

RESPOSTAS SOBRE A CONSULTA PÚBLICA 001-2021

Empresas que se manifestaram:

- CEMP – CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM
- CLIMEPS – LINHARES
- JR – VENDA NOVA DO IMIGRANTE
- RENOVE – SANTA MARIA DE JETIBÁ
- SÃO SEBASTIÃO GARAYP – AFONSO CLÁUDIO
- CLIMEPI – VITÓRIA
- CLÍNICA MANTENÓPOLIS – MANTENÓPOLIS
- VITÓRIA NO TRÂNSITO FILIAL – VITÓRIA
- PAMED – CARIACICA
- PERSONA – VENDA NOVA DO IMIGRANTE
- AUTOTRAN – VILA VELHA
- MARLIN – CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM
- CLINTOLEDO – MARATAÍZES
- CENTER CLÍNICA – CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM
- C-TRAMES – SERRA
- CM – PANCAS
- CLIMEP/GUAMED – GUAÇUÍ
- CLIPARH – SERRA
- SANTA CRUZ – VITÓRIA
- DETRANSITO – VILA VELHA
- CIAP/COMEP – BARRA DE SÃO FRANCISCO
- CAMP – CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM

RECLAMAÇÕES SOBRE O SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO EQUITATIVA

- A qualidade da prestação dos serviços será nivelada para baixo; A distribuição equitativa contribuiu para o desemprego.
- Reclama da queda do número de atendimentos das clínicas; Relata que os usuários têm tido dificuldade de compreender essa nova modalidade de abertura de processo online; Alguns usuários reclamam de não poder escolher o local onde serão avaliados em razão

de falta de proximidade do local de trabalho, CIRETRAN, ou do conhecimento passado pelo prestador de serviço;

- Reclama que os condutores estão fazendo lançamentos de dados errados no momento da abertura dos processos de renovação online; Relatam que os condutores estão tendo dificuldades relacionadas a compreender o passo a passo a ser executado para a renovação da sua CNH; Relatam a diminuição do número de exames realizados na clínica;
- Comenta que verificou alguns DUA's com descrição do telefone de contato e endereço da clínica incompletos ou com erros, dificultando para ao candidato a compreensão do seu local de exame.
- Relatou que alguns condutores tem reclamado de não poder escolher a clínica onde serão avaliados.
- Relatou que alguns candidatos reclamam de não poder escolher a clínica onde serão examinados;
- Reclama acerca da implantação da distribuição alegando que o detran está cerceando a autonomia dos candidatos para a escolha das clínicas onde realizarão seus exames.

MANIFESTAÇÃO ACERCA DAS RECLAMAÇÕES:

- A implantação de um sistema de distribuição equitativa foi amplamente discutida durante anos nesta Autarquia, inclusive com a participação da Associação de clínicas - ACAMPTRAN. Nesse sentido, essa consulta pública não tem por objetivo tornar a debater sobre deixar os candidatos escolherem seus próprios peritos ou não, visto que essa discussão já foi feita. Nós entendemos a frustração dos candidatos que reclamam desse novo sistema, porém nos respaldamos no cumprimento das normativas vigentes para a manutenção dessa implantação. A avaliação médica e psicológica feita na clínica tem caráter de perícia e, de acordo com as normas vigentes, não é permitido que o periciado escolha seu perito.
- A queda do número de atendimentos foi um fato previsto, visto que a distribuição equitativa, como o próprio nome diz, vai distribuir os ganhos das empresas credenciadas equitativamente. As poucas empresas que ganhavam muito a mais que as demais, tiveram queda nos lucros, mas a maioria das clínicas teve um aumento expressivo dentro do sistema de distribuição equitativa.

- Acerca da reclamação de que a distribuição equitativa contribuiu para o desemprego. Entendemos que os profissionais que foram desvinculados de clínicas que tiveram queda no número de atendimentos foram contratados nas empresas que tiveram aumento no número de atendimentos. Não temos recebido reclamações dos profissionais nesse sentido.
- Acerca das dificuldades que os candidatos encontram para abrir seus processos de renovação online, entendemos que essa dificuldade também era prevista, visto que toda inovação precisa de um período de adaptação. Caso algum candidato os procure pedindo ajuda para a abertura dos processos, informo que não há impedimentos para que uma credenciada cobre um valor razoável pela prestação do serviço que não lhe é obrigatório. Se o candidato não achar justo o preço cobrado, ele pode realizar a abertura do seu processo em casa, procurar uma Lan House ou pedir a ajuda de qualquer pessoa que tenha o acesso à internet. O Detran tem tido o cuidado de colocar todas as informações por escrito na página de abertura dos processos.
- Quanto ao lançamento de dados errados feitos pelos próprios candidatos, informo que estudaremos maneiras para garantir que essas informações sejam corrigidas ainda no curso do processo, para não gerar prejuízos aos candidatos.
- Para evitar que o serviço de avaliação médica e psicológica tenha má qualidade em razão da distribuição equitativa, o Detran tem se dedicado a desenvolver novas estratégias de controle de qualidade e fiscalização para a padronização dos serviços prestados, que deve estar de acordo com as normas vigentes.
- Sobre a informação de que existem alguns DUA's com informações de telefone e endereço errados, informamos que essas informações são coletadas diretamente da tela de cadastro das empresas. Essas telas foram alimentadas com informações passadas pelas próprias empresas através de seus processos de credenciamento ou através de pedidos de ajustes encaminhados por e-mail. Nesse sentido, se alguma clínica notar algum erro, orientamos que faça contato com a CEMP para a realização dos ajustes necessários.

QUESTIONAMENTOS E SUGESTÕES PARA MELHORIA DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO EQUITATIVA

- O Detran poderia disponibilizar capacitações para os operadores de tempos em tempos, ou sempre que houver mudanças operacionais.
- O Detran deveria tabelar a cobrança de taxa ao candidato que recorre à clínica para a abertura do seu processo; Tentar padronizar a qualidade da prestação dos serviços através de fiscalização rigorosa; Estabelecer o número de períodos de atendimentos para todas as clínicas do município e distribuir os exames apenas nesses períodos, independente se alguma clínica atenda períodos a mais ou não;
- Pede para que o Detran informe o número de períodos mínimo para o atendimento nas clínicas de cada município. Solicita que o Detran coloque de forma mais clara no sistema a informação de que o candidato deve agendar sua coleta de biometria e o seu atendimento na clínica no momento de abertura do processo.
- O Detran deveria impedir que o candidato escolha o município onde vai realizar a renovação de CNH, obrigando-o a fazê-la no seu endereço de residência registrado no SIT.
- Pede maior transparência do Detran ao informar os dados da distribuição do sistema; Pede o levantamento da quantidade de usuários que utilizam o serviço das clínicas por região; Pede a não exclusividade da prestação de serviço das clínicas para que os profissionais possam atender outras pessoas nos horários em que não estiverem atendendo candidatos do Detran; Pede que as clínicas possam realizar a prestação de serviço da emissão de segunda via de CNH e emissão de CNH definitiva para os usuários que os procuram por não terem acesso à internet. Pede que esse serviço seja regulamentado e o preço tabelado; solicitam a alteração da carga horária de atendimento médico nas clínicas do interior, pedindo redução de 4 horas para 2 ou 3 horas por período.
- Sugerem que os próprios condutores sejam responsáveis pelo lançamento dos seus dados assim como antes era exigido das clínicas anteriormente e que a empresa Thomas Greg seja a responsável pela conferência desses dados, dos documentos apresentados pelos candidatos e pelas alterações ou correções que se fizerem necessárias, deixando à clínica apenas as funções relativas aos exames médicos e psicológicos; Sugerem que no momento de abertura do processo de renovação online o detran dispare automaticamente um sms ou e-mail para o condutor orientando-o sobre o passo a passo

para a conclusão do seu processo; Sugere que clínica novas não possam participar da distribuição equitativa pelo período de 12 meses, podendo apenas abrir processos de renovação de CNH; Pede pela não exclusividade da prestação de serviços ao detran e ainda pela possibilidade de atendimento de outras demandas não relativas ao detran em período noturno ou espaços não utilizados pela clínica.

- Pede por mais fiscalizações principalmente nos municípios que possuem apenas 1 clínica credenciada, pois acredita que alguns candidatos estão abrindo processos nesses municípios mesmo sem residir lá apenas para burlar o sistema de distribuição equitativa.
- Solicita que o sistema permita que os profissionais credenciados em nucleadas possam atender ambas em concomitância.
- Solicita que o detran disponibilize mais postos de coleta de biometria nos municípios para facilitar para os candidatos; Pede que o detran tenha transparência no compartilhamento das informações relativas aos exames distribuídos entre as clínicas.
- Comentou que alguns candidatos não estão marcando a opção de exercício de atividade profissional no momento da abertura do processo, mas quando chegam na clínica querem ser avaliados para esse tipo de CNH. Gostaria de uma solução para esses casos.
- Sugere que a distribuição equitativa seja feita por CNPJ e não por endereço, e que esta seja restrita para os dias e horários que a clínica estiver com médico e psicólogo disponíveis para atendimento.
- Questiona porquê a averbação de CNH não entra na distribuição equitativa e se seria possível incluí-la.
- Solicitou que o sistema de abertura de clínica permaneça online, porém pede que os candidatos possam escolher a clínica onde desejam ser avaliados.
- Pede que seja mantida a abertura de processo online, porém permitindo que o candidato escolha a clínica onde será avaliado.

MANIFESTAÇÃO ACERCA DOS QUESTIONAMENTOS OU SUGESTÕES ENCAMINHADAS PELAS CLÍNICAS

- Informamos que o novo sistema de distribuição equitativa não modificou os procedimentos executados pela clínica. Nesse sentido, não se faz necessária a capacitação dos operadores. Em se tratando de uma sugestão generalizada, informamos que o Detran não dispõe dos recursos materiais e de pessoal necessário para realizar

capacitações de tempos em tempos. Porém, informamos que sempre que é feita alguma alteração de procedimento, o setor responsável disponibiliza as orientações necessárias aos credenciados. Abaixo estão disponíveis informações sobre as competências dos setores que lidam diretamente com especificações dos sistemas:

- RENACH: cancelamento de processos de outra UF, cadastro de PGU e transferência de outra UF.

- CAUH: atestar/alterar dados, alteração de empresa, alteração de requerimento, dispensa de exames médicos, cancelamento de processo, abertura/triagem incondicional, inclusão de operador, recredenciamento de operador, cancelamento de operador.

CONTATO VIA TELEGRAM:

CAUH - 999 436 442

RENACH - 999 790 623

CNH SOCIAL - 999 825 821

CETP (coordenação de provas) - 999 857 459

CCFC (coordenação de CFC's) - 999 329 484

CEMP - 999 791 057

- O Detran não tem competência para criar taxas a serem cobradas aos usuários. As taxas são determinadas através de Lei Estadual. Não há impedimentos para que uma credenciada cobre um valor razoável pela prestação do serviço que não lhe é obrigatório. Se o candidato não achar justo o preço cobrado, ele pode realizar a abertura do seu processo em casa, procurar uma Lan House ou pedir a ajuda de qualquer pessoa que tenha o acesso à internet.
- A qualidade da prestação dos serviços está diretamente relacionada ao cumprimento das normativas vigentes. Informamos que uma nova Instrução de Serviço referente ao credenciamento e funcionamento das clínicas credenciadas está em processo de formulação. Além disso, informamos que o Detran compreende a necessidade de realizar mais fiscalizações e de fato penalizar as clínicas que descumprirem as normas.
- Sobre o estabelecimento de um número de períodos de atendimento igual para todas as clínicas de um mesmo município, informamos que essa solicitação não pode ser

atendida visto que algumas clínicas atendem candidatos do programa CNH Social e outras não. Nesse sentido elas possuem números de exames diferentes e por isso necessidade de períodos de atendimento diferentes. É importante mencionar que a distribuição dos candidatos não acontece apenas nos dias de atendimento das clínicas. Ela é constante, independente se a clínica está em atendimento naquele dia e horário em que o candidato abriu o processo ou não. Isso nunca mudou. Informamos que no sistema SIT a clínica pode solicitar sua autorização para atendimento em horário especial e o resultado é emitido de imediato.

- Informamos que será solicitado ao Gerente de Habilitação a criação de um grupo de discussão entre os servidores dos setores do Detran envolvidos, para a discussão acerca da possibilidade de obrigar os candidatos a renovar suas habilitações apenas nos seus municípios de domicílio.
- Informamos que já atendemos a solicitação de esclarecimento das orientações na página de abertura de processos de renovação no site do DETRAN. Está escrito de forma clara que o candidato deve agendar seu exame médico tão logo fique sabendo a data da realização da sua coleta de biometria.
- Sobre o levantamento da quantidade de usuários que utilizam o serviço das clínicas por região, informamos que o sistema calcula por município e também distribui por município, e não por região.
- Acerca da exclusividade da prestação de serviços por parte da clínica, informo que esse assunto já foi discutido através da consulta pública 01/2020, na qual 5 empresas concordavam em retirar a exclusividade e outras 85 concordavam em manter a exclusividade. Nesse sentido, a exclusividade de prestação de serviços ao Detran será mantida.
- Sobre a permissão para que as clínicas possam realizar a prestação de serviço da emissão de segunda via de CNH e emissão de CNH definitiva para os usuários que as procuram por não terem acesso à internet, informamos que, assim como pode ser feita a abertura de processos de renovação online, vocês podem também cobrar um valor razoável para a prestação desse serviço que não lhes é obrigatório. Façam isso através

do site do Detran como qualquer outra pessoa faria, e não através do seu acesso ao sistema de trânsito – SIT. Se o candidato não achar justo o preço cobrado, ele pode realizar a abertura do seu processo em casa, procurar uma Lan House ou pedir a ajuda de qualquer pessoa que tenha o acesso à internet.

- Acerca do pedido de redução do tempo de atendimento por período nas clínicas do interior, informamos que vamos estudar a possibilidade dessa redução durante a elaboração da nova Instrução de Serviço de credenciamento de clínicas.
- Analisaremos a sugestão de que os próprios condutores sejam responsáveis pelo lançamento dos seus dados assim como antes era exigido das clínicas e que a empresa Thomas Greg seja a responsável pela conferência desses dados, dos documentos apresentados pelos candidatos e pelas alterações ou correções que se fizerem necessárias, deixando à clínica apenas as funções relativas aos exames médicos e psicológicos;
- Analisaremos a sugestão de que no momento de abertura do processo de renovação online o detran dispare automaticamente um sms ou e-mail para o condutor orientando-o sobre o passo a passo para a conclusão do seu processo;
- Acerca da sugestão de que clínica novas não possam participar da distribuição equitativa pelo período de 12 meses, podendo apenas abrir processos de renovação de CNH, informamos que esse pedido não faz sentido, visto que todos os processos, inclusive as renovações, fazem parte da distribuição equitativa. Se privarmos alguma clínica de participar da distribuição, estamos privando-a de obter qualquer ganho ao se credenciar ao Detran, inclusive nos processos de renovação.
- Como informado anteriormente, o detran está comprometido no desenvolvimento de estratégia de controle de qualidade e fiscalização para evitar fraudes e má qualidade na prestação dos serviços.
- Analisaremos a solicitação de que o sistema permita que os profissionais credenciados em nucleadas possam atender ambas em concomitância.

- Analisaremos a solicitação de que o detran disponibilize mais postos de coleta de biometria nos municípios para facilitar para os candidatos;
- Faremos um estudo de como evitar que candidatos que não estão marcando a opção de exercício de atividade profissional no momento da abertura do processo, peçam esse tipo de avaliação ao chegarem na clínica.
- A distribuição equitativa é feita por endereço visto que existem clínicas nucleadas no estado, e estas teriam vantagens financeiras em contraponto às demais empresas que atuam sozinhas. Essa proposta é injusta em relação às clínicas que não são nucleadas. Quanto ao pedido de que a distribuição seja restrita para os dias e horários que a clínica estiver com médico e psicólogo disponíveis para atendimento, informamos que esse pedido não pode ser atendido, pois onera muito as clínicas para o pagamento dos seus profissionais em dias nos quais nem terão demanda para o atendimento.
- Quanto ao questionamento do porquê a averbação de CNH não entra na distribuição equitativa e se seria possível incluí-la, informamos que analisaremos esse caso.