 45-46 e 66) que o sistema de custos ainda não foi implementado. Há previsão de publicação de uma nova portaria conjunta entre o Detran e a Secretaria de Estado da Fazenda (SEF), com a formação de um novo grupo de trabalho. Devido à mudança de governo, algumas pessoas que faziam parte do grupo de trabalho deixaram de integrar o quadro da Autarquia. Com a publicação da nova portaria, os prazos estabelecidos no Plano de Ação registrado no processo SGP-e SEF 00001151/2021 deverão ser revisados.

Em relação ao referido Plano de Ação, o Detran aduz (fl. 66) que as etapas 2.1 a 2.5 foram cumpridas. O item 2.6 ficou pendente de validação das configurações, associações realizadas e custos apurados da estrutura do órgão. O cumprimento do item 2.7, ainda pendente, é essencial para o avanço das etapas subsequentes.

De forma semelhante, a SEF informou (fls. 335-337) que os itens 2.1 a 2.6 foram concluídos, entretanto ficou pendente o item 2.7, pois seria necessário identificar cada etapa dos serviços prestados pelo Detran e a colaboração dos gestores do órgão para a elaboração de metodologia complexa de apropriação dos custos.

Por fim, declararam que diversas medidas foram adotadas no âmbito da Secretaria, objetivando atender às recomendações expedidas pelo TCE. Ressaltaram que é necessário observar que as competências da SEF relacionadas ao tema são restritas e estão circunscritas ao apoio técnico

e ao desenvolvimento de ferramentas que possam contribuir para o aperfeiçoamento da execução de despesas em todos os órgãos do Estado (fls. 334-344).

Conforme informado pelo próprio Departamento de Trânsito e pela Secretaria de Estado da Fazenda, o projeto de implementação do Sistema de Informação de Custo no Detran está em andamento, portanto ainda não concluído.

Conclusão

Diante das informações prestadas pelo Detran e pela Secretaria de Estado da Fazenda, sugere-se que **a recomendação 2.2.9 seja considerada em implementação.**

2.2.10 Mensurar, periodicamente, os custos dos serviços pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran) aos usuários pessoa física e/ou jurídica e utilizá-los como critério para a composição dos valores das taxas (item 2.2.10 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.2.1, 2.4.3 e 2.4.4 do Relatório DAE);

Plano de Ação

Medidas	Prazo	Responsabilidade
Manualizar a utilização do SIC/SC detalhando a rotina periódica para o fechamento das integrações dos dados e do cálculo e descrevendo a metodologia de apuração de custos aplicada ao órgão.	31/12/2022	Gerência de Administração e Finanças / Secretaria de Estado da Fazenda.

Análise

A situação encontrada na auditoria é a mesma relatada no item 2.2.9.

Conforme informado pelo próprio Departamento de Trânsito (fls. 45-46 e 66), essa recomendação não foi implementada, dado que depende da implementação do Sistema de Informação de Custos.

Conclusão

Em razão da não implementação do Sistema de Informação de Custo, sugere-se que **a recomendação 2.2.10 seja considerada não implementada.**

2.2.11 Estabelecer a manifestação acerca da compatibilidade do aluguel com os valores de mercado como condição prévia para a prorrogação contratual das unidades do Departamento de Trânsito (CIRETRAN's e CITRAN's) - item 2.2.11 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.3.1 e 2.4.5 do Relatório DAE.

Plano de Ação (fl. 1.620 do RLA 18/01225254)

Medidas	Prazo	Responsabilidade
Após apontamento do relatório preliminar da Auditoria Operacional realizada, adotou-se como padrão a verificação da economicidade em cada renovação contratual de locação dos imóveis citados e outros que porventura vierem a serem contratados.	Permanente.	Setor de Contratos.

Análise

O relatório de auditoria destacou a ocorrência de pagamentos de aluguéis acima do valor de mercado. Especificamente, foi observado que o contrato de locação da sede do Detran, localizada no Estreito, em Florianópolis, apresentava um valor mensal 27,50% superior à média do mercado do bairro. Verificou-se que a avaliação da economicidade do aluguel ocorria obrigatoriamente apenas no processo de dispensa de licitação, não sendo realizada na renovação contratual.

Nesse contexto, verificou-se uma boa prática do Estado de São Paulo. O Decreto nº 41.043/96 prevê, no art. 5º, § 4º, que a “prorrogação contratual deverá ainda ser precedida de manifestação acerca da compatibilidade do aluguel com os valores de mercado”. Em Santa Catarina, a avaliação da economicidade ocorre obrigatoriamente no processo de dispensa de licitação, mas não na renovação contratual.

À época, o Detran apresentou 7 contratos de locação vigentes, sub-rogados em outubro de 2019, seguidos pela prorrogação para 2020. Embora não tenha sido possível contratar avaliadores devido ao curto prazo, estariam planejando considerar avaliações ou pesquisas de preço para prorrogações futuras em 2021. O contrato do prédio sede do Detran e CIRETRAN da Capital não foi renovado devido ao valor incompatível com a estrutura, sendo substituído por um novo contrato em janeiro de 2020.

Independente de quaisquer ações por parte do Detran, observa-se que a implementação da recomendação ora em análise pode ser evidenciada a partir de normas editadas pela Secretaria de Estado da Administração (SEA), quais sejam: o Manual de Procedimento de Locação de Imóvel (fls. 208-229) e a Instrução Normativa nº 02/2023 (fl. 251).

O referido Manual, quanto ao item sobre renovação dos contratos, menciona na página 18 (fl. 225), que o processo de prorrogação do prazo da locação será instruído e enviado à Diretoria

de Gestão Patrimonial (DGPA)/SEA, com a comprovação da compatibilidade do aluguel com os valores de mercado da região do imóvel, dentre outros documentos.

Além do aludido manual, a Instrução Normativa nº 02/2023 (fl. 251), em seu artigo 20, §§ 1º e 2º prevê que a renovação contratual deve ocorrer quando houver previsão no edital e a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração. Para não haver dúvidas da necessidade de ateste das condições vantajosas para a Administração, a referida instrução dispõe, em seu artigo 21, que a prorrogação contratual da locação deve respeitar o artigo 107 da Lei (federal) nº 14.133/21, conhecida como nova Lei de Licitações.

Por último, a Diretoria de Gestão Patrimonial (fl. 373-374) explica que a compatibilidade do aluguel com os valores de mercados, na hipótese de renovação de locações de imóveis, pode ser realizada por meio de Laudo de Avaliação nos moldes da IN nº 08/2020 ou mediante Parecer Técnico de Avaliação Mercadológica (PTAM).

Conclusão

Diante da previsão na Instrução Normativa nº 02/2023, no Manual de Procedimentos de Locação de Imóvel e no artigo 107 da Lei (federal) nº 14.133/2021, de que a renovação da locação de imóveis deve conter o ateste de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, bem como a comprovação da compatibilidade do aluguel com os valores de mercado da região, sugere-se que **a recomendação 2.2.11 seja considerada implementada.**

2.3 Recomendações à Secretaria de Estado da Fazenda:

2.3.1 Implementar Sistema de Informação de Custo no Departamento Estadual de Trânsito (Detran) voltado para apurar os custos dos serviços prestados ao cidadão e/ou pessoas jurídicas (item 2.3.1 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.2.1, 2.4.3 e 2.4.4 do Relatório DAE);

Plano de ação da SEF apresentado para o item 2.3.1. (fls. 1.073-1.074 do RLA 18/01225254)

Medidas	Prazo	Responsabilidade
1.1. Portaria conjunta DETRAN_SEF 01.2021 – Constituição do grupo de trabalho para implantação do SIC/SC no Detran.	22/04/2021	Detran/SEF
2. Desenvolvimento do Sistema de Custos (SIC/SC) 2.1. Finalizar ajustes à versão inicial do software SIC/SC;	30/06/2021	SEF/DCIF & CIASC
2.2. Inserir no Datawarehouse do SIC/SC as cargas de dados originados no SIGRH, relativos ao Detran;	31/08/2021	SEF/DCIF & CIASC
2.3. Desenvolver no SIC/SC a estrutura de centros de custos com base no organograma do Detran;	31/08/2021	SEF/DCIF & Detran

Medidas	Prazo	Responsabilidade
2.4. Revisar/validar as cargas de dados originados dos demais sistemas estruturantes relativos ao Detran (SIGEF e demais);	30/09/2021	SEF/DCIF & Detran
2.5. Identificar e associar os direcionadores de custos do Detran relativos a gastos com água, energia elétrica, Contratos e outros;	30/09/2021	SEF/DCIF & CIASC
2.6. Adaptar o SIC/SC para apuração dos custos da estrutura do órgão Detran para validação (verificar o nível de completude e qualidade de dados integrados e realizar eventuais ajustes);	31/10/2021	SEF/DCIF & Detran & CIASC
2.7. Conhecer a carta de serviços do Detran bem como o banco de dados de mensuração dos quantitativos e tempos médios dos atendimentos (ambos em desenvolvimento no órgão) e avaliar as informações para a composição da metodologia de apuração;	31/10/2021	SEF/DCIF & Detran
2.8. Em conjunto com os gestores do Detran e considerando a estrutura organizacional, identificar os objetos de custos que representem os serviços prestados pelo órgão;	30/11/2021	SEF/DCIF & Detran
2.9. Conhecer os bancos de dados dos sistemas informatizados utilizados no Detran e planejar a integração daqueles que possam contribuir com a apuração de custos - Este item está condicionado à liberação de acesso aos bancos de dados pelo órgão;	31/12/2021	SEF/DCIF & Detran & CIASC
2.10. Realizar a integração do SIC/SC com os bancos de dados dos sistemas informatizados utilizados no Detran, necessários à apuração dos custos de serviços – Este item está condicionado à disponibilização das bases de dados pelo órgão e à colaboração do órgão na sua implementação;	31/05/2022	SEF/DCIF & Detran & CIASC
2.11. Adaptar o código do SIC/SC para realizar a apuração dos custos dos serviços prestados pelo Detran associando dados monetários e quantitativos;	31/08/2022	SEF/DCIF & CIASC
2.12. Validar com o órgão a metodologia de apuração e as alocações de custos e realizar os ajustes necessários.	30/11/2022	SEF/DCIF & Detran

Análise

A presente recomendação está analisada no item 2.2.9 deste relatório, onde se demonstra que o projeto de implementação do Sistema de Informação de Custo no Detran está em andamento, porém ainda não concluído.

Conclusão

Diante das informações prestadas pelo Detran e pela Secretaria de Estado da Fazenda, sugere-se que **a recomendação 2.3.1 seja considerada em implementação.**

2.3.2 Mensurar, periodicamente, os custos dos serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran) aos usuários pessoa física e/ou jurídica e utilizá-los como critério para a composição dos valores das taxas (item 2.3.2 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.2.1, 2.4.3 e 2.4.4 do Relatório DAE).

Plano de ação da SEF apresentado para o item 2.3.1. (fls. 1.073-1.074 do RLA 18/01225254)

Medidas	Prazo	Responsabilidade
3. Implementar rotina de apuração, avaliação, 3.1. Manualizar a utilização do SIC/SC detalhando a rotina periódica para o fechamento das integrações dos dados e do cálculo e descrevendo a metodologia de apuração de custos aplicada ao órgão.	31/12/2022	SEF/DCIF

Análise

A explicação sobre a implementação do sistema de custos já foi detalhada nos itens 2.2.9 e 2.2.10 deste relatório.

Convém registrar que a Secretaria de Estado da Fazenda (SEF/SC) (fls. 336-337) aponta que a implementação de rotina de apuração e avaliação dos custos ocorrerá após a implementação do sistema. O órgão destaca (fls. 336-337) que o sistema SIC/SC já possui rotina mensal para carga de dados integrados e que as atividades da SEF/SC foram executadas para o Detran, conforme plano de ação, mas depende desse órgão para a validação/aprovação das configurações realizadas, da metodologia de cálculo implementada e dos resultados atingidos até o momento.

Conclusão

Diante das informações prestadas pela Secretaria de Estado da Fazenda, de que o Sistema de Informação de Custo não foi implementado, sugere-se que **a recomendação 2.3.2 seja considerada não implementada.**

2.4 Recomendação à Secretaria de Estado da Administração:

2.4.1 Rever a Instrução Normativa n. 06/SEA/2013, para estabelecer que: a) a dispensa de licitação para locação de bem imóvel deverá ser precedida de avaliação da economicidade entre locação e compra; e b) a prorrogação contratual deverá ser precedida de manifestação acerca da compatibilidade do aluguel com os valores de mercado da região do imóvel (item 2.4.1 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.3.1 e 2.4.6 do Relatório DAE)

A decisão singular do Relator Gerson dos Santos Sicca (fls. 1557-1564 do RLA 18/01225254), publicada em 11/01/2022, considerou implementada a recomendação constante no item 2.4.1 da Decisão nº 1.169/2020. Tal decisão foi ratificada pelo plenário do Tribunal de Contas na sessão do dia 23/02/2022.

Diante da aludida decisão, a presente recomendação foi considerada **implementada** e não foi objeto de monitoramento.

2.5 Recomendação ao Governador do Estado de Santa Catarina:

2.5.1 Regularizar no âmbito estadual a utilização da locação sob encomenda (*built to suit*) prevista no art. 47-A da Lei (federal) n. 12.462/2011 (item 2.5.1 da Decisão nº 1169/2020, e itens 2.1.3 e 2.4.7 do Relatório DAE).

A decisão singular do Relator Gerson dos Santos Sicca (fls. 1557-1564 do RLA 18/01225254), publicada em 11/01/2022, considerou implementada a recomendação constante no item 2.5.1 da Decisão nº 1.169/2020. Tal decisão foi ratificada pelo plenário do Tribunal de Contas na sessão do dia 23/02/2022.

Diante da aludida decisão, a recomendação constante do item 2.5.1 da mencionada decisão foi considerada implementada e não foi objeto de monitoramento.

2.6 Situação de cumprimento/implementação das deliberações

Ante às informações obtidas no primeiro relatório parcial, nos documentos e informações apresentados pelo Departamento Estadual de Trânsito, pela Secretaria de Estado da Administração, pela Casa Civil e pela Secretaria de Estado da Fazenda, e às evidências obtidas diretamente nas inspeções realizadas *in loco*, relata-se no quadro seguinte o grau de cumprimento das determinações e implementação das recomendações, constantes da Decisão nº 1169/2020.

Quadro 5 - Situação constatada no 1º monitoramento em relação as determinações ao Departamento Estadual de Trânsito

Item do Relatório	Item da Decisão n. 1.169/2020	Situação no 1º Monitoramento (2024)
2.1.1	2.1.1 Elaborar, divulgar e manter atualizada a Carta Estadual de Serviços ao Cidadão acerca dos serviços prestados pelo Detran, em conformidade ao previsto nos §§ 2º e 3º do art. 11 da Lei (estadual) n. 15.435/2011.	Em cumprimento

2.1.2	2.1.2 Elaborar e aplicar, periodicamente, instrumento de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, com o objetivo de obter índices de satisfação e utilizá-los como indicadores para o planejamento e desenvolvimento de ações que visem à melhoria contínua dos serviços prestados, conforme previsto no art. 12 da Lei (estadual) n. 15.435/2011.	Em cumprimento.
-------	--	-----------------

Fonte: TCE/SC

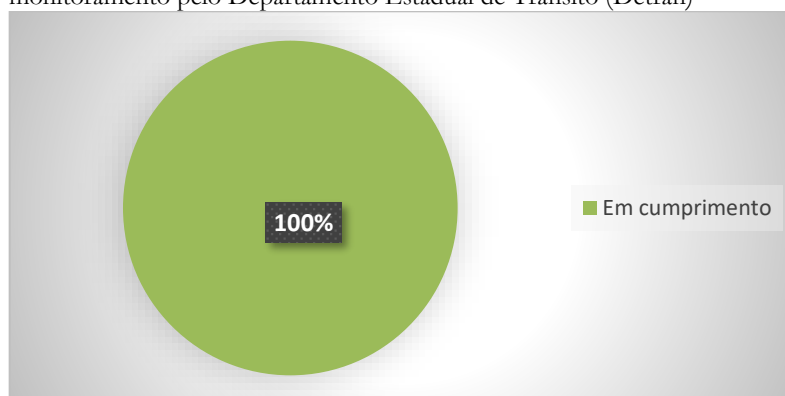
O cumprimento das determinações destinadas ao Departamento Estadual de Trânsito (Detran), de forma percentual, no 1º monitoramento, está descrito no quadro a seguir:

Quadro 6 - Percentual de implementação das determinações no 1º monitoramento pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran).

Situação em 04/2024	1º Monitoramento	
	Itens da Decisão nº 1.169/2020	%
Em cumprimento	2.1.1 e 2.1.2	100%

Fonte: TCE/SC

Gráfico 1 - Percentual de cumprimento das determinações no 1º monitoramento pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran)



Fonte: TCE/SC

Quadro 7 - Situação constatada no 1º monitoramento em relação as recomendações ao Departamento Estadual de Trânsito

Item do Relatório	Item da Decisão n. 1.169/2020	Situação no 1º Monitoramento (2024)
2.2.1	2.2.1 Elaborar e implementar rotina de tratamento das manifestações recebidas pelo Sistema Administrativo de Ouvidoria, assim como de seus relatórios, orientado à elevação da eficiência administrativa do órgão e à melhoria do atendimento aos usuários (itens 2.1.1 e 2.4.1 do Relatório DAE);	Implementada
2.2.2	2.2.2 Adotar, gradativamente, priorizando-se os serviços mais demandados, soluções tecnológicas para que o cidadão possa: a) solicitar os serviços do Detran remotamente, sem que tenha que se deslocar às unidades de atendimento do Detran; b) emitir guias de pagamento de taxas concernentes a serviços do Detran sem que tenha que se deslocar a uma unidade de atendimento do órgão; e c) agendar previamente os atendimentos presenciais no Detran	Implementada

Item do Relatório	Item da Decisão n. 1.169/2020	Situação no 1º Monitoramento (2024)
2.2.3	2.2.3 Viabilizar o envio de documentos gerados pelo Detran à residência do cidadão por meio de sistema de entrega de correspondência	Prejudicada
2.2.4	2.2.4 Implementar o protocolo de defesa de autuação de infração de trânsito via internet	Implementada
2.2.5	2.2.5 Mensurar e acompanhar, sistematicamente, via indicadores e relatórios gerenciais, o quantitativo e o tempo médio dos atendimentos presenciais ao cidadão em todas as unidades de atendimento do Detran	Em implementação
2.2.6	2.2.6 Avaliar a criação de Fundo específico para o Departamento Estadual de Trânsito (Detran) e apresentar os resultados da avaliação	Prejudicada
2.2.7	2.2.7 Planejar e implementar ações para reduzir os custos com os serviços gráficos e serviços agregados ao processo de emissão da Carteira Nacional de Habilitação (CNH)	Em implementação
2.2.8	2.2.8 Avaliar, periodicamente, a economicidade entre a manutenção de imóvel locado para as unidades do Departamento Estadual de Trânsito (Detran) e a possível aquisição de imóvel próprio para o Estado.	Em implementação
2.2.9	2.2.9 Implementar Sistema de Informação de Custo no Departamento Estadual de Trânsito (Detran), voltado para apurar os custos dos serviços prestados ao cidadão e/ou pessoas jurídicas	Em implementação
2.2.10	2.2.10 Mensurar, periodicamente, os custos dos serviços pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran) aos usuários pessoa física e/ou jurídica e utilizá-los como critério para a composição dos valores das taxas	Não implementada
2.2.11	2.2.11 Estabelecer a manifestação acerca da compatibilidade do aluguel com os valores de mercado como condição prévia para a prorrogação contratual das unidades do Departamento de Trânsito (CIRETRAN's e CITRAN's)	Implementada

Fonte: TCE/SC

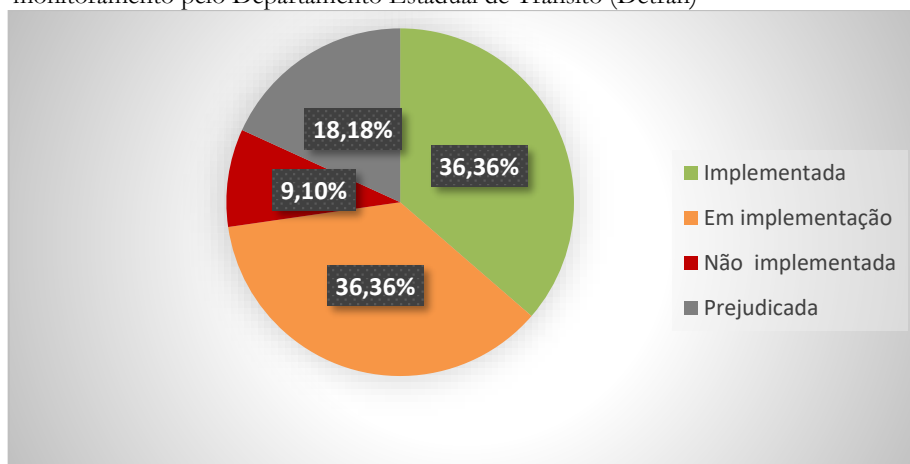
A implementação das recomendações destinadas ao Departamento Estadual de Trânsito (Detran), de forma percentual, no 1º monitoramento, está descrita no quadro a seguir:

Quadro 8 - Percentual de implementação das recomendações no 1º monitoramento pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran).

Situação em 04/2024	1º Monitoramento	
	Itens da Decisão nº 1.169/2020	%
Implementada	2.2.1, 2.2.2, 2.2.4, 2.2.11	36,36%
Em implementação	2.2.5, 2.2.7, 2.2.8, 2.2.9	36,36%
Não implementada	2.2.10	9,1%
Prejudicada	2.2.3, 2.2.6	18,18%

Fonte: TCE/SC

Gráfico 2 - Percentual de implementação das recomendações no 1º monitoramento pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran)



Fonte: TCE/SC

Quadro 9 - Situação constatada no 1º monitoramento em relação as recomendações à Secretaria de Estado da Fazenda

Item do Relatório	Item da Decisão n. 1.169/2020	Situação no 1º Monitoramento (2024)
2.3.1	2.3.1 Implementar Sistema de Informação de Custo no Departamento Estadual de Trânsito (Detran) voltado para apurar os custos dos serviços prestados ao cidadão e/ou pessoas jurídicas.	Em implementação
2.3.2	2.3.2 Mensurar, periodicamente, os custos dos serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran) aos usuários pessoa física e/ou jurídica e utilizá-los como critério para a composição dos valores das taxas.	Não implementada

Fonte: TCE/SC

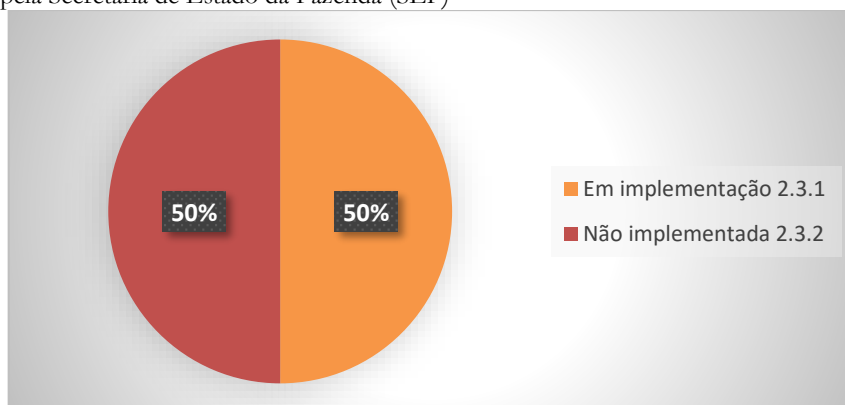
A implementação das recomendações destinadas à Secretaria de Estado da Fazenda (SEF), de forma percentual, no 1º monitoramento, está descrita no quadro a seguir:

Quadro 10 - Percentual de implementação das recomendações no 1º monitoramento pela Secretaria de Estado da Fazenda (SEF)

Situação em 04/2024	1º Monitoramento	
	Itens da Decisão nº 1.169/2020	%
Em implementação	2.3.1	50%
Não implementada	2.3.2	50%

Fonte: TCE/SC

Gráfico 3 - Percentual de implementação das recomendações no 1º monitoramento pela Secretaria de Estado da Fazenda (SEF)



Fonte: TCE/SC

Quadro 11 - Situação constatada no 1º monitoramento em relação as recomendações à Secretaria de Estado da Administração

Item do Relatório	Item da Decisão n. 1.169/2020	Situação no 1º Monitoramento (2024)
2.4.1	2.4.1 Rever a Instrução Normativa n. 06/SEA/2013, para estabelecer que: a) a dispensa de licitação para locação de bem imóvel deverá ser precedida de avaliação da economicidade entre locação e compra; e b) a prorrogação contratual deverá ser precedida de manifestação acerca da compatibilidade do aluguel com os valores de mercado da região do imóvel.	Implementada em 2020, conforme item 2.4.1. da decisão n° 1.169/2020.

Fonte: TCE/SC

A implementação das recomendações destinadas à Secretaria de Estado da Administração (SEA), de forma percentual, no 1º monitoramento, está descrita no quadro a seguir:

Quadro 12 - Percentual de implementação das recomendações no 1º monitoramento pela Secretaria de Estado da Administração (SEA)

Situação em 04/2024	1º Monitoramento	
	Itens da Decisão nº 1.169/2020	%
Implementada em 2020, conforme item 2.4.1. da decisão nº 1.169/2020.	2.4.1.	100%

Fonte: TCE/SC

Quadro 13 - Situação constatada no 1º monitoramento em relação as recomendações ao Governador do Estado de Santa Catarina

Item do Relatório	Item da Decisão n. 1.169/2020	Situação no 1º Monitoramento (2024)
2.5.1	2.5.1 Regulamentar no âmbito estadual a utilização da locação sob encomenda (<i>built to suit</i>) prevista no art. 47-A da Lei (federal) n. 12.462/2011.	Implementada em 2020, conforme item 2.4.1. da decisão n° 1.169/2020.

Fonte: TCE/SC

A implementação das recomendações destinadas ao Governador do Estado de Santa Catarina, de forma percentual, no 1º monitoramento, está descrita no quadro a seguir:

Quadro 14 - Percentual de implementação das recomendações no 1º monitoramento pelo Governador do Estado de Santa Catarina

Situação em 04/2024	1º Monitoramento	
	Itens da Decisão nº 1.169/2020	%
Implementada em 2020, conforme item 2.5.1. da decisão nº 1.169/2020.	2.5.1.	100%

Fonte: TCE/SC

Resumo Geral:

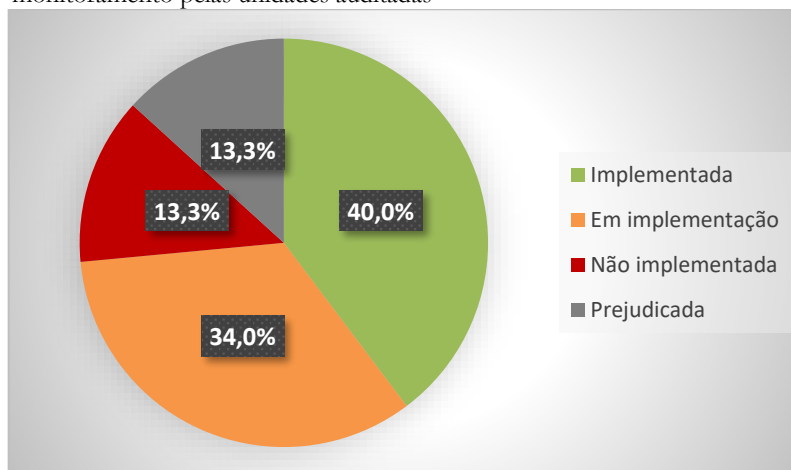
A implementação das recomendações às unidades auditadas, de forma percentual, no 1º monitoramento, está descrita no quadro a seguir:

Quadro 15: Percentual de implementação das recomendações no 1º monitoramento pelas unidades auditadas

Situação em 04/2024	1º Monitoramento	
	Itens da Decisão nº 1.169/2020	%
Implementada	2.2.1, 2.2.2, 2.2.4, 2.2.11, 2.4.1 e 2.5.1	40%
Em implementação	2.2.5, 2.2.7, 2.2.8, 2.2.9, 2.3.1	33,3%
Não implementada	2.2.10, 2.3.2	13,3%
Prejudicada	2.2.3, 2.2.6	13,3%

Fonte: TCE/SC

Gráfico 4 - Percentual de implementação das recomendações no 1º monitoramento pelas unidades auditadas



Fonte: TCE/SC

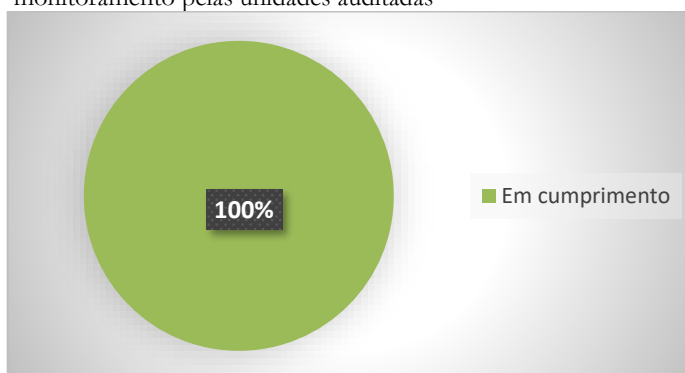
O cumprimento das determinações destinadas às unidades auditadas, de forma percentual, no 1º monitoramento, está descrito no quadro a seguir:

Quadro 16: Percentual de cumprimento das **determinações** no 1º monitoramento pelas unidades auditadas

Situação em 04/2024	1º Monitoramento	
	Itens da Decisão nº 1.169/2020	%
Em cumprimento	2.1.1 e 2.1.2	100%

Fonte: TCE/SC

Gráfico 5 - Percentual de cumprimento das determinações no 1º monitoramento pelas unidades auditadas



Fonte: TCE/SC

Depreende-se dos Quadros 15 e 16 que as duas determinações estão em cumprimento; e que, dentre as 15 recomendações, 40% foram implementadas, 13,3% não implementadas, 33,3% encontram-se em implementação neste primeiro monitoramento – as recomendações consideradas prejudicadas representam 13,3% do total.

3 CONCLUSÃO

Em suma, diversas evoluções foram constatadas desde a Auditoria, destacando-se a criação do Detran Digital e a oferta de atendimento por essa plataforma, trazendo maior eficiência e comodidade aos cidadãos. A implementação das unidades administrativas da Ouvidoria e a previsão de avaliação de economicidade na renovação dos aluguéis representam avanços significativos, embora a efetiva realização dessas medidas precise ser verificada novamente em futuro monitoramento. A introdução dos manuais de atendimento nas CIRETRANs visa padronizar os serviços, porém sua eficácia prática ainda requer avaliação.

Por outro lado, persistem desafios, como a necessidade de melhorar a divulgação de informações e os mecanismos de participação popular. Além disso, a gestão dos custos de serviços gráficos e agregados ainda apresenta inconsistências, assim como a administração dos imóveis, cujos valores e questões judiciais continuam a ser desafios a serem enfrentados.

Portanto, apesar dos progressos realizados, ainda há espaço para aprimoramentos no serviço prestado pelo Detran, que podem ser objetos de novo monitoramento.

Assim, considerando a Resolução N.TC- 0176/2021 especialmente, art. 13, § 2º, e os critérios de conveniência, tempestividade, relevância e os prazos estabelecidos para cumprimento/implementação das medidas pelos gestores.

Considerando que, das duas determinações ao Detran, 100% foram consideradas em cumprimento; e, das onze recomendações, 36% implementadas, 36% em implementação, 18% não implementadas e 9% prejudicada. Considerando que, das duas recomendações à Secretaria de Estado da Fazenda, uma foi considerada em implementação; e uma não implementada.

Considerando que as determinações 2.1.1 e 2.1.2, apesar de serem consideradas em cumprimento, devido à falta de elementos que subsidiem a participação social, entende-se necessário verificar um aprimoramento nesse aspecto.

Considerando que há diversas reclamações acerca das diferenças no atendimento nas CIRETRANs, dado extraído dos relatórios da ouvidoria do órgão (item 2.2.1), torna-se importante estabelecer um controle de qualidade em todas as unidades, conforme recomendação 2.2.5.

Considerando que as recomendações contidas nos itens 2.2.7 e 2.2.8 não foram ainda implementadas, bem como a necessidade de verificar seus efeitos práticos, podem ser avaliadas novamente em um próximo monitoramento.

Considerando que as recomendações 2.2.9, 2.2.10, 2.3.1 e 2.3.2, que tratam do Sistema de Informação de Custos e mensuração periódica, encontram-se em processo de implementação.

A Diretoria de Atividades Especiais sugere ao Exmo. Sr. Relator:

3.1 Conhecer o Relatório de Monitoramento DAE nº 21/2024, que trata do primeiro monitoramento da Auditoria Operacional que avaliou os serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito, decorrente do processo RLA 18/01225254 e analisou as situações encontradas na auditoria, e o cumprimento das determinações e a implementação das recomendações exaradas na Decisão nº 1169/2020;

3.2 Considerar como em cumprimento as determinações ao **Departamento Estadual de Trânsito**, constantes dos seguintes itens da Decisão nº 1169/2020: **item 2.1.1** - Elaborar, divulgar e manter atualizada a Carta Estadual de Serviços ao Cidadão acerca dos serviços prestados

pelo Detran, em conformidade ao previsto nos §§ 2º e 3º do art. 11 da Lei (estadual) n. 15.435/2011. (item 2.1.1 deste relatório); e **item 2.1.2** - Elaborar e aplicar, periodicamente, instrumento de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, com o objetivo de obter índices de satisfação e utilizá-los como indicadores para o planejamento e desenvolvimento de ações que visem à melhoria contínua dos serviços prestados, conforme previsto no art. 12 da Lei (estadual) n. 15.435/2011. (item 2.1.2 deste relatório).

3.3. Considerar como implementadas as recomendações ao **Departamento Estadual de Trânsito**, constantes nos seguintes itens da Decisão nº 1169/2020: **item 2.2.1** - Elaborar e implementar rotina de tratamento das manifestações recebidas pelo Sistema Administrativo de Ouvidoria, assim como de seus relatórios, orientado à elevação da eficiência administrativa do órgão e à melhoria do atendimento aos usuários (item 2.2.1 deste relatório); **item 2.2.2** - Adotar, gradativamente, priorizando-se os serviços mais demandados, soluções tecnológicas para que o cidadão possa: a) solicitar os serviços do Detran remotamente, sem que tenha que se deslocar às unidades de atendimento do Detran; b) emitir guias de pagamento de taxas concernentes a serviços do Detran sem que tenha que se deslocar a uma unidade de atendimento do órgão; e c) agendar previamente os atendimentos presenciais no Detran (item 2.2.2 deste relatório); **item 2.2.4** - Implementar o protocolo de defesa de autuação de infração de trânsito via internet; (item 2.2.4 deste relatório) e **item 2.2.11**- Estabelecer a manifestação acerca da compatibilidade do aluguel com os valores de mercado como condição prévia para a prorrogação contratual das unidades do Departamento de Trânsito (CIRETRAN's e CITRAN's) (item 2.2.11 deste relatório).

3.4. Considerar como prejudicadas as recomendações ao **Departamento Estadual de Trânsito**, constantes dos seguintes itens da Decisão nº 1169/2020: **item 2.2.3** - Viabilizar o envio de documentos gerados pelo Detran à residência do cidadão por meio de sistema de entrega de correspondência (item 2.2.3 deste relatório); e **item 2.2.6** - Avaliar a criação de Fundo específico para o Departamento Estadual de Trânsito (Detran) e apresentar os resultados da avaliação (item 2.2.6 deste relatório).

3.5. Considerar como em implementação as recomendações ao **Departamento Estadual de Trânsito**, constantes dos seguintes itens da Decisão nº 1169/2020: **item 2.2.5** - Mensurar e acompanhar, sistematicamente, via indicadores e relatórios gerenciais, o quantitativo e o tempo médio dos atendimentos presenciais ao cidadão em todas as unidades de atendimento do Detran (item 2.2.5 deste relatório); **item 2.2.7** - Planejar e implementar ações para reduzir os custos com os serviços gráficos e serviços agregados ao processo de emissão da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) (item 2.2.7 deste relatório); **item 2.2.8** - Avaliar, periodicamente, a

economicidade entre a manutenção de imóvel locado para as unidades do Departamento Estadual de Trânsito (Detran) e a possível aquisição de imóvel próprio para o Estado. (item 2.2.8 deste relatório); e **item 2.2.9** - Implementar Sistema de Informação de Custo no Departamento Estadual de Trânsito (Detran), voltado para apurar os custos dos serviços prestados ao cidadão e/ou pessoas jurídicas (item 2.2.9 deste relatório).

3.6 Considerar como não implementada a recomendação ao **Departamento Estadual de Trânsito**, constante do seguinte item da Decisão nº 1169/2020: **item 2.2.10** - Mensurar, periodicamente, os custos dos serviços pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran) aos usuários pessoa física e/ou jurídica e utilizá-los como critério para a composição dos valores das taxas (item 2.2.10 deste relatório);

3.7. Considerar como em implementação a recomendação à **Secretaria de Estado da Fazenda (SEF)**, constante do seguinte item da Decisão nº 1169/2020: **item 2.3.1** - Implementar Sistema de Informação de Custo no Departamento Estadual de Trânsito (Detran) voltado para apurar os custos dos serviços prestados ao cidadão e/ou pessoas jurídicas (item 2.3.1 deste relatório).

3.8. Considerar como não implementada a recomendação à **Secretaria de Estado da Fazenda (SEF)**, constante do seguinte item da Decisão nº 1169/2020: **item 2.3.2** - Mensurar, periodicamente, os custos dos serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran) aos usuários pessoa física e/ou jurídica e utilizá-los como critério para a composição dos valores das taxas (item 2.3.2 deste relatório).

3.9. Determinar à Diretoria de Atividades Especiais (DAE), deste Tribunal de Contas, a realização de novo monitoramento para verificar a situação dos achados e o cumprimento das deliberações exaradas no processo de auditoria operacional, quanto aos itens 2.1.1., 2.1.2., 2.2.5, 2.2.7, 2.2.8, 2.2.9, 2.2.10, 2.3.1, 2.3.2 da Decisão nº 1.169/2020, nos termos do parágrafo único do art. 8º, art. 12, e parágrafos 1º e 2º do art. 13, da Resolução N.TC-0176/2021;

3.10 Dar conhecimento à Assessoria de Comunicação desta Corte (Acom), para que possa promover a publicidade, transparência e o conhecimento da sociedade sobre os resultados do monitoramento, possibilitando o controle social, conforme art. 16 da Resolução N.TC- 0176/2021;

3.11 Dar conhecimento do Relatório DAE nº 21/2024, do Relatório e Voto do Relator e da decisão que for proferida, ao Departamento Estadual de Trânsito, à Secretaria de Estado da Fazenda, à Secretaria de Estado da Administração e ao Governador do Estado de Santa Catarina.

3.12 Determinar o encerramento deste processo de monitoramento e vinculá-lo ao novo processo de monitoramento a ser autuado no momento oportuno, conforme prevê o parágrafo único do art. 8º, o § 2º do art. 13 e art. 15 da Resolução N.TC- 0176/2021.

Diretoria de Atividades Especiais, em 19 de junho de 2024.

Ronald Lopes do Nascimento
Auditor Fiscal de Controle Externo
Coordenador do Monitoramento

Odir Gomes da Rocha Neto
Auditor Fiscal de Controle Externo
Chefe de Divisão da DAE

De acordo.

Oswaldo Faria de Oliveira
Auditor Fiscal de Controle Externo
Coordenador de Controle da DAE

Encaminhem-se os Autos à elevada consideração do Exmo. Sr. Gerson dos Santos Sicca, ouvido preliminarmente o Ministério Público de Contas.

Michelle Fernanda de Conto El Achkar
Auditora Fiscal de Controle Externo
Diretora da DAE

Processo n.: @PMO 23/00788009

Assunto: Primeiro monitoramento decorrente da auditoria operacional para avaliar os serviços prestados - Processo n. RLA-18/01225254

Responsável: Kennedy Nunes

Unidade Gestora: Departamento Estadual de Trânsito

Unidade Técnica: DAE

Decisão n.: 1480/2024

O **TRIBUNAL PLENO**, diante das razões apresentadas pelo Relator e com fulcro nos arts. 59 da Constituição Estadual e 1º da Lei Complementar (estadual) n. 202/2000, decide:

1. Conhecer do **Relatório DAE/COAF/Div.2 n. 21/2024**, que trata do primeiro Monitoramento decorrente da auditoria operacional que avaliou os serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito, no Processo n. @RLA-18/01225254, e da análise das situações encontradas na auditoria, bem como do cumprimento das determinações e a implementação das recomendações exaradas na Decisão n. 1169/2020.

2. Conhecer e **considerar as determinações em cumprimento feitas ao Departamento Estadual de Trânsito** constantes nos seguintes itens da Decisão n. 1169/2020, do Processo n. @RLA-18/01225254:

2.1.1. Elaborar, divulgar e manter atualizada a Carta Estadual de Serviços ao Cidadão acerca dos serviços prestados pelo Detran, em conformidade ao previsto nos §§ 2º e 3º do art. 11 da Lei (estadual) n. 15.435/2011 (item 2.1.1 do Relatório DAE); e

2.1.2. Elaborar e aplicar, periodicamente, instrumento de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, com o objetivo de obter índices de satisfação e utilizá-los como indicadores para o planejamento e desenvolvimento de ações que visem à melhoria contínua dos serviços prestados, conforme previsto no art. 12 da Lei (estadual) n. 15.435/2011 (item 2.1.2 do Relatório DAE).

3. Conhecer e **considerar implementadas as seguintes recomendações, exaradas ao Departamento Estadual de Trânsito**, constantes nos seguintes itens da Decisão n. 1169/2020, do Processo n. @RLA-18/01225254:

2.2.1. Elaborar e implementar rotina de tratamento das manifestações recebidas pelo Sistema Administrativo de Ouvidoria, assim como de seus relatórios, orientado à elevação da eficiência administrativa do órgão e à melhoria do atendimento aos usuários (item 2.2.1 do Relatório DAE);

2.2.2. Adotar, gradativamente, priorizando-se os serviços mais demandados, soluções tecnológicas para que o cidadão possa: a) solicitar os serviços do Detran remotamente, sem que tenha que se deslocar às unidades de atendimento do Detran; b) emitir guias de pagamento de taxas concernentes a serviços do Detran sem que tenha que se deslocar a uma unidade de atendimento do órgão; e c) agendar previamente os atendimentos presenciais no Detran (item 2.2.2 do Relatório DAE);

2.2.4. Implementar o protocolo de defesa de autuação de infração de trânsito via internet; (item 2.2.4 do Relatório DAE); e

2.2.11. Estabelecer a manifestação acerca da compatibilidade do aluguel com os valores de mercado como condição prévia para a prorrogação contratual das unidades do Departamento de Trânsito (CIRETRAN's e CITRAN's) - (item 2.2.11 do Relatório DAE).

4. Conhecer as seguintes **recomendações ao Departamento Estadual de Trânsito como prejudicadas**, constantes nos seguintes itens da Decisão n. 1169/2020, do Processo n. @RLA-18/01225254:

2.2.3. Viabilizar o envio de documentos gerados pelo Detran à residência do cidadão por meio de sistema de entrega de correspondência (item 2.2.3 do Relatório DAE); e

2.2.6. Avaliar a criação de Fundo específico para o Departamento Estadual de Trânsito (Detran) e apresentar os resultados da avaliação (item 2.2.6 do Relatório DAE).

5. Conhecer as **recomendações em implementação pelo Departamento Estadual de Trânsito** nos seguintes itens da Decisão n. 1169/2020, do Processo n. @RLA-18/01225254:

2.2.5. Mensurar e acompanhar, sistematicamente, via indicadores e relatórios gerenciais, o quantitativo e o tempo médio dos atendimentos presenciais ao cidadão em todas as unidades de atendimento do Detran (item 2.2.5 do Relatório DAE);

2.2.7. Planejar e implementar ações para reduzir os custos com os serviços gráficos e serviços agregados ao processo de emissão da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) (item 2.2.7 do Relatório DAE);

2.2.8. Avaliar, periodicamente, a economicidade entre a manutenção de imóvel locado para as unidades do Departamento Estadual de Trânsito (Detran) e a possível aquisição de imóvel próprio para o Estado (item 2.2.8 do Relatório DAE); e

2.2.9. Implementar Sistema de Informação de Custo no Departamento Estadual de Trânsito (Detran), voltado para apurar os custos dos serviços prestados ao cidadão e/ou pessoas jurídicas (item 2.2.9 do Relatório DAE);

6. Conhecer e **considerar como não implementada pelo Departamento Estadual de Trânsito a recomendação** constante no item 2.2.10 da Decisão n. 1169/2020, do Processo n. @RLA-18/01225254: Mensurar, periodicamente, os custos dos serviços pelo Departamento Estadual de Trânsito aos usuários pessoa física e/ou jurídica e utilizá-los como critério para a composição dos valores das taxas (item 2.2.10 do Relatório DAE).

7. Conhecer e **considerar em implementação a recomendação exarada à Secretaria de Estado da Fazenda** constante da Decisão n. 1169/2020, do Processo n. @RLA-18/01225254, item 2.3.1 - Implementar Sistema de Informação de Custo no Departamento Estadual de Trânsito voltado para apurar os custos dos serviços prestados ao cidadão e/ou pessoas jurídicas (item 2.3.1 do Relatório DAE).

8. Conhecer a **recomendação não implementada pela Secretaria de Estado da Fazenda** constante da Decisão n. 1169/2020, do Processo n. @RLA-18/01225254, item 2.3.2 - Mensurar, periodicamente, os custos dos serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito aos usuários pessoa física e/ou jurídica e utilizá-los como critério para a composição dos valores das taxas (item 2.3.2 do Relatório DAE).

9. Determinar à Diretoria de Atividades Especiais deste Tribunal a realização de novo monitoramento para verificar a situação dos achados e o cumprimento das deliberações exaradas no processo de auditoria operacional, quanto aos itens 2.1.1., 2.1.2., 2.2.5, 2.2.7, 2.2.8, 2.2.9, 2.2.10, 2.3.1 e 2.3.2 da Decisão n. 1169/2020, nos termos do parágrafo único do art. 8º, do art. 12 e dos §§ 1º e 2º do art. 13 da Resolução n. TC-176/2021.

10. Dar conhecimento dos autos à Assessoria de Comunicação desta Corte de Contas, para que possa promover a publicidade, transparência e o conhecimento da sociedade sobre os resultados do monitoramento, possibilitando o controle social, conforme art. 16 da Resolução n. TC-176/2021.

11. Dar ciência desta Decisão, do Relatório e Voto do Relator que a fundamentam, bem como do **Relatório DAE/COAF/Div.2 n. 21/2024**:

- 11.1. ao Departamento Estadual de Trânsito;
- 11.2. à Secretaria de Estado da Fazenda;
- 11.3. à Secretaria de Estado da Administração;
- 11.4. ao Governador do Estado de Santa Catarina.

12. Determinar o arquivamento deste processo de monitoramento e vinculá-lo ao novo processo de monitoramento a ser autuado no momento oportuno, conforme § 2º do art. 13 e art. 15 da Resolução n. TC-176/2021, bem como do Processo n. @RLA-18/01225254.

Ata n.: 39/2024

Data da Sessão: 18/10/2024 - Ordinária - Virtual

Especificação do quórum: Herneus João De Nadal, José Nei Alberton Ascari, Adircélio de Moraes Ferreira Júnior, Wilson Rogério Wan-Dall, Luiz Roberto Herbst, Aderson Flores e Gerson dos Santos Sicca (art. 86, *caput*, da LC n. 202/2000)

Representante do Ministério Público junto ao Tribunal de Contas/SC: Cibelly Farias

Conselheiros-Substitutos presentes: Cleber Muniz Gavi e Sabrina Nunes Iocken

HERNEUS JOÃO DE NADAL
Presidente

GERSON DOS SANTOS SICCA
Relator

Fui presente: CIBELLY FARIAS
Procuradora-Geral do Ministério Público junto ao Tribunal de Contas/SC