



AVALIAÇÃO E DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DETRAN|ES

2018

Versão 1.3 (09/11/2018)



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social





AVALIAÇÃO E DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DETRAN|ES

2018



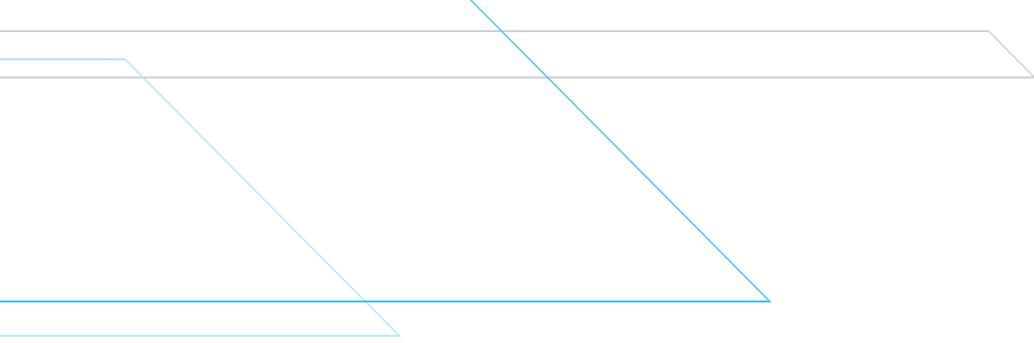
GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
*Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social*



INTRODUÇÃO

Este relatório foi elaborado com a ideia de ser um mecanismo vivo e colaborativo, ou seja, que deve e pode ser atualizado constantemente, servindo aos gestores como ferramenta de trabalho, pois, oferece uma visão sistêmica do Departamento Estadual de Trânsito do Espírito Santo (Detran|ES) por reunir dados estatísticos, resultados das atividades realizadas pela instituição, os produtos e os processos da cadeia de valor, as partes interessadas e o ambiente de atuação.

O documento foi elaborado para possibilitar uma leitura simples, didática e dinâmica, e por isso se constitui em uma excelente ferramenta de gestão, pois, pode subsidiar treinamentos introdutórios para novos servidores, capacitação de fornecedores e instrumento para planejamento estratégico e tático e planos operacionais.



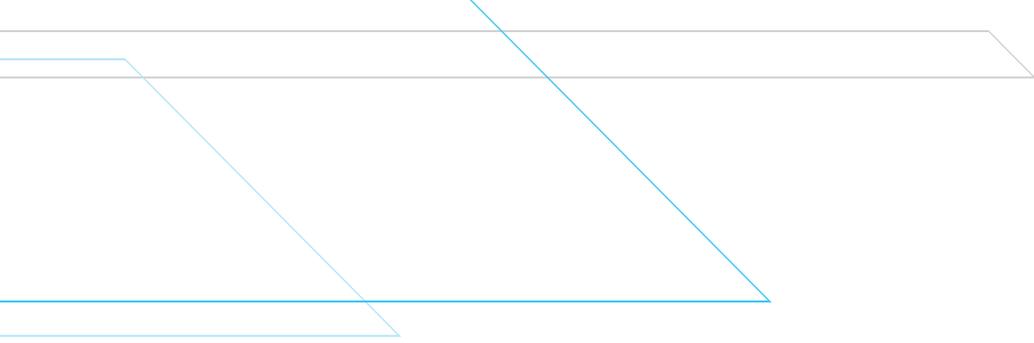
SUMÁRIO

7 DESCRIÇÃO
DA ORGANIZAÇÃO

41 AMBIENTE
DE ATUAÇÃO

45 INICIATIVAS DE BUSCA DA
EXCELÊNCIA: 2015 A 2018

103 DESAFIOS ESTRATÉGICOS:
2019 A 2023





DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A seguir, apresentamos o perfil da organização para propiciar um panorama geral da autarquia com informações resumidas sobre estrutura organizacional, natureza, atividades, propósitos, partes interessadas, redes de relacionamento, produtos, processos da cadeia de valor, ambiente competitivo e iniciativas de busca da excelência.

Instituição e propósitos

O Detran|ES é uma autarquia vinculada à Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social (Sesp).

A Lei 9.503/97, que estabelece o Código de Trânsito Brasileiro (CTB), em seu artigo 5º postula que o Sistema Nacional de Trânsito é o conjunto de órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios que tem por finalidade o exercício de todas as atividades relacionadas ao trânsito.

Os Detrans figuram neste sistema como órgãos e/ou entidades executivas de trânsito dos Estados e é no Artigo 22 do CTB que as competências do Detran|ES estão especificadas.

A autarquia foi criada por meio da Lei Estadual nº 2.482 de 24 de dezembro de 1969, com personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa-financeira e patrimônio próprio, com sede na cidade de Vitória/ES e jurisdição em todo território do Espírito Santo.

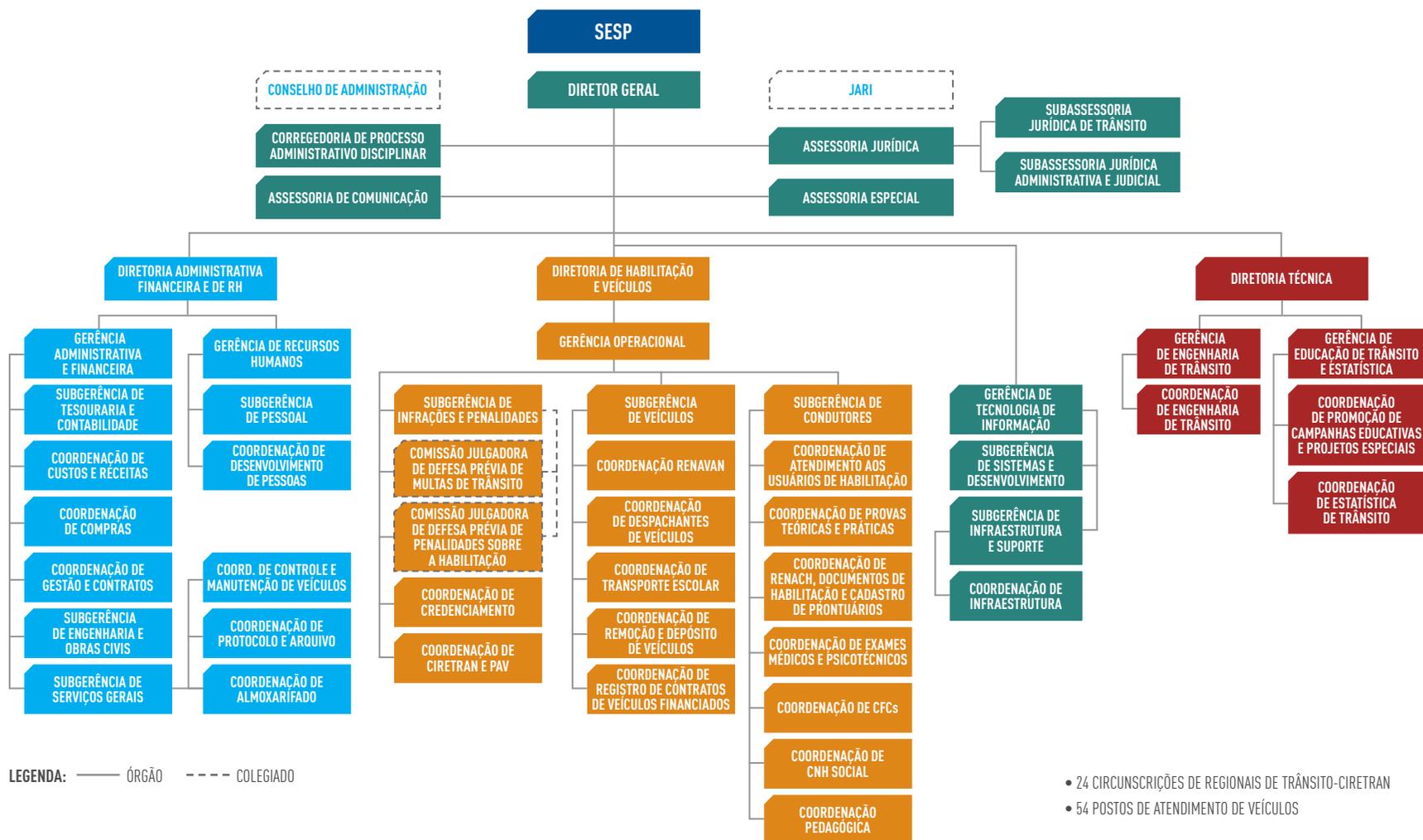
A Missão, a Visão e os Valores estabelecidos atualmente são:

- **Missão:** Prestar serviços de excelência no atendimento ao cidadão, implementando políticas públicas para um trânsito seguro e humanizado.
- **Visão:** Ser reconhecido pela excelência dos serviços prestados e gestão eficiente dos recursos com valorização da vida e inclusão das pessoas.
- **Valores:** Ética, transparência, responsabilidade social e ambiental, compromisso com a vida, efetividade e humanização.

Porte da organização

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

A seguir, apresentamos o organograma, com os nomes dos responsáveis pelas áreas, processos e/ou funções (anexos), quantidade de pessoas e local de lotação:



Diretoria-Geral

A Diretoria-Geral do Detran|ES esteve sob a direção, em 2015, do delegado de Polícia **Fabiano Contarato**. Ainda passaram pelo cargo, neste período, o engenheiro **Roger Tristão Frizzera** e o técnico em Edificações **José Eduardo Oliveira**. A partir de 2016 até 2018, a diretoria foi ocupada pelo engenheiro civil **Romeu Scheibe Neto**, graduado pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC/RS).

O Detran|ES ainda é composto por outras três diretorias, a saber: Diretoria Administrativo-Financeira e de Recursos Humanos (DAFRH); Diretoria de Habilitação e Veículos (DHV) e Diretoria Técnica (DT).

Diretoria Administrativo-Financeira e Recursos Humanos

Estiveram à frente desta diretoria: **Carlos Eduardo Gasparini** (2015), **Armando Garcia Gouveia** (parte de 2015 até 2016), **Carlos Roberto Rosa** (2016) e **Fabiana Del Caro Pedrini** (parte de 2016 até 2018).

Diretoria de Habilitação e Veículos

Claudio de Almeida Thiago Soares (2015), **Carlos Plantickow Gaudio** (parte de 2015) e **José Eduardo de Souza Oliveira** (parte de 2015 até 2018).

Diretoria Técnica

Tarcilio Deorce (2015), **Roger Tristão Frizzera** (parte de 2015) e **Édina de Almeida Poletto** (parte de 2015 até 2018).

Apresentamos a seguir quadro contendo informações sobre as demais unidades administrativas que compõem a estrutura organizacional do órgão.

Classificação das unidades organizacionais, quantitativo de servidores e alocação

| Item | Unidade Organizacional | Norma Instituidora | Tipo de Atividade | Função | Quant. Servidores | | | Responsável |
|----------|--|--|-------------------|-----------------------|-------------------|---------|----------------------|--------------------------------|
| | | | | | Comissionado | Efetivo | Comissionado/Efetivo | |
| 1 | COLEGIADO | | | | | | | |
| 1.1 | Conselho de Administração | Lei Complementar nº 226. Publicação: 18 de janeiro de 2002. | Administrativa | Gerencial/ Direção | 6 | - | - | Nylton Rodrigues Ribeiro Filho |
| 1.2 | Junta Administrativa de Recursos de Infração (Jari) | (Criação) Lei Complementar nº 457, de 10 de outubro de 2008. (Alteração) Lei Complementar nº 796, D.O. 27 de fevereiro de 2015. | Finalística | | | | | |
| 1.3 | Comissão Julgadora de Defesa Prévia de Multas de Trânsito | (Criação) Lei Complementar nº 457, de 10 de outubro de 2008. (Alteração) Lei Complementar nº 796, D.O. 27 de fevereiro de 2015. | Finalística | | | | | |
| 1.4 | Comissão Julgadora de Defesa Prévia de Penalidades sobre a Habilitação | (Criação) Lei Complementar nº 457, de 10 de outubro de 2008. (Alteração) Lei Complementar nº 796, D.O. 27 de fevereiro de 2015. | Finalística | | | | | |
| 2 | DIRETOR-GERAL | Lei Complementar nº 226, D.O. 18 de janeiro de 2002 | Administrativa | Gerencial/ Direção | | | | Romeu Scheibe Neto |
| 2.1 | Corregedoria de Processos Administrativos Disciplinar | Decreto nº 1.293-R, de 4 de março de 2004. Publicação: 5 de março de 2004. | Administrativa | | 3 | 4 | - | José Ricardo Soares da Silva |
| 2.2 | Corregedoria / Comissão Processante I | Lei Complementar nº 46, de 31 de janeiro de 1994. | Administrativa | | 1 | 3 | - | Marília Madeira da Paixão |
| 2.3 | Corregedoria / Comissão Processante II | Lei Complementar nº 46, 31 de janeiro de 1994. | Administrativa | | 1 | 3 | - | Dalva da Silva Torres |
| 2.4 | Assessoria de Comunicação | Lei Complementar nº 457. Publicação: 14 de outubro de 2008. | Administrativa | | 3 | 2 | - | Christiano Souza Mattos |

continua ▶

| Item | Unidade Organizacional | Norma Instituidora | Tipo de Atividade | Função | Quant. Servidores | | | Responsável |
|----------|--|--|-------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------|--|---------------------------------|
| | | | | | Comissionado | Efetivo | Comissionado/Efetivo | |
| 2.5 | Assessoria Jurídica | Lei Complementar nº 226. Publicação: 18 de janeiro de 2002. | Administrativa | | 1 secretária sênior | – | 1 advogado | Renata Cerdeira Oliveira |
| 2.5.1 | Subassessoria Jurídica de Trânsito | Lei Complementar nº 226. Publicação: 18 de janeiro de 2002. | Administrativa | | 5 assistentes jurídicos | 6 advogados | 1 advogado | Raul Guilherme Malacarne Dutra |
| 2.5.2 | Subassessoria Jurídica Administrativa e Judicial | Lei Complementar nº 226. Publicação: 18 de janeiro de 2002. | Administrativa | | 1 assistente jurídico | 5 advogados | 1 advogado | Henrique de Carvalho Gorza |
| 2.6 | Assessoria Especial | Lei Complementar nº 226. Publicação: 18 de janeiro de 2002. | Administrativa | | 6 | – | – | Vinicius Ventorim de Barros |
| 2.7 | Gerência de Tecnologia de Informação | Decreto nº 2586-R, de 23 de setembro de 2010. Publicação: 24 de setembro de 2010. | Administrativa | Gerencial/ Gerenciamento | 1 | – | 1 efetivo Prodest – comissionado Detran ES | Flavio Eduardo Babilon Milanezi |
| 2.7.1 | Subgerência de Sistemas e Desenvolvimento | Decreto nº 2586-R, de 23 de setembro de 2010. Publicação: 24 de setembro de 2010. | Administrativa | Gerencial/ Gerenciamento | 1 | 5 | – | Luiz Fernando Tom |
| 2.7.2 | Subgerência de Infraestrutura e Suporte | Decreto nº 2586-R, de 23 de setembro de 2010. Publicação: 24 de setembro de 2010. | Administrativa | Gerencial/ Gerenciamento | 2 | 1 | – | Carlos Augusto Diniz |
| 2.7.2.1 | Coordenação de Infraestrutura | Decreto nº 1504-R, de 1º de julho de 2005. Publicação: 4 de julho de 2005. | Administrativa | Operacional/ Supervisão | 2 | 2 | – | Gerfison Duarte Reis |
| 3 | DIRETORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA E DE RECURSOS HUMANOS | Lei Complementar nº 457. Publicação: 14 de outubro de 2008. | Administrativa | Gerencial/ Direção | 3 | 1 | 1 | Fabiana Del Caro Pedrini |
| 3.1 | Gerência Administrativa e Financeira | Lei Complementar nº 226. Publicação: 18 de janeiro de 2002. | Administrativa | Gerencial/ Gerenciamento | 1 | 2 | – | Maria Marlete Bezerra |
| 3.1.1 | Subgerência de Tesouraria e Contabilidade | Decreto nº 1293-R, de 4 de março de 2004. Publicação: 5 de março de 2004. | Administrativa | Gerencial/ Gerenciamento | 4 | 5 | – | Tatiana Sampaio |

continua ►

| Item | Unidade Organizacional | Norma Instituidora | Tipo de Atividade | Função | Quant. Servidores | | | Responsável |
|---------|--|---|-------------------|-------------------------|-------------------|---------|----------------------|---|
| | | | | | Comissionado | Efetivo | Comissionado/Efetivo | |
| 3.1.2 | Coordenação de Custos e Receitas | Decreto nº 1474-R, de 28 de março de 2005. Publicação: 29 de março de 2005. | Administrativa | Operacional/Supervisão | 1 | 1 | - | Dilcea Dias da Silva |
| 3.1.3 | Coordenação de Compras | Decreto nº 1474-R, de 28 de março de 2005. Publicação: 29 de março de 2005. | Administrativa | Operacional/Supervisão | - | 1 | 1 | Elizabete Gave Mattos |
| 3.1.4 | Coordenação de Gestão e Contratos | Decreto nº 1293-R, de 4 de março de 2004. Publicação: 5 de março de 2004. | Administrativa | Operacional/Supervisão | - | 2 | 1 | Rogeria da Silva Amaral Henriques |
| 3.1.5 | Subgerência de Engenharia e Obras Cíveis | Decreto nº 3399-R, de 8 de outubro de 2013. Publicação: 9 de outubro de 2013. | Administrativa | Gerencial/Gerenciamento | 4 | 1 | - | Mercia Cristina Medici Nunes |
| 3.1.6 | Subgerência de Serviços Gerais e Patrimônio | Decreto nº 1293-R, de 4 de março de 2004. Publicação: 5 de março de 2004. | Administrativa | Gerencial/Gerenciamento | 3 | 4 | - | Lenir Vieira |
| 3.1.6.1 | Coordenação de Controle e Manutenção de Veículos | Decreto nº 3399-R, de 8 de outubro de 2013. Publicação: 9 de outubro de 2013. | Administrativa | Operacional/Supervisão | 2 | 2 | - | Rafael Mendes Machado |
| 3.1.6.2 | Coordenação de Protocolo e Arquivo | Decreto nº 3399-R, de 8 de outubro de 2013. Publicação: 9 de outubro de 2013. | Administrativa | Operacional/Supervisão | 3 | 5 | - | Eliana Ester Meireles |
| 3.1.6.3 | Coordenação de Almoarifado | Decreto nº 3399-R, de 8 de outubro de 2013. Publicação: 9 de outubro de 2013. | Administrativa | Operacional/Supervisão | - | 3 | 1 | Fabiano Hilário Rolim Santos |
| 3.2 | Gerência de Recursos Humanos | Decreto nº 1293-R, de 4 de março de 2004. Publicação: 5 de março de 2004. | Administrativa | Gerencial/Gerenciamento | 1 | 1 | - | Debora Regina Pereira Pinto Barbosa Lima Tourinho |
| 3.2.1 | Subgerência de Pessoal | Decreto nº 2720-R, de 31 de março de 2011. Publicação: 1º de abril de 2011. | Administrativa | Gerencial/Gerenciamento | 3 | 4 | - | Alessandra Marques Porto |
| 3.2.2 | Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas | Decreto nº 1293-R, de 4 de março de 2004. Publicação: 5 de março de 2004. | Administrativa | Operacional/Supervisão | - | 2 | 1 | Leonardo de Freitas |

continua ▶

| Item | Unidade Organizacional | Norma Instituidora | Tipo de Atividade | Função | Quant. Servidores | | | Responsável |
|----------|--|--|-------------------|-----------------------------|-------------------|---------|----------------------|------------------------------------|
| | | | | | Comissionado | Efetivo | Comissionado/Efetivo | |
| 4 | DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS | Lei Complementar nº 457 Publicação: 14 de outubro de 2008. | Finalística | Gerencial/ Direção | 2 | - | 1 | José Eduardo Souza Oliveira |
| 4.1 | Gerência Operacional | Lei Complementar nº 226. Publicação: 18 de janeiro de 2002. | Finalística | Gerencial/ Gerenciamento | 1 | 2 | - | Cleber Bongestab |
| 4.1.1 | Subgerência de Infrações e Penalidades | Decreto nº 2720-R, de 31 de março de 2011. Publicação: 1º de abril de 2011. | Finalística | Gerencial/ Gerenciamento | 2 | 9 | - | Arthur Scardua Carnelli |
| 4.1.2 | Coordenação de Credenciamento | Decreto nº 2720-R, de 31 de março de 2011. Publicação: 1º de abril de 2011. | Finalística | Operacional/ Supervisão | 2 | 4 | - | Jaqueline de Miranda Kiefer |
| 4.1.3 | Coordenação de Ciretran e PAV | Decreto nº 2720-R, de 31 de março de 2011. Publicação: 1º de abril de 2011. | Finalística | Operacional/ Supervisão | 2 | - | - | Leidiane Sotelli dos Santos |
| 4.1.4 | Subgerência de Veículos | Lei Complementar nº 226. Publicação: 18 de janeiro de 2002. | Finalística | Gerencial/ Gerenciamento | 3 | 1 | - | Pedro Ferraz Furtado |
| 4.1.4.1 | Coordenação do Renavam | Lei Complementar nº 226. Publicação: 18 de janeiro de 2002. | Finalística | Operacional/ Supervisão | - | 7 | 1 | Silvio Cesar Teixeira dos Santos |
| 4.1.4.2 | Coordenação de Despachantes de Veículos | Decreto nº 1293-R, de 4 de março de 2004. Publicação: 5 de março de 2004. | Finalística | Operacional/ Supervisão | - | 2 | 1 | Maria Aparecida Almeida de Azeredo |
| 4.1.4.3 | Coordenação de Transporte Escolar | Decreto nº 1359-R, de 29 de julho de 2004. Publicação: 30 de julho de 2004. | Finalística | Operacional/ Supervisão | - | 2 | 1 | Danilo Alves Duarte |
| 4.1.4.4 | Coordenação de Remoção e Depósito de Veículos | Decreto nº 2720-R, de 31 de março de 2011. Publicação: 1º de abril de 2011. | Finalística | Operacional/ Supervisão | 5 | 2 | - | Evandro Alceu Braga |
| 4.1.4.5 | Coordenação de Registro de Contratos de Veículos Financiados | Decreto nº 2720-R, de 31 de março de 2011. Publicação: 1º de abril de 2011. | Finalística | Operacional/ Supervisão | - | 1 | 1 | Maria Alice Seabra Costa Petri |

continua ►

| Item | Unidade Organizacional | Norma Instituidora | Tipo de Atividade | Função | Quant. Servidores | | | Responsável |
|---------|--|--|-------------------|-----------------------------|-------------------|---------|----------------------|---------------------------------|
| | | | | | Comissionado | Efetivo | Comissionado/Efetivo | |
| 4.1.5 | Subgerência de Condutores | (Criação) Lei Complementar nº 226 Publicação: 18 de janeiro de 2002. (Alteração) Lei Complementar nº 457 Publicação: 14 de outubro de 2008. | Finalística | Gerencial/ Gerenciamento | 2 | 2 | 1 | Sandra Milanezzi Santório |
| 4.1.5.1 | Coordenação de Atendimento aos Usuários de Habilitação | (Criação) Decreto nº 1293-R, de 4 de março de 2004. Publicação: 5 de março de 2004. (Alteração) Lei Complementar nº 457 Publicação: 14 de outubro de 2008. | Finalística | Operacional/ Supervisão | 5 | 11 | 1 | Luciene Epichin |
| 4.1.5.2 | Coordenação de Exames Teóricos e Práticos | Decreto nº 2720-R, de 31 de março de 2011. Publicação: 1º de abril de 2011. | Finalística | Operacional/ Supervisão | 2 | 6 | - | Erika Duarte Lucas |
| 4.1.5.3 | Coordenação de Renach, Documentos de Habilitação e Cadastro de Prontuários | Lei Complementar nº 226. Publicação: 18 de janeiro de 2002. | Finalística | Operacional/ Supervisão | 2 | 3 | - | Marcos Vittorazzi do Nascimento |
| 4.1.5.4 | Coordenação de Exames Médicos e Psicotécnicos | Lei Complementar nº 226. Publicação: 18 de janeiro de 2002. | Finalística | Operacional/ Supervisão | 1 | 2 | - | Rudyani Cristian dos Santos |
| 4.1.5.5 | Coordenação de CFCs | Decreto nº 1293-R, de 4 de março de 2004. Publicação: 5 de março de 2004. | Finalística | Operacional/ Supervisão | 2 | 3 | - | Felipe Rocio Fraga |
| 4.1.5.6 | Coordenação de CNH Social | Decreto nº 3299-R, de 7 de maio de 2013. Publicação: 8 de maio de 2013. | Finalística | Operacional/ Supervisão | 1 | 1 | 1 | Jozelena Monteiro de Moraes |
| 4.1.5.7 | Coordenação Pedagógica | Decreto nº 3525-R, de 17 de fevereiro de 2014. Publicação: 18 de fevereiro de 2014. | Finalística | Operacional/ Supervisão | 1 | 2 | - | Camila Costa Campos |

continua ►

| Item | Unidade Organizacional | Norma Instituidora | Tipo de Atividade | Função | Quant. Servidores | | | Responsável |
|----------|--|--|-------------------|-----------------------------|-------------------|---------|----------------------|---|
| | | | | | Comissionado | Efetivo | Comissionado/Efetivo | |
| 5 | DIRETORIA TÉCNICA | Lei Complementar nº 457. Publicação: 14 de outubro de 2008. | Finalística | Gerencial/ Direção | 2 | 1 | - | Edina de Almeida Poletto |
| 5.1 | Gerência de Engenharia de Trânsito | (Criação) Lei Complementar nº 226 Publicação: 18 de janeiro de 2002. (Alteração) Lei Complementar nº 457 Publicação: 14 de outubro de 2008. | Finalística | Gerencial/ Gerenciamento | 2 | - | - | Claudilene Milene Batista Nobrega |
| 5.1.1 | Coordenação de Engenharia de Trânsito | Decreto nº 1504-R, de 1º de julho de 2005. Publicação: 4 de julho de 2005. | Finalística | Operacional/ Supervisão | 5 | 3 | - | Marcus Vinicius de Albuquerque Venancio |
| 5.2 | Gerência de Educação de Trânsito e Estatística | Decreto nº 1359-R, de 29 de julho de 2004. Publicação: 30 de julho de 2004. | Finalística | Gerencial/ Gerenciamento | 7 | 4 | - | Sheila Sibaldo Zambone Silverol |
| 5.2.1 | Coordenação de Promoção de Campanhas Educativas e Projetos Especiais | Decreto nº 3525-R, de 17 de fevereiro de 2014. Publicação: 18 de fevereiro de 2014. | Finalística | Operacional/ Supervisão | 2 | 3 | - | Bruna Maria Ignácio da Silva |
| 5.2.2 | Coordenação de Estatística de Trânsito | Decreto nº 1359-R, de 29 de julho 2004. Publicação: 30 de julho de 2004. | Finalística | Operacional/ Supervisão | 2 | - | - | - |
| 6 | CIRETRAN/PAV | | | | | | | |
| 6.1 | Circunscrições Regionais de Trânsito (Ciretran) | Lei Complementar nº 226, D.O. 18 de janeiro de 2002. | Finalística | Operacional/ Operação | 197 | 50 | 1 | - |
| 6.2 | Postos de Atendimento de Veículos (PAV) | Lei Complementar nº 226, D.O. 18 de janeiro de 2002. | Finalística | Operacional/ Operação | 61 | 14 | 1 | - |

continua ▶

ESTRUTURA FÍSICA PARA OPERAÇÕES

■ Ciretrans (CRTs) e Postos de Atendimento Veicular (PAVs):

Ao todo são 26 CRTs e 52 PAVs. Em cada município do Estado há uma unidade do Detran|ES. A Região Metropolitana da Grande Vitória — que compreende os municípios de Cariacica, Serra, Vila Velha, Viana, Fundão, Guarapari e Vitória — concentra o maior contingente de atendimentos prestados diariamente pelas unidades do Detran|ES.

■ Almoarifado, Manutenção, Vistoria e Detranzinho:

Foi inaugurado em 2015 (no município de Serra, atrás do Vitória Apart Hospital) o almoarifado central do Detran|ES, o que permitiu a correta estocagem de materiais de papelaria e mobiliário, evitando sua deterioração, como acontecia no passado.

Além disso, o local abriga a coordenação de Controle e Manutenção de Veículos (CCMV), mais a área coberta de vistoria de veículos, que atende Serra e Vitória. Ainda está em construção um espaço voltado para educação no trânsito, denominado Detranzinho.

■ Pátio Central:

O Pátio Central é a área destinada à guarda de veículos que foram removidos e estão aptos para leilão. O pátio também é utilizado para a guarda de veículos que ficam sob a tutela do Detran|ES como os da Justiça e/ou da Polícia Civil do Estado do Espírito

Santo (PC-ES). Este serviço é controlado pela Coordenação de Remoção e Depósito de Veículo (CRDV).

■ Área Cedida em Cariacica:

A Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos (Sege) cedeu para o Detran|ES em 2014 uma área localizada no bairro de Ibiapaba, em Cariacica/ES, às margens da Rodovia José Sette, visando, à época, a construção de um pátio, o que não aconteceu, mas que pode ser utilizada para outro fim.

■ Central de Provas Digitais e de Biometria:

Desde a sua inauguração, em outubro de 2013, todas as provas de legislação de trânsito e a coleta biométrica de Vitória, Vila Velha, Viana, Serra, Cariacica e Fundão são realizadas na Central de Provas Digitais e de Biometria, localizada no Bairro Bento Ferreira, na capital. As provas teóricas de trânsito, aplicadas digitalmente, também são realizadas neste local.

■ Sede administrativa:

A nova sede administrativa do Detran|ES foi inaugurada em 05/07/2017, no Edifício América Centro Empresarial, Torre Sul, no bairro Mata da Praia, em Vitória, e reúne as áreas administrativas do departamento como: Diretoria-Geral, Diretorias de Habilitação e Veículos, Técnica, e Administrativa Financeira e de RH; assessorias

jurídica e de comunicação e corregedoria; gerências, subgerências e coordenações.

O novo prédio foi adquirido pelo Governo do Estado em dezembro de 2009 por R\$ 17,2 milhões e entregue em 2010. Para que o órgão pudesse funcionar no local, foi preciso fazer adequação de toda a estrutura com divisórias, implantação de rede lógica e sistema de ar-condicionado, entre outros serviços.

A empresa vencedora da primeira licitação sofreu suspensão, não cumpriu o cronograma da obra e, por isso, o governo rescindiu o contrato unilateralmente (Instrução de Serviço publicada no Diário Oficial de 10/03/2015). A nova licitação foi realizada no primeiro trimestre de 2016 na modalidade de concorrência por menor preço. A empresa Envix Engenharia LTDA iniciou as obras de conclusão da nova sede do órgão no dia 1º de junho de 2016. O valor do investimento foi de R\$ 7.979.839,87.

A obra foi finalizada em maio daquele ano e a mudança dos setores foi realizada de modo gradativo até o final de junho. O prédio onde o Detran|ES funcionava é de propriedade da Sesp.

ESTRUTURA DE TECNOLOGIA

A Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) do Detran|ES conta com um total de 15 servidores, entre efetivos e comissionados. Essa equipe é responsável pelo suporte aos usuários, além do desenvolvimento e da manutenção de *softwares* próprios do órgão.

Os atendimentos de suporte contabilizaram 1.840 chamados desde maio de 2018, sendo 56,4% solucionados no mesmo dia. O maior contingente de atendimentos está relacionado a pedidos de papel, problemas inerentes à impressão, instabilidade e/ou falta de conectividade com a rede de internet. As principais instalações, equipamentos e tecnologias utilizados pelo órgão são:

■ Instalações:

O núcleo de processamento de informações do Detran|ES está, atualmente, no Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Espírito Santo (Prodest), que funciona em uma “nuvem”, capaz de armazenar informações relativas a: *e-mail*, DetranNet, Sistema Integrado de Trânsito (SIT), servidor de arquivos, gerenciador de impressoras, etc. Já a central de processamento da sede está localizada no segundo andar, em uma sala que contém equipamentos de redes de dados e *no-breaks*. Tais equipamentos conectam o Detran|ES às informações armazenadas na referida nuvem.

■ Hardware:

Os principais equipamentos de *hardware* que a autarquia dispõe são: 156 switches; 273 impressoras e 1.129 computadores.

■ Softwares/Programas:

Atualmente, a instituição trabalha com os seguintes *softwares*:

> **Site Detran|ES:**

– Software livre Orchard.

> **Sistemas em operação desenvolvidos e mantidos pela equipe interna de Tecnologia da Informação (TI) do órgão:**

- Controle de Ponto Eletrônico;
- Laudo – recursos de infração;
- Sistema de Gerenciamento de Processos de Recursos de Infrações de Trânsito (Sigerit) – escala de examinadores;
- Sistema de Gerenciamento de Escala de Examinadores de Trânsito (Sigeet)
 - portal de conteúdo;
- Sistema de Gerenciamento de Processos Jurídicos (JusDetran);
- Portal de Documentos para Servidores (Rhdocs);
- Sistema de Gerenciamento de Contrato (SGCON);
- Gerenciamento de leilões;
- Gerenciamento de credenciados;
- Controle de Atendimento Registro Nacional de Carteira de Habilitação (Renach);
- Controle de dados pessoais;
- Agenda de reuniões;
- NetInfo – controle de logins e logouts de estações de trabalho.

> **Sistemas em operação desenvolvidos e mantidos pela equipe do Prodest:**

- DetranNet: registra dados de processos de veículos;
- Sistema Integrado de Trânsito (SIT): registra dados de habilitação e penalidades;
- Protocolo: gestão de processos administrativos.

■ **Segurança da Informação:**

A GTI dispõe de aproximadamente mil licenças de sistemas de proteção antivírus/antispam, válidas por 36 meses (a partir de 17/11/2017), cujo valor global é de R\$ 389.735,00.

■ **Outros:**

O Detran|ES ainda conta com outros serviços e/ou equipamentos internos da estrutura tecnológica, sendo eles:

- > Nuvem (Prodest): 42 servidores virtuais dão suporte aos sistemas e serviços básicos de tecnologia da autarquia;
- > Link de internet: 35 Mbps contratados junto ao Prodest;
- > Circuitos de dados (Rede-ES):
 - Rede MPLS - (Multiprotocol Label Switching): dados contratados com operadoras de telecomunicações que conectam as diversas áreas remotas do Detran|ES à Nuvem Prodest e internet;
 - Metro-GVIX: dados oferecidos pelo governo do Estado com a mesma finalidade da Rede MPLS, usados somente em Vitória.

RECURSOS HUMANOS

■ Quadro de pessoal: por tipo

O Detran|ES é composto por uma força de trabalho mista, da qual fazem parte militares de reserva, estagiários e servidores: comissionados, efetivos, cedidos, aposentados, afastados e efetivos sem licença, totalizando 862 pessoas, estando em atividade no órgão apenas 817.

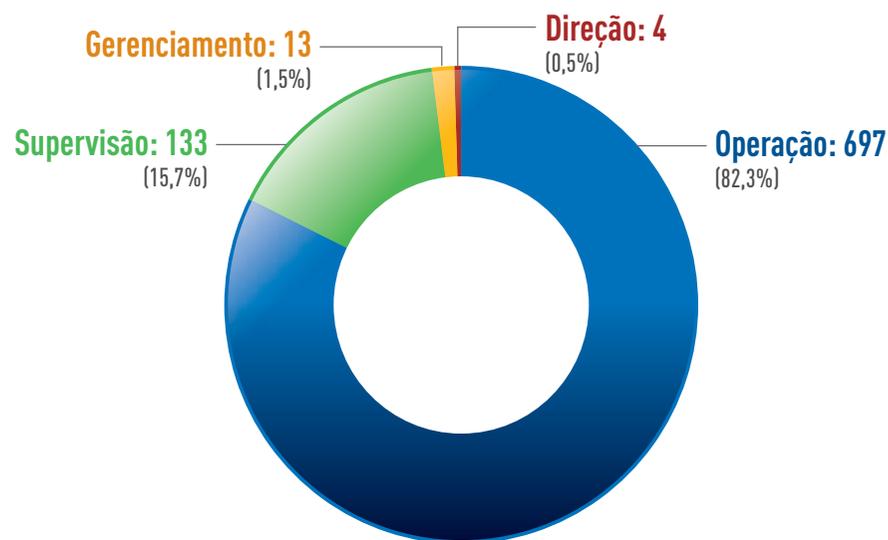
O quadro a seguir demonstra que quase 50% da força de trabalho é composta por servidores comissionados. Deste total, 27% são efetivos, outros 16% são estagiários e o restante está dividido em funções distintas.

| Vínculo com Detran ES | Quantidade | % |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Comissionado | 388 | 45,0% |
| Efetivo | 233 | 27,0% |
| Estagiário | 143 | 16,6% |
| Aposentado | 28 | 3,2% |
| Cedido | 28 | 3,2% |
| Militar da Reserva Remunerada | 25 | 2,9% |
| Efetivo/Afastado | 10 | 1,2% |
| Efetivo/Licença Sem | 6 | 0,7% |
| Efetivo/Cedido Sesp | 1 | 0,1% |
| Total | 862 | 100% |

■ Força de trabalho: por tipo de função administrativa

A nossa força de trabalho discriminada por tipo de função administrativa é gerencial e operacional. Está disposta da seguinte maneira: quatro servidores à frente da direção, 13 atuando em áreas de gerenciamento, 133 em funções de supervisão, e 697 em cargos operacionais, conforme gráfico.

Distribuição Percentual em Hierarquia por Função



RECEITAS E DESPESAS

A seguir discriminamos os valores de receitas e despesas referentes aos anos de 2015 a 2017. Os dados referentes a 2018 não foram apresentados pois as informações não haviam sido consolidadas no momento de elaboração deste levantamento.

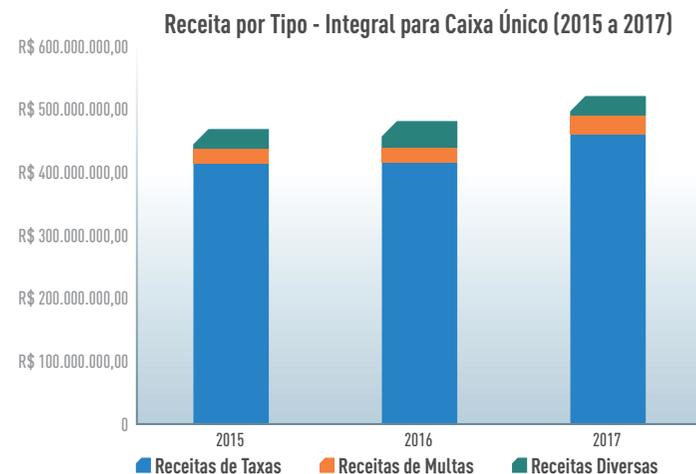
■ Receitas

A tabela e gráfico a seguir mostram os totais de receitas que o Detran|ES arrecada a partir de suas operações. Não significa que o órgão tenha 100% do total arrecadado como orçamento para investimentos e custeio da estrutura administrativa.

Receita por tipo - 2015 a 2017 - Integral para o caixa único (R\$)

| Tipo de Receitas | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Receitas de Taxas* | 410.829.283,06 | 412.271.966,16 | 458.058.193,02 |
| Receitas de Multas | 23.923.563,98 | 24.821.645,38 | 28.463.055,63 |
| Receitas Diversas | 31.797.460,38 | 41.488.371,65 | 32.717.709,54 |
| Total | 466.552.322,42 | 478.583.999,19 | 519.240.975,19 |

* A Receita de Taxas indicada corresponde aos valores arrecadados pelo Detran|ES, mas que ficam no caixa único do Estado. A Secretaria de Estado da Fazenda do Espírito Santo (Sefaz) repassa ao Detran|ES um percentual correspondente a 25% desse valor.

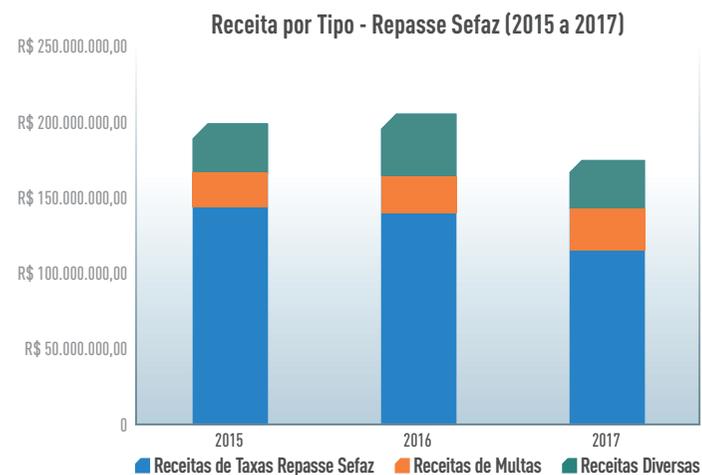


■ Receitas Repassadas Sefaz

Receitas arrecadadas com percentual de repasse feito pela Sefaz para manutenção das operações e custeio da estrutura administrativa.

Receita por tipo 2015 a 2017 - Repasse Sefaz (R\$)

| Tipo de Receitas | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Receitas de Taxas de Repasse Sefaz | 143.863.939,85 | 139.867.034,72 | 114.514.548,25 |
| Receitas de Multas | 23.923.563,98 | 24.821.645,38 | 28.463.055,63 |
| Receitas Diversas | 31.797.460,38 | 41.488.371,65 | 32.717.709,54 |
| Total | 199.584.964,21 | 206.177.051,75 | 175.695.313,42 |

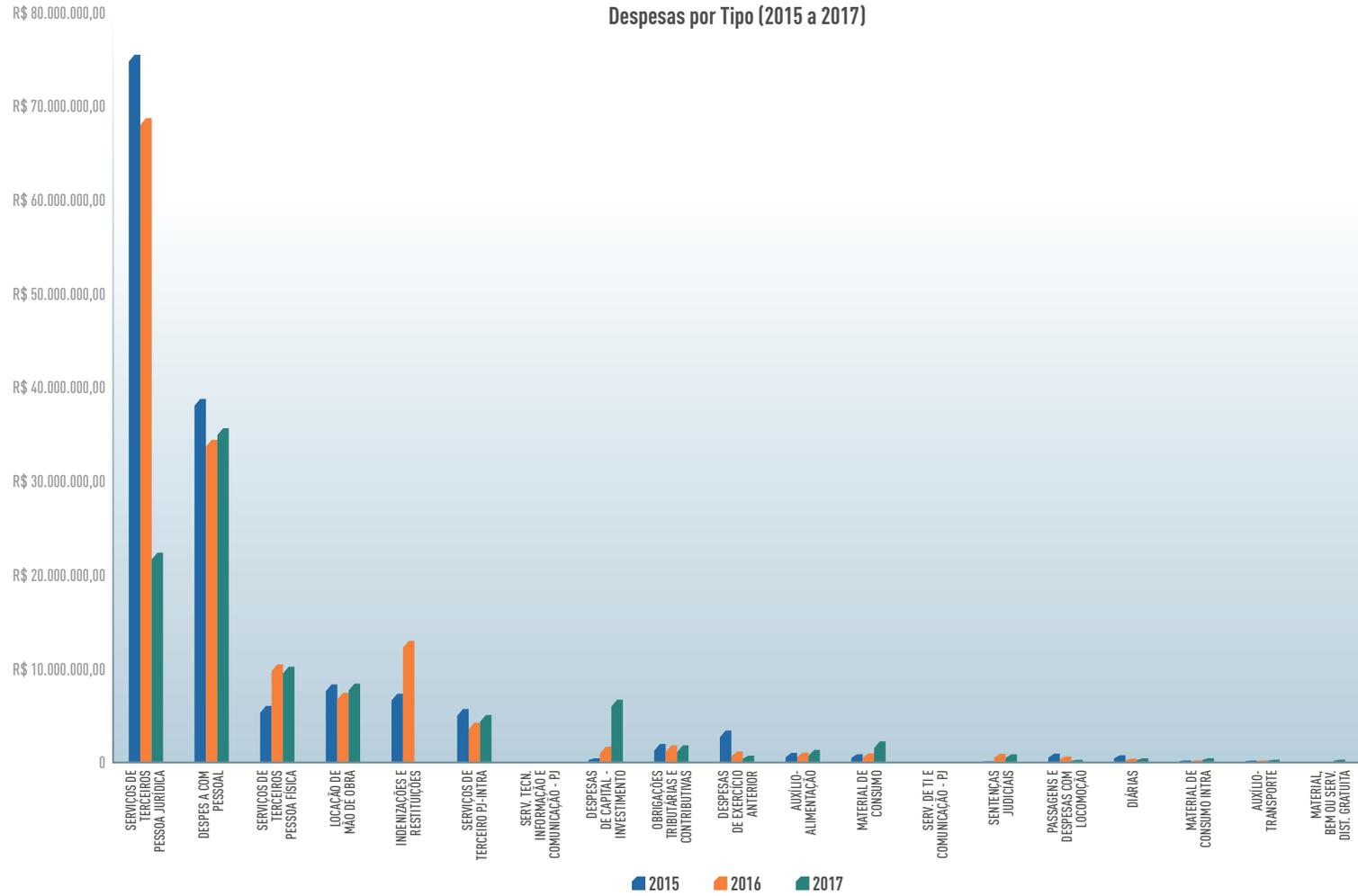


■ Despesas

Despesas por tipo 2015 a 2017 (R\$)

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Serviços de terceiros pessoa jurídica | 75.209.692,69 | 68.451.295,29 | 22.241.290,29 |
| Despesa com pessoal | 38.589.110,83 | 34.235.634,93 | 35.473.726,19 |
| Serviços de terceiros pessoa física | 5.940.505,26 | 10.357.225,11 | 10.114.614,60 |
| Locação de mão de obra | 8.220.092,17 | 7.338.265,56 | 8.308.169,61 |
| Indenizações e restituições | 7.237.376,46 | 12.851.407,48 | 31.994,35 |
| Serviços de terceiros pessoa jurídica (PJ) - intra | 5.614.316,37 | 4.152.301,18 | 4.967.989,63 |
| Serv. tecn. informação e comunicação - PJ | - | - | - |
| Despesas de capital - investimento | 363.490,46 | 1.605.704,50 | 6.601.247,12 |
| Obrigações tributárias e contributivas | 1.890.538,12 | 1.754.025,16 | 1.747.150,23 |
| Despesas de exercício anterior | 3.323.038,83 | 1.096.218,69 | 650.586,47 |
| Auxílio-alimentação | 943.535,99 | 978.019,71 | 1.260.253,19 |
| Material de consumo | 802.449,35 | 886.510,08 | 2.176.314,31 |
| Serv. de TI e comunicação - PJ | - | - | - |
| Sentenças judiciais | 47.466,40 | 854.170,34 | 790.665,87 |
| Passagens e despesas com locomoção | 867.371,12 | 565.762,78 | 205.309,74 |
| Diárias | 695.121,80 | 322.004,80 | 364.822,00 |
| Material de consumo intra | 139.130,00 | 137.290,00 | 381.228,08 |
| Auxílio-transporte | 120.972,95 | 135.520,97 | 214.875,46 |
| Material, bem ou serv. dist. gratuita | - | - | 213.695,00 |
| Total do ano | 150.006.223,80 | 145.723.372,58 | 95.745.949,14 |

Despesas por Tipo (2015 a 2017)



Como demonstrado no gráfico anterior, o agrupamento de contas denominadas de Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica possui alta representatividade no total de despesas, assim, detalhamos a seguir quais são as contas integrantes deste agrupamento no ano de 2017:

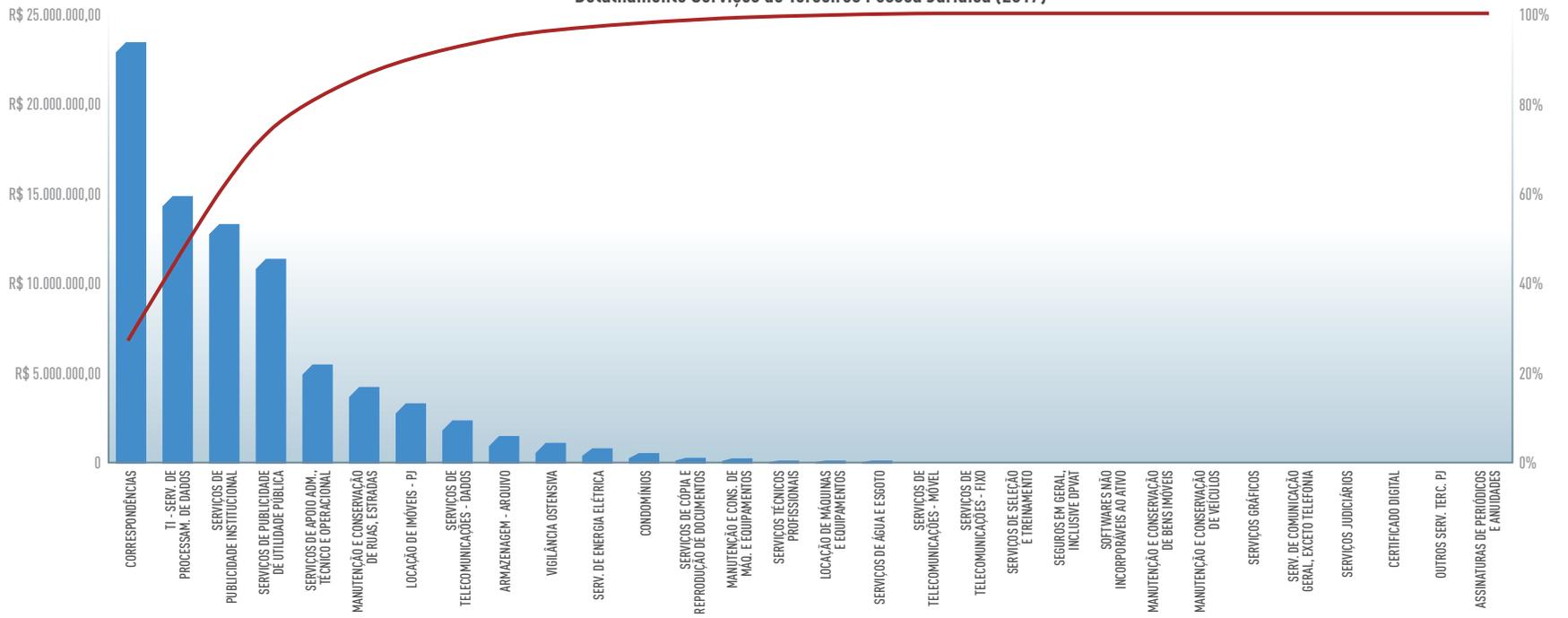
| SERVIÇOS DE TERCEIROS PESSOA JURÍDICA 2017 | 84.935.782,23 | 100,00% |
|---|----------------------|----------------|
| Correspondências | 23.390.805,84 | 27,54% |
| TI - Serv. de processam. de dados | 14.917.112,20 | 17,56% |
| Serviços de publicidade institucional | 13.315.733,71 | 15,68% |
| Serviços de publicidade de utilidade pública | 11.350.376,18 | 13,36% |
| Serviços de apoio adm., técnico e operacional | 5.599.259,74 | 6,59% |
| Manutenção e conservação de ruas, estradas | 4.320.840,19 | 5,09% |
| Locação de imóveis - PJ | 3.411.860,48 | 4,02% |
| Serviços de telecomunicações - dados | 2.409.103,76 | 2,84% |
| Armazenagem - arquivo | 1.633.566,48 | 1,92% |
| Vigilância ostensiva | 1.172.261,16 | 1,38% |
| Serv. de energia elétrica | 866.836,60 | 1,02% |
| Condomínios | 646.744,76 | 0,76% |
| Serviços de cópia e reprodução de documentos | 398.121,13 | 0,47% |
| Manutenção e cons. de máq. e equipamentos | 313.593,59 | 0,37% |
| Serviços técnicos profissionais | 222.981,64 | 0,26% |

continua ▶

| SERVIÇOS DE TERCEIROS PESSOA JURÍDICA 2017 | 84.935.782,23 | 100,00% |
|---|----------------------|----------------|
| Locação de máquinas e equipamentos | 194.921,35 | 0,23% |
| Serviços de água e esgoto | 186.659,73 | 0,22% |
| Serviços de telecomunicações - móvel | 116.104,35 | 0,14% |
| Serviços de telecomunicações - fixo | 104.219,35 | 0,12% |
| Serviços de seleção e treinamento | 101.940,00 | 0,12% |
| Seguros em geral, inclusive Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre (DPVAT) | 75.984,76 | 0,09% |
| <i>Softwares</i> não incorporáveis ao ativo | 48.130,00 | 0,06% |
| Manutenção e conservação de bens imóveis | 44.116,05 | 0,05% |
| Manutenção e conservação de veículos | 34.532,04 | 0,04% |
| Serviços gráficos | 24.870,00 | 0,03% |
| Serv. de comunicação geral, exceto telefonia | 19.582,76 | 0,02% |
| Serviços judiciários | 9.037,78 | 0,01% |
| Certificado digital | 4.050,00 | 0,00% |
| Outros serv. terc. PJ | 1.266,00 | 0,00% |
| Assinaturas de periódicos e anuidades | 1.170,60 | 0,00% |

Fonte de dados: Sistema Integrado de Gestão das Finanças Públicas do Espírito Santo – SIGEFES.

Detalhamento Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica (2017)



Produtos e processos da cadeia de valor

É importante destacar que os produtos/processos da cadeia de valor elencados a seguir, constituem apenas uma referência. A lista a seguir é resultado de um trabalho de consultoria ocorrido em 2011, portanto, é totalmente possível que alguns destes processos tenham se tornado obsoletos e outros, apesar de existirem, ainda não foram identificados e nem mapeados, por isso, não foram listados nesta oportunidade.

A seguir apresentamos os principais produtos/serviços produzidos e disponibilizados aos cidadãos, relacionados diretamente às atividades administrativas e finalísticas do Detran|ES.

ATENDIMENTO AO CONDUTOR (HABILITAÇÃO)

Um dos produtos ou macroprocessos do Detran|ES refere-se ao atendimento ao condutor, sendo responsável por formar, avaliar e habilitar condutores de veículos e acompanhar o andamento do seu atendimento.

O macroprocesso de habilitação é composto pelos seguintes processos.

- **Formação de Condutores:** Proporcionar a formação teórica e prática, reciclagem e aperfeiçoamento para condução de veículos. Esse serviço é prestado, em sua maior parte, pelos Centros de Formação de Condutores;
- **Habilitação de Condutores:** Avaliar condutores, fornecer habilitação para condução de veículos para aqueles que atingiram os critérios estabelecidos e manter o registro atualizado sobre sua habilitação;
- **Formação e Seleção de Examinadores:** Formar e selecionar quadro de examinadores para procederem a avaliação de condutores que pleiteiam a CNH;
- **Registros e Cadastro de Habilitação:** Registrar, cadastrar e manter atualizadas as informações sobre a CNH;
- **Devolução de Taxas:** Devolver valores pagos indevidamente aos condutores referentes a taxas de serviços prestados pelo Detran|ES;
- **Atendimento e Suporte aos Usuários (condutores):** Proporcionar atendimento presencial, telefônico e virtual aos condutores de veículos, visando prover as informações que se fizerem necessárias no sentido de satisfazer dúvidas e pleitos.

ATENDIMENTO AO PROPRIETÁRIO DE VEÍCULO

Outro macroprocesso do Detran|ES refere-se a licenciar e controlar o registro de veículos e acompanhar o andamento do atendimento. O Detran|ES possibilita aos usuários, por meio de processos veiculares, o registro e a transferência de veículos, a emissão dos certificados dos registros de veículos e a emissão de licenciamento anual, dentre outras atividades igualmente correlatas.

Faz parte desse universo a seguinte estrutura de processos:

- **Registros e Cadastro de Veículos:** Cadastrar veículos e manter informações atualizadas sobre sua propriedade e característica;
- **Serviços Especiais:** Realizar recadastramentos, vistorias e licenças especiais para veículos;
- **Aprensão, Remoção, Custódia e Liberação de Veículos:** Gerir e controlar a custódia de veículos e documentos apreendidos;
- **Devolução de Taxas:** Devolver valores pagos indevidamente aos usuários, proprietários de veículos, referentes a taxas de serviços prestados pelos Detran|ES;
- **Atendimento e Suporte aos Usuários (Proprietários de Veículos):** Proporcionar atendimento presencial, telefônico e virtual aos proprietários de veículos, visando prover as informações que se fizerem necessárias no sentido de satisfazer dúvidas e pleitos, tendo os seguintes produtos em sua cadeia de valor:

ATENDIMENTO À REDE CREDENCIADA

Esse outro macroprocesso do Detran|ES permite credenciar parceiros para atendimento ao condutor e ao proprietário de veículos, assegurando que esses processos sejam realizados de forma eficaz.

- **Regulação:** Regular, normatizar e padronizar o serviço prestado pela rede credenciada;
- **Formalização do Credenciamento:** Formalizar o credenciamento de empresa especializada e capacitada para oferecer aos clientes serviços especializados;
- **Gestão e Controle:** Regular, fiscalizar e controlar a rede de credenciados;
- **Atendimento e suporte aos usuários (Rede Credenciada):** Proporcionar atendimento presencial, telefônico e virtual aos condutores de veículos, visando prover as informações que se fizerem necessárias no sentido de satisfazer dúvidas e pleitos.

GESTÃO, ESTUDOS E REGULAÇÃO DO TRÂNSITO

Esse outro macroprocesso do Detran|ES permite controlar e fiscalizar o trânsito, e agregar e compartilhar conhecimentos, promovendo o exercício pleno da cidadania.

- **Estudos e Pesquisas de Trânsito:** Promover estudos e pesquisas, visando à construção de conhecimento sobre trânsito, mobilidade e comportamento no trânsito;

- **Educação para o Trânsito:** Promover a educação para o trânsito, fomentando a conscientização das pessoas e da sociedade, de forma que se tornem multiplicadores de ações educativas e seguras no trânsito. O Detran|ES oferece palestras educativas de trânsito para empresas, escolas, igrejas, faculdades, etc. Durante todo o ano, o Detranzinho, espaço de educação da autarquia, realiza visitas às unidades escolares e recebe estudantes para participarem de atividades correlatas;
- **Gestão de Informações e Estatísticas de Trânsito:** Organizar, sistematizar e distribuir informações e estatísticas de trânsito, apoiando a comunicação institucional e a tomada de decisão no estabelecimento de programas e projetos no trânsito;
- **Apoio aos Municípios:** Apoiar e fomentar o planejamento, projeto, operação e fiscalização do trânsito das cidades nas quais esse ainda não foi municipalizado no sentido de promover tal ganho. Esse processo inclui a implementação da sinalização viária, a autorização para execução de obras em vias públicas, a manutenção da segurança do trânsito e a adoção de medidas preventivas contra acidentes de trânsito onde o trânsito não é municipalizado;
- **Multas de Trânsito e Penalidades sobre Habilitação:** Proceder o cadastro, a divulgação e a imposição de multas de trânsito e penalidades sobre a habilitação, bem como garantir a defesa por meio de recursos. Inclui-se nesse processo as atividades de lavração e notificação do auto de infração; o disciplinamento e o recebimento de multas; a emissão de relatórios referentes a cancelamento e suspensão de CNHs, arrecadação das infrações de trânsito e pontuação dos condutores de veículos infratores do trânsito; o controle de multas; e outras atividades correlatas;
- **Planejamento de Ações de Fiscalização do Trânsito:** Planejar a fiscalização de veículos e condutores; e aplicar penalidades.

GESTÃO ESTRATÉGICA

Gestão estratégica é um serviço, com a missão de elaborar, por meio de um expediente inovador e criativo, estratégia competitiva e que assegure o êxito da organização nos negócios vigentes; construindo, ao mesmo tempo, as competências necessárias para o sucesso nos negócios futuros da organização.

- **Realizar Planejamento:** Promover o planejamento estratégico institucional, compatibilizado com o planejamento orçamentário, e desenvolver e implementar a sistematização normativa, acompanhando a sua execução e atualização;
- **Gerir Informação e Conhecimento:** Organizar, armazenar e distribuir informações, gerando conhecimento, bem como organizar mecanismos de geração de conhecimento para a organização;
- **Pactuar e Gerir Resultados:** Estabelecer mecanismos de pactuação de ações e metas intra e interorganizacionais, bem como gerir os resultados estabelecidos;
- **Prover Comunicação Institucional:** Gerir a imagem do Detran|ES e promover e regular a comunicação, publicidade e propaganda institucional;
- **Ouvir Clientes:** Estabelecer canal de comunicação com os clientes para acolher pedidos de informação (Lei de Acesso à Informação -LAI), reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos referentes aos serviços de atendimento prestados pelo Detran|ES;
- **Prover Assessoria Jurídica:** Prestar assistência jurídica permanente ao Detran|ES; representação ativa e passiva em juízo, perante os tribunais ou fora deles, nos casos contenciosos, administrativos ou amigáveis; colaboração com as demais unidades administrativas da autarquia na elaboração de normas, instruções, resoluções e demais atos a serem expedidos, bem como na interpretação de textos e instrumentos legais; estudo de pareceres sobre questões jurídicas; exame de editais, minutas de contratos, convênios, acordos e ajustes celebrados pela autarquia, com a emissão de parecer; e demais atos de natureza judicial ou contenciosa.

GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

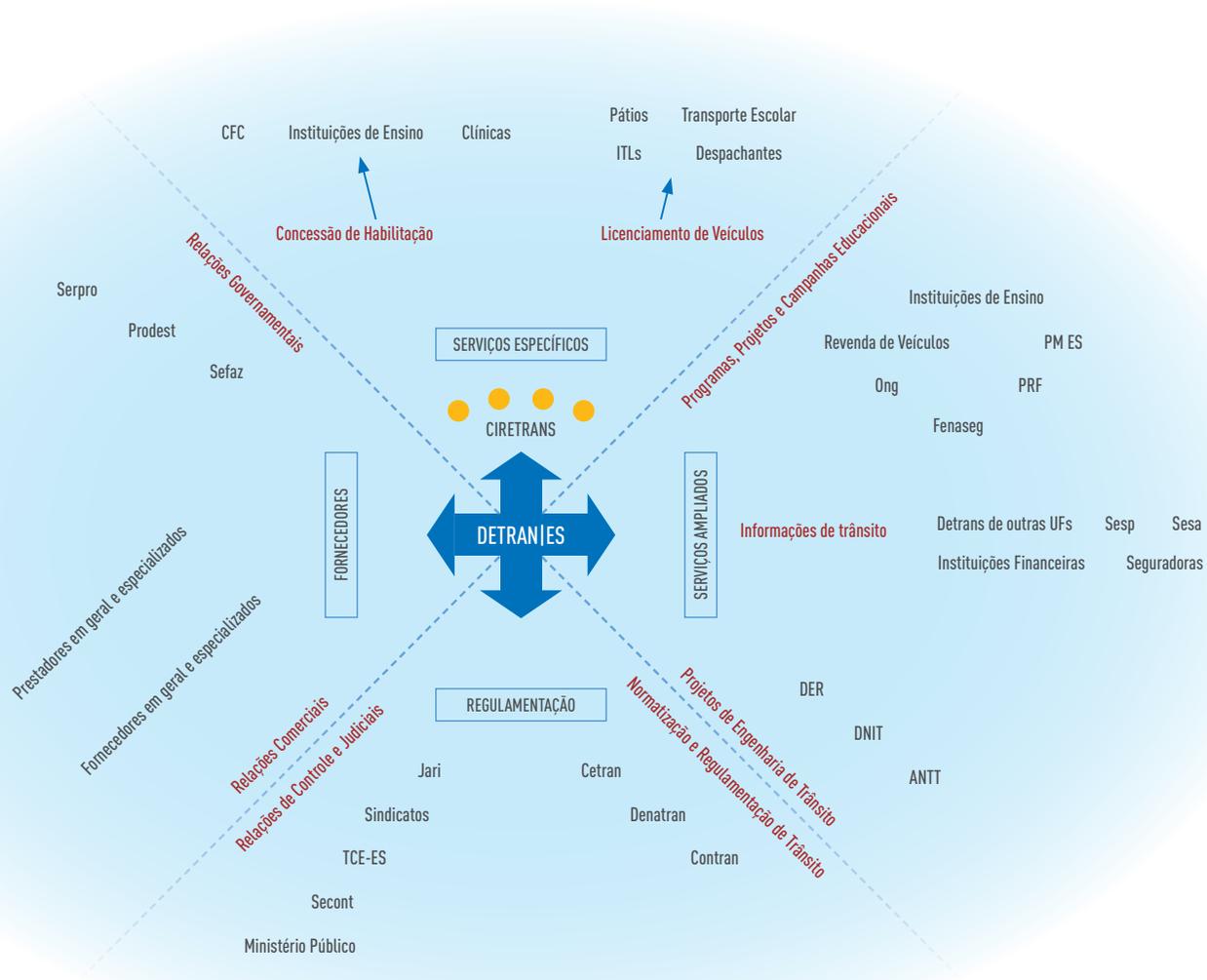
Esse outro macroprocesso do Detran|ES visa assegurar a disponibilidade e movimentação de recursos para apoiar a operação, o acompanhamento e o monitoramento dos processos.

- **Recursos Humanos:** Obter, desenvolver, avaliar, remunerar e apropriar pagamento dos recursos humanos;
- **Finanças:** Realizar a execução orçamentária e o acompanhamento do comportamento das receitas e despesas, e executar a contabilidade e os pagamentos e adiantamentos;
- **Aquisições de Bens e Serviços:** Gerenciar o provimento de bens e serviços para o Detran|ES, atentando-se para os princípios legais. No escopo desse processo, o órgão firma convênios de fiscalização com entidades executivas de trânsito, permitindo a municipalização do trânsito em cidades como: Cachoeiro de Itapemirim, Cariacica, Colatina, Guarapari, Linhares, Serra, Vitória e Vila Velha;
- **Gestão de Materiais:** Prover a gestão e o controle dos estoques de materiais de expediente;
- **Gestão de Bens Patrimoniais:** Registrar e acompanhar a movimentação e responsabilização pelo uso de bens, desde a sua aquisição até a baixa;
- **Serviços Internos:** Prover limpeza, conservação, segurança, manutenção, reprodução, distribuição e guarda de documentos;
- **Transporte e Veículos:** Realizar a logística de circulação de materiais e pessoas e promover a manutenção dos veículos.

Partes interessadas e redes de atuação

A seguir descrevemos de forma sucinta as principais partes interessadas, contendo suas denominações, interlocutores e principais necessidades e expectativas.

Esses relacionamentos institucionais do Detran|ES estão constituídos em quatro blocos principais: Regulamentação, Fornecedores, Serviços Específicos e Serviços Ampliados.



| Nome | Papel | Interesse | Impacto na Gestão |
|---|--|---|---|
| Conselho Nacional de Trânsito (Contran) | Consultivo, deliberativo sobre normas aplicadas em âmbito da Política Nacional de Trânsito do país. | Que as normas sejam aplicadas. | Normatização e regulamentação de trânsito |
| Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) | Supervisão, controle e fiscalização da execução da Política Nacional de Trânsito. | Que as normas sejam aplicadas. | Normatização e regulamentação de trânsito |
| Conselho Estadual de Trânsito (Cetran) | Consultivo, deliberativo sobre normas aplicadas em âmbito estadual (Espírito Santo) e última instância de recursos para penalidades de multas, suspensão e cassação. | Que as normas sejam aplicadas. | Normatização e regulamentação de trânsito |
| Junta Administrativa de Recursos de Infração (Jari) | Julgamento de recursos de penalidade de multas, suspensão e cassação. | Que as normas sejam aplicadas. | Normatização e regulamentação de trânsito |
| Sindicatos | Defender os interesses dos sindicalizados. | | Relações de controle e judiciais |
| Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCE-ES) | Análise e julgamento das contas dos órgãos do Estado do Espírito Santo e todos os municípios jurisdicionados. | Que as contas estejam regulares. | Relações de controle e judiciais |
| Secretaria de Estado de Controle e Transparência (Secont) | Implementação de procedimentos de prevenção e de combate à corrupção, bem como da política de transparência da gestão; e a ampliação dos mecanismos de controle de gestão. | Transparência e gestão de riscos. | Relações de controle e judiciais |
| Ministério Público | Defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. | Agir com independência na defesa dos interesses públicos. | Relações de controle e judiciais |
| Conselho de Administração | Encarregado do processo de decisão em relação ao seu direcionamento estratégico. | Atingimento dos objetivos estratégicos. | Relações de controle e judiciais |
| Prestadores de serviços e fornecedores em geral e especializados | Prestar os serviços contratados de forma regular. | Comercial. | Relações comerciais |
| Secretaria de Estado da Fazenda (Sefaz) | Responsável por fiscalização, arrecadação, pagamento, controle e contabilização de recursos públicos. | Arrecadação e administração dos recursos públicos. | Relações governamentais |

continua ▶

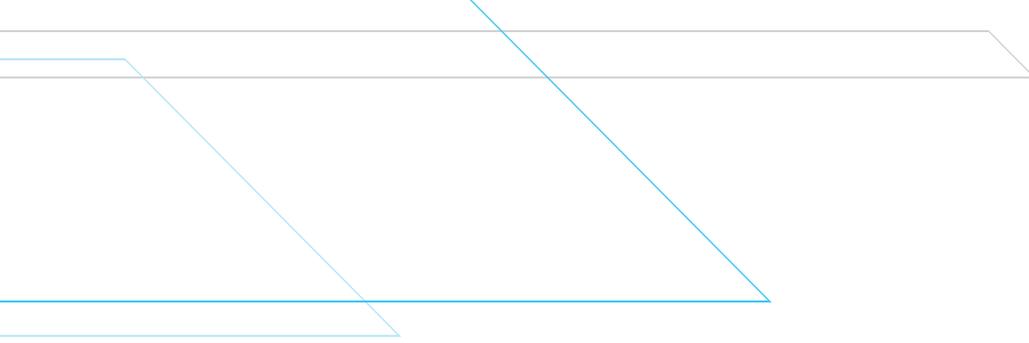
| Nome | Papel | Interesse | Impacto na Gestão |
|--|--|---|--|
| Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) | Promover a entrega das correspondências direcionadas aos cidadãos. | Correspondência entregue. | Relações governamentais |
| Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo (Prodest) | Entregar soluções de TI aos órgãos do Estado do Espírito Santo. | Manutenção dos contratos atuais com o Detran ES e ampliação do escopo de serviços oferecidos. | Relações governamentais |
| Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) | Entregar soluções de TI aos órgãos do Governo Federal (ministérios, etc.). | Manutenção dos contratos atuais e ampliação do escopo de serviços oferecidos. | Relações governamentais |
| Instituições de ensino | Realizar capacitação de candidatos a motoristas de transporte de produtos perigosos, cargas especiais e etc. | Manutenção do contrato de credenciamento com o Detran ES para fins comerciais. | Concessão de habilitação |
| Clínicas | Realizar exames para assegurar a condição de saúde para dirigir do candidato ou motorista. | Manutenção do contrato de credenciamento com o Detran ES para fins comerciais. | Concessão de habilitação |
| Centros de Formação de Condutores (CFCs) | Realizar a capacitação para assegurar a condição técnica de direção veicular do candidato ou motorista. | Manutenção do contrato de credenciamento com o Detran ES para fins comerciais. | Concessão de habilitação |
| Despachantes veiculares | Oferecer conveniência no desembaraço administrativo dos serviços de veículos para o cidadão. | Manutenção do contrato de credenciamento com o Detran ES para fins comerciais. | Licenciamento de veículos |
| Pátios | Fazer a guarda de veículos removidos por infração de trânsito. | Manutenção do contrato de credenciamento com o Detran ES para fins comerciais. | Licenciamento de veículos |
| Instituição Técnica Licenciada (ITL) | Vistoriar e certificar a segurança de veículos em casos específicos. | Manutenção do contrato de credenciamento com o Detran ES para fins comerciais. | Licenciamento de veículos |
| Transporte escolar | Transportar estudantes com segurança. | Manutenção do contrato de credenciamento com o Detran ES para fins comerciais. | Licenciamento de veículos |
| Polícia Militar do Espírito Santo (PM-ES) | Atuar como agentes da autoridade de trânsito. | Recebimento de recursos necessários para a promoção das ações de fiscalização de trânsito. | Programas, projetos e campanhas educacionais |

continua ▶

| Nome | Papel | Interesse | Impacto na Gestão |
|--|--|---|--|
| Polícia Rodoviária Federal (PRF) | Policimento ostensivo rodoviário federal. | Manutenção da segurança nas rodovias federais. | Programas, projetos e campanhas educacionais |
| Revenda de veículos | Comercializar veículos. | Auferição de lucro na venda de veículos e facilidade no processo de transações de compra e venda de veículos. | Programas, projetos e campanhas educacionais |
| Federação Nacional de Seguros Gerais (Fenseg) | Coordenar, proteger, congregar e representar os sindicatos filiados e as categorias econômicas do seguro privado, da capitalização e da previdência complementar aberta. | Desenvolver as atividades de interesse comum das federações associadas. | Programas, projetos e campanhas educacionais |
| Organização Não Governamental (ONG) Avalanche | Conscientizar as pessoas sobre a importância de ter atitudes responsáveis no trânsito. | Manutenção da parceria com o Detran ES. | Programas, projetos e campanhas educacionais |
| Detrans de outras Unidades Federativas (UFs) | Órgãos executivos de trânsito estadual. | Recebimento de valores de multas RENAINF e troca de informações sobre aplicação de penalidades. | Informações de trânsito |
| Secretaria de Estado da Saúde (Sesa) | Manutenção da rede de cuidados básicos da saúde. | Obtenção de dados e estatísticas de trânsito para ações estratégicas de cuidados da saúde e redução nos índices de acidentes de trânsito. | Informações de trânsito |
| Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social (Sesp) | Manutenção da rede de segurança pública. | Obtenção de dados e troca de informações para ações estratégicas de segurança pública. | Informações de Trânsito |
| Instituições financeiras | Financiamento de veículos. | Obter garantia financeira através de restrições à venda do veículo no sistema do Detran ES. | Informações de trânsito |
| Seguradora Líder do Consórcio do DPVAT S.A. ou Seguradora Líder-DPVAT | Garantia e indenizações para acidentes de trânsito. | Menores índices de acidentes e manutenção das cobranças de seguros. | Informações de trânsito |

continua ►

| Nome | Papel | Interesse | Impacto na Gestão |
|--|---|-----------|------------------------------------|
| Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) | Fiscalizar o transporte ferroviário de cargas e passageiros do Sistema Nacional de Viação; o transporte rodoviário de cargas e passageiros interestadual e internacional e o arrendamento dos ativos operacionais; o transporte de cargas perigosas e especiais em ferrovias e rodovias; e o transporte multimodal. | | Projetos de engenharia de trânsito |
| Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT) | Papel de construção, manutenção e operação da infraestrutura dos segmentos do Sistema Federal de Viação sob administração direta da União nos modais rodoviário, ferroviário e aquaviário. | | Projetos de engenharia de trânsito |
| Departamento de Estradas de Rodagem (DER) | Planejamento, coordenação, gerenciamento, execução, fiscalização e controle das atividades relacionadas aos setores rodoviário, ferroviário, hidroviário e aeroportuário e à infraestrutura urbana no âmbito estadual. | | Projetos de engenharia de trânsito |

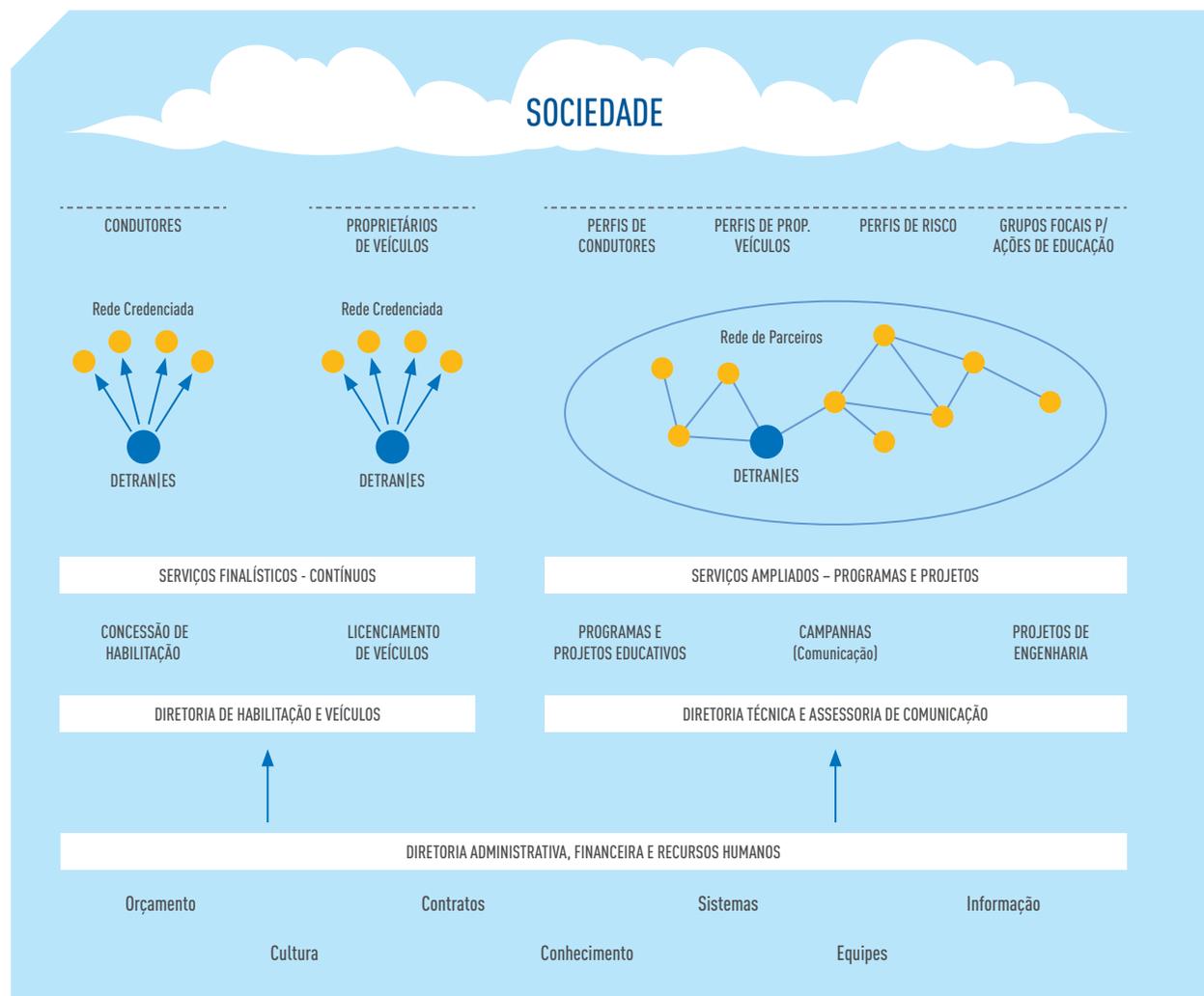


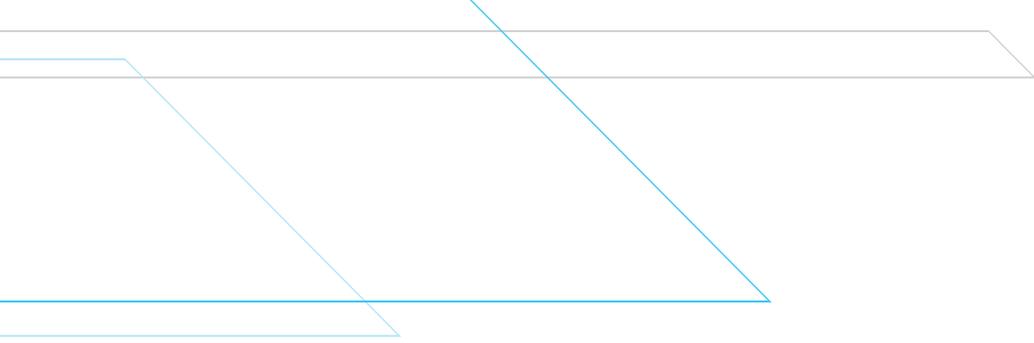


AMBIENTE DE ATUAÇÃO

A seguir, apresentamos um cenário que demonstra o ambiente de atuação do Detran|ES a partir dos relacionamentos estabelecidos pelas redes de atores que compõem o sistema de serviços oferecidos.

Para analisar os relacionamentos de serviços do Detran|ES compostos pelas redes de atores do sistema de trânsito, pode-se dividir o ambiente de atuação da instituição em dois blocos (figura ao lado):

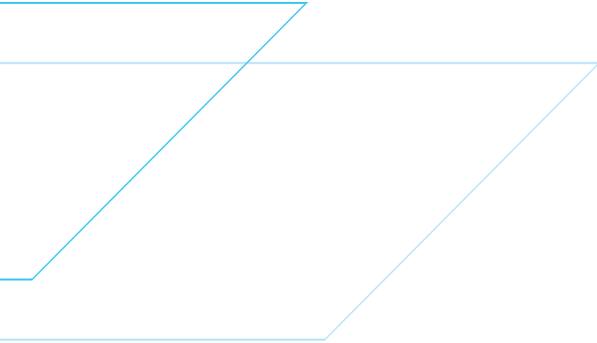




Um de serviços específicos através da rede credenciada como: Clínicas, Centros de Formação de Condutores, Pátios e Fabricantes de Placas, dentre outros; e outro bloco de desenvolvimento e execução de programas e projetos envolvendo a rede de parceiros, a qual abrange: Prefeituras Municipais, PM-ES, DNIT, PRF e etc.

O primeiro bloco de atuação diz respeito às atividades que devem ser desenvolvidas e aos serviços que devem ser prestados para atender às demandas da sociedade relacionadas à habilitação de condutores e ao licenciamento de veículos. O papel do Detran|ES, aqui representado pela Diretoria de Habilitação e Veículos, é de concessão e fiscalização: concessão do direito dos credenciados que prestam serviços na sociedade e fiscalização da realização e qualidade dos serviços prestados. Esse papel do Detran|ES estende-se também sobre os condutores e os proprietários de veículos.

O segundo bloco de atuação do Detran|ES envolve uma rede de atores composta por órgãos municipais, estaduais e federais como: Prefeituras, PM-ES, DNIT, PRF, etc. Tais atores atuam como parceiros do Detran|ES, pois são fornecedores de dados importantes e imprescindíveis para as estatísticas de trânsito nos municípios e nas estradas estaduais e federais.



Além disso, o Detran|ES, através da Diretoria Técnica e da Assessoria de Comunicação, desenvolve campanhas de conscientização da população como: Movimento Rua Coletiva, Maio Amarelo, Bebida e Direção, Campanhas Segmentadas (ciclista, motociclista, pedestres, etc.). Os órgãos como a PM-ES, por sua vez, têm o papel de fiscalizar a conduta dos cidadãos que infringem as leis de trânsito. Essa diretoria desenvolve também projetos de engenharia em parceria com os municípios correspondentes à sinalização viária com papel de análise e adequação dos projetos a partir de demandas municipais.

Por trás de todas essas atividades, encontra-se a Diretoria Administrativa Financeira e de Recursos Humanos e Qualidade, a qual atua como suporte às outras diretorias no que tange à capacitação de pessoal, à gestão de contratos, ao orçamento e às informações.



INICIATIVAS DE BUSCA DA EXCELÊNCIA: 2015 A 2018

A seguir descrevemos uma cronologia dos fatos mais relevantes da jornada da organização e do aperfeiçoamento de sua gestão, principalmente nos últimos quatro anos.

DIRETORIA-GERAL

AÇÕES RELACIONADAS À DIRETORIA-GERAL

Macroprocesso: 5. Gestão Estratégica

Processo: 5.3. Pactuar e Gerir Resultados

Assunto: Formalização do Escritório de Processos Organizacionais

Ano: 2016 e 2017

Responsáveis pela ação: DG – DIRETORIA-GERAL

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|---|--|
| Pouco conhecimento formal por parte das áreas concernentes aos respectivos processos organizacionais e às atividades executadas, dificultando a identificação de elementos que pudessem subsidiar as decisões estratégicas e gerenciais, assim como proceder com a melhoria dos processos organizacionais. | <p>A Direção-Geral criou o Escritório de Processos Organizacionais, buscando implementar a gestão por processos, que engloba todo o mapeamento e a melhoria contínua dos processos. Sendo assim, as seguintes medidas foram adotadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formalização da criação do Escritório de Processos Organizacionais em maio/2016, por meio da Instrução de Serviço nº 083/2016; • Criação da Unidade Executora de Controle Interno (UECI), integrada ao Escritório de Processos Organizacionais, em setembro/2017, por meio da Instrução de Serviço nº 183/2017; • Fomento ao desenvolvimento e à pesquisa ligados à gestão por processos. | <p>Resgate do trabalho de mapeamento realizado pelo Innovare como norteador do conhecimento organizacional em seus processos.</p> <p>Cronograma de normatização dos processos finalísticos enviados à Secont.</p> <p>Resultados como eliminação de gargalos em processos, melhor funcionamento entre os setores, redução de custos e subsídio de informações em patamar estratégico.</p> |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À ASSESSORIA JURÍDICA - ASJUR

Macroprocesso: 5. Gestão Estratégica

Processo: 5.6. Prover Assessoria Jurídica

Assunto: Sistema de Gestão de Processos Jurídicos

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS* |
|--|---|--|
| <p>Até o final do ano de 2016, a ASJUR controlava todos os processos jurídicos por planilha de excel. No início do ano de 2017, a GTI desenvolveu o sistema JusDetran, o qual realizava o controle dos processos jurídicos e sua distribuição aos advogados.</p> <p>À medida que o sistema foi sendo utilizado, percebeu-se que não se mostrava adequado às necessidades da Asjur, principalmente no que se refere à distribuição, emissão de relatórios e segurança das informações lançadas. Passou-se, então, a utilizar o JusDetran unicamente para controle de arquivo, de forma que a distribuição dos prazos processuais permanecem sendo realizadas por planilha de excel.</p> <p>O controle processual em planilhas de excel trazia um significativo prejuízo à autarquia, quer seja financeiro, com eventuais perdas de prazos processuais decorrentes da demora com a distribuição dos prazos, quer seja em tempo efetivamente gasto pelos servidores, que permaneceram por dias alimentando planilhas.</p> <p>Além disso, apresentava ainda insegurança em relação ao armazenamento dos dados lançados. Considerando que os processos são físicos e a demanda é crescente, o custo da autarquia com papel, cópias e impressões sobe a cada dia, assim como o local de armazenamento utilizado tende a não comportar a quantidade de processos.</p> | <p>Análise de sistemas jurídicos disponíveis no mercado que pudessem atender às demandas da Asjur.</p> <p>Esforço em patamar estratégico por parte do Detran ES para utilização do sistema da Procuradoria Geral do Estado (PGE).</p> <p>Com a negativa de possibilidade de utilização compartilhada do sistema com a PGE, o Detran ES procedeu com a Elaboração de Termo de Referência para contratação do sistema por inexigibilidade de licitação.</p> | <p>A expectativa é que o uso do sistema proporcionará maior controle das demandas jurídicas do Detran ES, assim como, de forma prática, disporá de indicadores estruturados que auxiliarão a gestão na tomada de decisões.</p> |

*Projeto em andamento

continua ►

AÇÕES RELACIONADAS À CORREGEDORIA

Macroprocesso: 3. Atendimento à Rede Credenciada

Processo: 3.3. Gestão e Controle

Assunto: Fragilidade na instrução processual no que diz respeito à produção e colheita de provas em campo investigativo

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: CORREGEDORIA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|--|--|
| Grande volume de denúncias envolvendo servidores e credenciados em práticas criminosas. | Reunião com subsecretário de Inteligência da Sesp, objetivando criação de núcleo investigativo para atendimento exclusivo do Detran ES. Proposta para criação de delegacia dentro da estrutura da Sesp, para atendimento exclusivo das demandas do Detran ES. Ações conjuntas com núcleo de inteligência/investigação da PM-ES - P2. | Implementação de atividades de inteligência e investigação, com participação conjunta entre Detran ES e polícias Civil e Militar para instrução processual, resultando em afastamentos cautelares de credenciados e responsabilizações criminais pertinentes, bem como investigação de participação de servidores. |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À CORREGEDORIA

Macroprocesso: 6. Administração Interna, Finanças e Recursos Humanos

Processo: 6.1. Recursos Humanos/Desenvolvimento de Pessoas

Assunto: Prevenção das Atividades Correicionais

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: CORREGEDORIA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|--|---|
| Pouco conhecimento por parte dos servidores, das Ciretrans e PAVs dos possíveis procedimentos processuais aplicados pela Corregedoria, levando a um cenário de reiteradas violações disciplinares que poderiam ser evitadas por meio de um trabalho preventivo. | Busca das melhores práticas junto à Corregedoria do Instituto de Atendimento Socioeducativo do Espírito Santo (Iases) na elaboração de Instrumento Normativo, organizando ações preventivas e fiscalizatórias ordinárias junto às Ciretrans e aos PAVs; Publicação de Instrução de Serviço (IS). | Estreitamento do canal de comunicação das Ciretrans e dos PAVs com a Corregedoria, dificultando a perpetuação de atos ilícitos. |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Macroprocesso: 5. Gestão Estratégica

Processo: 5.2. Gerir Informação e Conhecimento

Subprocesso: 5.2.1. Gerir Tecnologia da Informação

Assunto: Mecanismos de Integração de Dados entre Detran|ES/Órgãos do Governo/Credenciados

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: GTI - GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS* |
|--|--|---|
| O fornecimento de informações via sistema a outros órgãos/credenciados depende de intervenção manual, gerando esforço humano repetitivo sujeito a erros. O fornecimento é pouco performático, ocasionando lentidão na entrega da demanda ao cliente. | Proposição ao Prodest de criação de um <i>gateway de Application Programming Interface (APIs)</i> – portal unificado de <i>web services</i> – por meio do qual todo e qualquer consumidor potencial de dados do Detran ES o possa fazer mediante controles mínimos de segurança, com medições e limitações, visando evitar <i>bots</i> (robôs de captura). | Transação de informações automáticas com outros órgãos/credenciados sem intervenção manual. Desburocratização de processos de acesso a informações. Maior agilidade da obtenção de informações. Maior integração entre os entes de Governo (Ministério Público, PGE, Prefeituras, etc.). |

*Projeto em andamento

continua ▶

DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

AÇÕES RELACIONADAS À HABILITAÇÃO

Macroprocesso: 1. Atendimento ao Condutor

Processo: 1.2. Habilitação de Condutores

Assunto: Permissão Internacional para Dirigir (PID) *on-line*

Ano: 2015

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|---|---|
| Era um serviço por meio de processo físico, solicitado pessoalmente e centralizado na capital, que obrigava o condutor a comparecer, no mínimo, duas vezes no setor responsável para solicitar e retirar a PID. | Disponibilização da solicitação da PID <i>on-line</i> através do site do Detran ES. | Desburocratização, maior segurança e rapidez no serviço prestado, com a entrega da PID via postal, evitando o deslocamento do usuário até a Ciretran. |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À HABILITAÇÃO

Macroprocesso: 1. Atendimento ao Condutor

Processo: 1.1. Formação de Condutores

1.2. Habilitação de Condutores

Assunto: Controle Biométrico da Frequência nas Aulas Teóricas de Primeira Habilitação e do Curso de Reciclagem de Infratores

Ano: 2015

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|---|---|
| As aulas teóricas de formação de condutores não tinham controle de presença eficiente, sendo facilmente forjadas pelos CFCs e candidatos à primeira habilitação, condutor infrator e atualização de CNH. | Implantação do controle de frequência nas aulas teóricas por meio da biometria. | Maior controle das aulas teóricas, fazendo com que as informações inseridas no sistema Renach sejam condizentes com as praticadas pelos instrutores e candidatos à primeira habilitação, reciclagem de infratores e atualização de CNH. |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Macroprocesso: 1. Atendimento ao Condutor

Processo: 1.1. Formação de Condutores

1.2. Habilitação de Condutores

1.4. Registros e Cadastro de Habilitação

Assunto: Mecanismos de Reconhecimento Facial no processo de Habilitação

Ano: 2017

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS e GTI - GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|---|--|
| <p>O processo de identificação dos candidatos/condutores à habilitação era por meio, apenas, de documentos físicos.</p> <p>Entretanto, em razão do grande número de fraudes/riscos e por força de cumprimento de Resolução do Contran, implementou-se o controle de frequência através da coleta biométrica, resultando na melhoria do processo, potencializando a segurança no processo de formação do condutor.</p> <p>No entanto, com o passar do tempo, observou-se que somente o reconhecimento biométrico não alcançou na totalidade o objetivo de mitigar os riscos de fraudes.</p> | <p>Inovação no processo de identificação, por meio do reconhecimento facial em conjunto com a validação biométrica.</p> | <p>Maior controle do processo de habilitação.</p> <p>Registro de possíveis fraudes, por meio de imagens das aulas e exames.</p> <p>Maior segurança na aplicação dos exames teóricos e práticos.</p> <p>Maior eficiência no processo de auditoria das aulas e exames.</p> |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À HABILITAÇÃO

Macroprocesso: 1. Atendimento ao Condutor

Processo: 1.2. Habilitação de Condutores

Assunto: Curso de Reciclagem de Infratores na modalidade à distância - EAD

Ano: 2017

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|---|---|
| As aulas presenciais dos cursos de reciclagem enfrentavam resistência por parte dos condutores/infratores no que diz respeito à frequência presencial, tendo em vista aspectos relativos ao tempo que o condutor/infrator deve dispensar para fazer o curso, além da falta de flexibilidade nos horários das aulas presenciais. | Implantação de curso de Reciclagem de Infratores na modalidade à distância (EAD). | Disponibilização de meio alternativo para o condutor/infrator realizar o curso, oferecendo a opção da modalidade à distância. |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À HABILITAÇÃO

Macroprocesso: 1. Atendimento ao Condutor

Processo: 1.4. Registros e Cadastro de Habilitação

Assunto: Recursos e Mecanismos - Automatização do Processo de Mudança de Endereço

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS* |
|--|--|--|
| <p>Para o condutor atualizar seu endereço é necessário que se dirija até uma Ciretran e protocole a solicitação com os documentos necessários (cópia da CNH e comprovante de residência).</p> <p>Essa solicitação é encaminhada, por meio de malote, para a Coordenação de Atendimento aos Usuários de Habilitação (CAUH), que fará a análise do pedido. Em média a solicitação é atendida com dez dias úteis.</p> | <p>Implantação de solicitação <i>on-line</i>, extinguindo o protocolo do pedido nas Ciretrans.</p> | <p>Agilidade na prestação do serviço, pois a solicitação estará automatizada, sendo executada de forma <i>on-line</i> sem ônus.</p> <p>Diminuição do fluxo de usuários nas Ciretrans/PAVs.</p> |

*Projeto em andamento

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À HABILITAÇÃO

Macroprocesso: 1. Atendimento ao Condutor

Processo: 1.2. Habilitação de Condutores

Assunto: CNH Social 2018

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS* |
|--|---|-----------------------|
| Difícil acesso de candidatos de baixa renda à obtenção da CNH. | Disponibilização de acesso ao processo de habilitação de condutores de forma gratuita. Inovação no processo de inscrição e seleção, sendo por meio <i>on-line</i> . Automatização do processo seletivo por meio de critérios sociais pré-estabelecidos em edital e por meio do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único). | 9.000 CNHs gratuitas. |

*Projeto em andamento

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À HABILITAÇÃO

Macroprocesso: 1. Atendimento ao Condutor

Processo: 1.1. Formação de Condutores

Assunto: Telemetria

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|---|---|
| As aulas práticas de direção veicular não tinham um controle de presença eficiente, sendo facilmente forjadas pelos CFCs. | Implantação do sistema eletrônico de anotação, transmissão e recepção dos relatórios de aulas práticas de direção veicular. | Maior controle e fiscalização das aulas práticas de direção veicular, fazendo com que as informações inseridas no sistema Renach sejam condizentes com as praticadas pelos instrutores e candidatos à primeira habilitação. |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À HABILITAÇÃO

Macroprocesso: 1. Atendimento ao Condutor

Processo: 1.1. Formação de Condutores

Assunto: Agendamento do exame teórico on-line

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS* |
|---|---|--|
| O exame teórico é agendado exclusivamente pelo CFC. Verificam-se reclamações referentes a esse serviço por parte dos candidatos, que se queixam da demora para agendar a prova e do valor cobrado pelo CFC. | Disponibilização do agendamento teórico <i>on-line</i> via site do Detran ES. | Autonomia ao candidato para realizar o agendamento da sua prova teórica. Diminuição de reclamações de candidatos referente a esse serviço. Simplificação do agendamento do exame teórico, considerando a não intermediação do CFC. |

*Projeto em andamento

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À HABILITAÇÃO

Macroprocesso: 1. Atendimento ao Condutor

Processo: 1.4. Registros e Cadastro de Habilitação

Assunto: Certidão de prontuário *on-line*

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS* |
|--|--|--|
| É um serviço solicitado pessoalmente e centralizado nas Ciretrans. | Implantar o serviço de solicitação de Certidão de Prontuário <i>on-line</i> , por meio do site do Detran ES. | Desburocratização, maior segurança e rapidez no serviço prestado, evitando o deslocamento do usuário até a Ciretran. |

**Projeto em andamento*

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação de Trânsito

Processo: 4.5. Multas de Trânsito e Penalidades sobre Habilitação

Assunto: Lavratura de Autos de Infração de Trânsito (AITs) por Meio de Talonário Eletrônico

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS e DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS* |
|--|--|---|
| A lavratura dos autos de infração de trânsito é feita em blocos de papel, tornando todo o processo moroso, passível de erros e oneroso para o Detran ES. | Implantação de sistema digital no processo de lavratura de multas de trânsito. | Maior agilidade no processo de lavratura de multas de trânsito. Diminuição de erro humano na confecção dos AITs. |

**Projeto em andamento*

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À PENALIDADE DE MULTA DE TRÂNSITO

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação de Trânsito

Processo: 4.5. Multas de Trânsito e Penalidades sobre Habilitação

Assunto: Indicação de Condutor *On-line*

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS* |
|---|---|--|
| Indicação de real condutor feita de forma presencial nas agências do Detran ES ou via correspondência. Grande demanda presencial de usuários para realização do serviço nas agências do Detran ES. | Implantação de ferramenta <i>on-line</i> que possibilite a indicação de real condutor, diretamente no site, para infrações de competência do Detran ES. | Diminuição de atendimentos presenciais nas agências para realização do serviço de indicação de condutor. Maior comodidade e rapidez para o usuário na execução do serviço. Celeridade na tramitação dos processos. Eliminação de processo físico. Redução de custos ante registro <i>on-line</i> de real condutor e a extinção de processo físico. |

*Projeto em andamento

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS A INFRAÇÕES E PENALIDADES

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação de Trânsito

Processo: 4.5. Multas de Trânsito e Penalidades sobre Habilitação

Assunto: Registro e Controle Diretamente no Sistema Integrado de Trânsito (SIT) de CNHs Apreendidas em Fiscalização de Trânsito

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS* |
|---|--|---|
| O infrator que teve a CNH recolhida em fiscalização só consegue localizá-la telefonando ou se dirigindo ao Detran ES. | Implantação de sistema de consulta <i>on-line</i> no site do Detran ES para que o condutor possa verificar o local onde sua CNH está e qual providência tomar para regularizar a situação. | Facilidade e agilidade na localização de CNH recolhida, dispensando atendimento presencial. |

**Projeto em andamento*

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS A VEÍCULOS

Macroprocesso: 2. Atendimento ao Proprietário de Veículo

Processo: 2.1. Registros e Cadastro

Assunto: Parcelamento de Débitos do Veículo

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS* |
|---|---|--|
| Não havia possibilidade de pagamento de débitos de veículos de forma parcelada. | Atendimento às Resoluções 619, 697 e 738 do Contran por meio da elaboração e implantação da IS 175 de 30/08/2018, que visa ao parcelamento de débitos do veículo por meio das operadoras de cartões de crédito. | Oportunizar ao usuário inadimplente regularização de suas pendências com o órgão. Diminuir inadimplência e, conseqüentemente, aumentar a arrecadação. |

**Projeto em andamento*

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS A VEÍCULOS

Macroprocesso: 2. Atendimento ao Proprietário de Veículo

Processo: 2.1. Registros e Cadastro

Assunto: Inclusão de Devedores no Sistema de Proteção ao Crédito (SPC/Serasa)

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS* |
|---|--|--|
| Grande quantidade de inadimplentes por falta de pagamento de débitos de veículos. | Disponibilizar funcionalidade de inclusão de informações de pessoas física e jurídica em situação de inadimplência junto ao Detran ES. | Diminuição de inadimplência e, conseqüentemente, aumento de arrecadação. |

**Projeto em andamento*

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS A VEÍCULOS

Macroprocesso: 2. Atendimento ao Proprietário de Veículo

Processo: 2.3. Apreensão, Remoção, Custódia e Liberação

Assunto: Esvaziamento dos Pátios

Ano: 2013 a 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS* |
|--|--|---|
| <p>O Detran ES possuía 26 pátios com estimativa de 55 mil veículos, a maioria empilhados, sendo que havia veículos com mais de dez anos de depósito. Havia problemas ambientais, custo com manutenção, incêndios, furtos de peças, etc.</p> <p>Em agosto de 2015, foi publicada a Lei nº 13.160, que passou a obrigar a licitação para contratação de pátios e o Detran ES tinha todos os seus contratos de pátios obtidos por credenciamento (inexigibilidade).</p> <p>No final de 2015 todos os contratos de pátios venceriam e não poderiam passar por renovação por meio de credenciamento e sim por licitação.</p> <p>Com isso, o Detran ES seria obrigado a assumir a responsabilidade por todos os pátios para fazer a guarda e a liberação dos veículos.</p> | <p>Contratação de empresas de vigilância para fazer a guarda dos pátios ex-credenciados.</p> <p>Não renovação dos contratos de credenciamento de pátios para atendimento da Lei nº 13.160.</p> <p>Encerramento dos convênios com prefeituras.</p> <p>Edição da IS 165 para estabelecer as regras de credenciamento para contratação de empresas de leilão eletrônico.</p> <p>Composição da comissão especial de leilão eletrônico.</p> <p>Chamamento de servidores públicos em designação temporária.</p> <p>Desenvolvimento de sistema de acompanhamento e controle dos leilões desde a remoção dos veículos até a distribuição dos valores arrecadados com o leilão.</p> | <p>Esvaziamento total dos pátios em 2018.</p> <p>Licitação de remoção de veículos efetivada em dezembro/2017.</p> <p>Abertura de licitação de guarda de veículos, última etapa do processo de adequação para cumprimento total da Lei nº 13.160 (em andamento).</p> |

*Projeto em andamento

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS A VEÍCULOS

Macroprocesso: 2. Atendimento ao Proprietário de Veículo

Processo: 2.1. Registros e Cadastro

Assunto: Alteração do Tipo de Aluguel

Ano: 2015

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|---|--|
| Os acertos nos veículos foram transferidos para o Registro Nacional de Veículo (Renavam), conforme CI 004/2015, proporcionando maior segurança, entretanto, diminuiu a agilidade no atendimento. | Criação de tipificação específica do serviço de alteração de tipo de aluguel. | Agilidade no atendimento. Aumento da autonomia das Ciretrans com segurança. |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS A VEÍCULOS

Macroprocesso: 2. Atendimento ao Proprietário de Veículo

Processo: 2.1. Registros e Cadastro

Assunto: Acerto Automático de Motor e CRV

Ano: 2017

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|--|---|
| <p>Os acertos nos veículos eram realizados nas agências do Detran ES por diversos servidores com o intuito de diminuir a ocorrência de erros/fraudes.</p> <p>O procedimento foi transferido para o Renavam, conforme CI 004/2015. Essa transferência trouxe maior segurança, entretanto, diminuiu a agilidade no atendimento.</p> <p>Assim, a Coordenação do Renavam, junto com a Subgerência de Veículos (SGV), vêm buscando alterações sistemáticas com a finalidade de retornar o serviço em sua totalidade para as agências com a manutenção da segurança.</p> | <p>Alteração no sistema DetranNet para permitir dupla assinatura de servidores, no momento da gravação da alteração, com a finalidade de garantir maior segurança, agilidade e rastreabilidade do processo.</p> <p>Treinamento aos chefes de Ciretrans e Faça-Fácil com a obrigação de repassá-los aos PAVs.</p> | <p>Eliminação do tempo de espera no atendimento, que antes era de até dez dias, passando a ser feito no mesmo dia.</p> <p>Maior autonomia e segurança no processo realizado junto às agências (Ciretrans e PAVs).</p> |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS A VEÍCULOS

Macroprocesso: 2. Atendimento ao Proprietário de Veículo

Processo: 2.1. Registros e Cadastro

Assunto: Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV) Eletrônico

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|--|---|
| Atualmente, existem inúmeras reclamações de extravio do CRLV, retornos dos documentos às agências do Detran ES por ausência do proprietário no local, endereço incompleto, demora na entrega por parte dos Correios, AR inexistente. | Implantação do CRLV eletrônico pelo aplicativo do Denatran, conforme Resolução 720 do Contran. Implementação de uma nova transação para informar ao sistema nacional do licenciamento do veículo. | Modernização da disponibilidade do CRLV. Opção de exclusão da taxa de postagem. Diminuição do fluxo de pessoas nas Agências do Detran ES. |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS A VEÍCULOS

Macroprocesso: 2. Atendimento ao Proprietário de Veículo

Processo: 2.1. Registros e Cadastro

Assunto: Placa Mercosul

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS* |
|--|---|--|
| As placas são refletivas, com as tarjetas do município na parte superior, os lacres enumerados na parte superior direita, baixa rastreabilidade para placas de reposição, alto índice de clonagem de veículos, grande volume de estoque nas Ciretrans/PAVs incompatível com a demanda de emplacamento. | Implantação do novo modelo de placas no padrão Mercosul, de acordo com a Resolução 729, alterada pela 733. Revisão do fluxo desde a autorização da confecção da placa até a lacração no veículo. Cadastramento das empresas estampadoras de placas. | Melhoria na rastreabilidade do processo por completo. Diminuição da clonagem de placas. Desburocratização do trânsito entre os países que compõem o Mercosul. Maior eficiência na fiscalização. |

**Projeto em andamento*

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS A VEÍCULOS

Macroprocesso: 5. Gestão Estratégica

Processo: 5.2. Gerir Informação e Conhecimento

Subprocesso: 5.2.1. Gerir Tecnologia da Informação

Assunto: Novo Controle de Acesso ao Sistema DetranNet

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS* |
|---|--|--|
| A disponibilização para acesso ao sistema DetranNet, atualmente, fica concentrado no Renavam, que tem a responsabilidade de cadastro, manutenção e <i>reset</i> de senha perante 11 mil operadores. Como outros órgãos do Estado tem acesso ao sistema, quando o Detran ES não é informado de afastamento ou movimentação nos setores, gera risco de acesso indevido à funcionalidade do sistema. | Criação de perfis de acesso específicos para cada órgão de acordo com sua necessidade. Delegação de responsabilidade e controle de acesso para os responsáveis pelos órgãos/setores internos e externos. Criação de funcionalidade no sistema que permitiu a descentralização da gestão dos acessos a esses perfis. Atualização da base de dados. | Facilidade na disponibilização de acesso. Agilidade no atendimento da demanda de <i>reset</i> da senha e reativação de acesso. Maior segurança, permitindo rastreamento dos serviços realizados e responsabilização dos operadores envolvidos. |

*Projeto em andamento

continua ►

AÇÕES RELACIONADAS A VEÍCULOS

Macroprocesso: 2. Atendimento ao Proprietário de Veículo

Processo: 2.1. Registros e Cadastro

Assunto: Sistema de lacres numerados

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|--|--|
| Os lacres utilizados no Estado do Espírito Santo não eram numerados, de forma que inviabilizavam o controle e a fiscalização de sua distribuição e aplicação, favorecendo o crescimento de clonagem de placas de veículos. | Compra de lacres numerados nos moldes da portaria 1.115/2011. Desenvolvimento do sistema que permite o rastreamento de todo o processo, desde a aquisição pelo fabricante e distribuição para as agências e despachantes até o controle de qual lacre foi aplicado em cada veículo e quem foi o responsável pela aplicação. | Facilidade para identificação de placas clonadas no momento de uma abordagem/fiscalização. Controle na distribuição com total rastreabilidade para agências e despachantes. |

continua ▶

DIRETORIA ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE RECURSOS HUMANOS

AÇÕES RELACIONADAS À INFRAESTRUTURA

Macroprocesso: 6. Administração Interna, Finanças e Recursos Humanos

Processo: 6.3. Aquisição de Bens e Serviços

Assunto: Nova Sede

Ano: 2017

Responsáveis pela ação: DAFRH - DIRETORIA ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE RECURSOS HUMANOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|--|---|
| <p>O novo prédio foi adquirido pelo Governo do Estado em dezembro de 2009 por R\$ 17,2 milhões e entregue em 2010. Acumulou despesas de condomínio, mesmo não estando em uso.</p> <p>Destaca-se que a empresa vencedora da primeira licitação sofreu suspensão, não cumprindo o cronograma da obra e, por isso, o Governo rescindiu o contrato unilateralmente (Instrução de Serviço publicada no Diário Oficial de 10/03/2015).</p> <p>Ressalta-se que o prédio onde o Detran ES funcionava é de propriedade da Sesp, que, por sua vez, necessitava do espaço para ampliar suas atividades junto à PC-ES.</p> | <p>Para que o órgão pudesse funcionar no novo local, foi preciso fazer adequação de toda a estrutura com divisórias, implantação de rede lógica e sistema de ar-condicionado, entre outros serviços.</p> <p>A nova licitação foi realizada no primeiro trimestre de 2016 na modalidade de concorrência por menor preço. A empresa Envix Engenharia LTDA iniciou as obras de conclusão da nova sede do órgão no dia 1º de junho de 2016. O valor do investimento foi de R\$ 7.979.839,87.</p> | <p>A obra foi finalizada em maio de 2017 e a mudança dos setores realizada de modo gradativo até o final de junho.</p> <p>A inauguração da nova sede ocorreu em 5 de julho de 2017.</p> <p>O prédio onde o Detran ES funcionava foi devolvido para uso da Sesp.</p> |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À INFRAESTRUTURA

Macroprocesso: 6. Administração Interna, Finanças e Recursos Humanos

Processo: 6.3. Aquisição de Bens e Serviços

Assunto: Novos Locais para Ciretrans

Ano: 2017 e 2018

Responsáveis pela ação: DAFRH - DIRETORIA ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE RECURSOS HUMANOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|---|--|
| Funcionamento de Ciretrans em locais sem acessibilidade. Espaços limitados para realização dos serviços em sua totalidade. | Realização de chamamento público para locação de novos locais, visando às normas de acessibilidade. Delimitação de novos ambientes integrados, onde contempla-se a ampliação dos serviços das unidades, como: área de prova teórica, área interna para vistoria e instalação de lacres e serviços de biometria. Aquisição de novo mobiliário e instalação de nova comunicação visual. | Unidades com: <ul style="list-style-type: none">• Estacionamento gratuito;• Área de vistoria coberta e climatizada;• Sala de exame teórico;• Humanização do ambiente de trabalho por meio da ergonomia. Municípios com mudanças já realizadas: Linhares, Vila Velha e Vitória. Municípios com novas Ciretrans: Baixo Guandu. Municípios com mudanças previstas até o final do ano de 2018: Aracruz, Guarapari, Marataízes, Marilândia e Ponto Belo. |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS A PESSOAS

Macroprocesso: 6. Administração Interna, Finanças e Recursos Humanos

Processo: 6.1. Recursos Humanos

Assunto: Plano de Cargos e Carreiras

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DAFRH - DIRETORIA ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE RECURSOS HUMANOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|---|--|
| <p>Os servidores efetivos do Detran ES não estavam inseridos na política de gestão de pessoas do Estado.</p> <p>Enfrentavam desde 2014 uma morosidade no andamento do plano de cargos e carreiras, acentuada com a publicação do Decreto nº 3.755-R, de 2 de janeiro de 2015, de contenção de despesas, que foi ratificado pelo Decreto nº 3.922-R, de 5 de janeiro de 2016.</p> | <p>Foram desenvolvidas ações relativas ao plano de carreira, como levantamento das formações e das necessidades dos setores, e criação e análise da repercussão financeira da nova tabela.</p> <p>Também houve reuniões com os dirigentes do órgão, da Seger e do Sindipúblicos, assim como negociações junto ao Comitê de Controle, visando à viabilidade e implementação do referido plano.</p> | <p>Inserção dos servidores do Detran ES na política de gestão de pessoas do Estado.</p> <p>Entrou em vigor, em 2018, o novo plano de cargos e carreiras dos servidores efetivos da autarquia, com uma média de 13% de aumento no subsídio inicial.</p> |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À FISCALIZAÇÃO

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.7. Planejamento de Ações de Fiscalização do Trânsito

Assunto: Criação e Implantação da Equipe de Fiscalização do Detran/ES

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DHV - DIRETORIA DE HABILITAÇÃO E VEÍCULOS

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|---|---|
| <p>A Seção II da Lei nº 9.503/1997 instituiu o CTB e definiu os Órgãos Executivos de Trânsito como componentes do sistema nacional de trânsito e, na forma do disposto no artigo 22 do CTB, e as atribuições do Detran/ES. Estão previstas a execução da fiscalização de trânsito em vias terrestres, edificações de uso público e edificações privadas de uso coletivo, a autuação e aplicação das medidas administrativas cabíveis e as penalidades de advertência por escrito e multa, por infrações de circulação, estacionamento e parada previstas no CTB, no exercício regular do poder de Polícia de Trânsito, notificando os infratores e arrecadando as multas que aplicar.</p> <p>Atualmente, o Detran/ES delega à PM-ESE às Guardas Municipais as atribuições de atuarem como agentes da autarquia.</p> <p>Apesar da dedicação das referidas instituições, a fiscalização das condutas tipificadas como infrações de trânsito estaduais é colocada em segundo plano, dadas as suas atribuições primárias na área de segurança pública.</p> <p>Independentemente da fiscalização do trânsito, há constantes demandas por todo território estadual para cumprimento das atribuições das atividades do Detran/ES (fiscalização de transporte escolar, dos centros de formação de condutores, das clínicas médicas, das instituições que ministram cursos, etc.), onde se fazem necessários deslocamentos de servidores.</p> | <p>Criação e implantação do corpo de agentes de trânsito e de fiscalização do Detran/ES.</p> <p>Aquisição de viaturas caracterizadas, para a utilização nas operações.</p> <p>Aquisição do talonário eletrônico e do BOAT.</p> <p>Adequação do organograma funcional, visando preparar a estrutura para a recepção da atribuição.</p> <p>Implementação do curso de formação de agentes da autoridade de trânsito.</p> | <p>Maior controle de ações de fiscalização.</p> <p>Execução de atividade fiscalizatória cuja competência essencial pertence ao escopo de atividades do Detran/ES.</p> <p>Maior acesso a dados e informações para subsidiar um melhor planejamento de ações de fiscalização.</p> <p>Coibir as irregularidades praticadas pelos credenciados.</p> |

continua ▶

DIRETORIA TÉCNICA

À Diretoria Técnica compete prover, planejar, coordenar, controlar, executar e avaliar o funcionamento e os resultados das atividades técnicas do DETRAN|ES nas áreas de Engenharia, Educação e Segurança de Trânsito, compreendendo estudos, pesquisas e projetos de sinalização, estatísticas de ocorrências de trânsito, visando à consecução dos objetivos delegados pelo Diretor Geral; coordenar e controlar as atividades das gerências que lhe estão subordinadas; planejar, coordenar, controlar e executar as atividades de relacionamento com os parceiros do DETRAN|ES, segundo diretrizes estabelecidas e delegadas pelo Diretor Geral; implementar, no que lhe couber, os objetos de contratos, convênios e termos de cooperação, celebrados com outras entidades e órgãos públicos; elaborar planos, programas, projetos e orçamentos relativos as suas atividades sob sua coordenação; dentre outras atividades correlatas.

AÇÕES RELACIONADAS ÀS GERÊNCIAS DE EDUCAÇÃO E DE ENGENHARIA

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.2. Educação para o Trânsito

4.4. Apoio aos Municípios

Assunto: Aprimoramento na Infraestrutura Física

Ano: 2016 a 2018

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|---|---|
| Após avaliação da estrutura física da Diretoria Técnica para suporte às atividades dos servidores, foram identificadas muitas necessidades, que dificultavam e até impossibilitavam a execução de algumas demandas propostas aos setores. | Foram levantadas as necessidades das Gerências de Educação e de Engenharia, e iniciamos os trâmites administrativos para algumas aquisições necessárias. Para a Gerência de Engenharia já havíamos realizado algumas aquisições essenciais, tais como uniformes para a equipe operacional, roda de medição, trenas, calculadora científica, contador manual de volumes, escalímetros, fornecimento de cópias, plotagens e encadernações, etrorrefletômetro horizontal, vertical e de tachas. | Contratação de empresa especializada para prestar serviços de locação de infraestrutura e suporte operacional e logístico para a realização dos eventos organizados pelo Detran ES, a fim de promover ações educativas de trânsito. <ul style="list-style-type: none">• Assinatura do Contrato nº 030/2016, no valor total de R\$ 63.013,75.• Processo nº 75486326. Aquisição de materiais de papelaria, necessários ao desenvolvimento dos trabalhos manuais relacionados às ações educativas de trânsito, possibilitando às crianças um melhor aproveitamento na aquisição do conhecimento. <ul style="list-style-type: none">• Adesão à Ata Registro de Preço nº 004/2016, no valor total de R\$ 44.399,00.• Processo nº 70024553. |

continua ▶

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|----------------------|------|---|
| | | <p>Aquisição de materiais institucionais personalizados, para apoio às ações educativas realizadas pelo Detran ES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assinatura das Atas de Registro de Preços nº 001/2017 e nº 002/2017, no valor total de R\$ 317.195,00; • Processo nº 70432325. <p>Contratação de empresa para fornecimento de alimentação: marmitex, kit lanche e água mineral, observando o disposto no art. 53 da Lei Nº 8.069/1990, segundo a qual a criança e o adolescente têm direito à educação, visando ao pleno desenvolvimento de sua pessoa, preparo para o exercício da cidadania e qualificação para o trabalho, assegurando-lhes, entre outros, o atendimento no ensino fundamental, através de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Detran ES é órgão participante da ARP nº 001/2018, com o valor total de R\$ 43.640,00. • Processo nº 81485077. <p>Aquisição de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e materiais de sinalização de segurança, visando melhorias quanto à proteção individual dos servidores da equipe operacional do setor de engenharia de trânsito, quando no exercício das atividades de implantação e manutenção de sinalização viária. Percebeu-se também a necessidade de adquirir materiais de sinalização a fim de garantir a segurança dos usuários e dos servidores do Detran ES, bem como a fluidez do trânsito nas vias afetadas pelas intervenções efetuadas pela equipe operacional.</p> |

continua ▶

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|----------------------|------|---|
| | | <p>O recurso investido atendeu também outros setores que se manifestaram pela necessidade dos materiais, sendo eles: a Subgerência de Engenharia e Obras Cíveis (SEOC), a CRDV e a Ciretran de Linhares.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ata de Registro de Preços nº 003/2016, no valor total de R\$ 89.825,28. • Processo nº 68460465. <p>Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de cópia em tamanhos especiais, plotagem e encadernação, visando atender à Gerência de Engenharia e Estudos de Trânsito (GEET) e à Subgerência de Engenharia e Obras Cíveis (SEOC) do Detran ES.</p> <p>Nos anos anteriores, os serviços eram realizados por meio de contratação direta, nos moldes do art. 24, inciso II, da Lei nº 8.666/93, não havendo, portanto, contrato entre as partes, ficando o setor sem prestação de serviços durante meses, visto que as contratações não podiam ultrapassar a vigência dos créditos orçamentários do respectivo ano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato nº 014/2017, no valor total de R\$ 52.877,13. • Processos nº 76734668 e 80042473 (termo aditivo). |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À EDUCAÇÃO PARA O TRÂNSITO

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.2. Educação para o Trânsito

Assunto: Programa Rua Coletiva

Ano: 2016

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|---|---|
| <p>Foram analisadas as atividades de educação para o trânsito desenvolvidas e foi identificada a necessidade da criação de um programa que incorporasse todos os projetos da autarquia para melhor atingir os objetivos, em um trabalho coeso e amplo, buscando principalmente cumprir o estabelecido no Art. 22, XII, da Lei nº 9.503/97, bem como no Art. 74.</p> <p>Nesse contexto, foi identificada a necessidade da retomada nas parcerias com Municípios, empresas e outros segmentos, visando ampliação e maior efetividade nas campanhas e ações educativas de trânsito.</p> | <p>Foi lançado em 28 de abril de 2016 o Movimento “Rua Coletiva, uma convivência melhor a cada esquina”. Para conscientizar a população para um trânsito mais gentil, foi feito um convite aos cidadãos para olhar para os lados, enxergar o próximo e lutar para a redução de acidentes de trânsito.</p> | <p>Integração dos projetos, maior abrangência e divulgação no Estado, amplitude no aprendizado para mudança no trânsito e preservação de vidas.</p> <p>Projetos que passaram a integrar o Rua Coletiva: Maio Amarelo, Semana Nacional de Trânsito, Dia Mundial em Memória das Vítimas de Acidentes de Trânsito, Dia D Detran, simulados de acidentes, palestras e ações em empresas, igrejas, feiras livres, projetos sociais, Detranzinho Itinerante, dentre outros.</p> |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À EDUCAÇÃO PARA O TRÂNSITO

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.2. Educação para o Trânsito

Assunto: Projeto Detranzinho Itinerante.

Ano: 2016 a 2018

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|---|---|
| <p>As ações educativas nas escolas aconteciam quando o Detran ES era demandado, sendo pontuais, de acordo com a solicitação de cada escola, implicando em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não otimização dos recursos investidos nas ações (humanos, financeiros); • Abrangência limitada da ação, com reduzido público atingido; • Pouca efetividade no objetivo da ação educativa. | <p>Pesquisa junto aos outros Detrans na busca pelo conhecimento de forma de atuação referente à educação para o trânsito.</p> <p>Criação do processo de educação nas escolas intitulado Projeto Detranzinho Itinerante, com o intuito de otimizar os recursos investidos nas ações educativas nas escolas do Estado, dialogando diretamente com cada secretaria de educação municipal e/ou Superintendência de Educação, a fim de potencializar a atuação das ações educativas.</p> <p>Fomento junto às escolas da continuidade do trabalho de conscientização para um trânsito mais seguro e humano, agregando multiplicadores em seu corpo docente, assim como por seus alunos no âmbito familiar.</p> <p>Cumprimento do disposto no art. 22 do CTB, que estabelece aos órgãos executivos de trânsito estaduais a atribuição de “promover e participar de projetos e programas de educação e segurança de trânsito de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Contran”.</p> | <p>Processo de educação para o trânsito nas escolas padronizado.</p> <p>Ampliação em 2016 da abrangência de ações educativas, passando de 65 para 104 escolas e de 12.902 para 22.889 alunos, em 19 municípios.</p> <p>Em 2017 e até junho de 2018, atingiu-se 30 municípios, sendo 36.487 alunos em 163 escolas.</p> <p>Elaboração de pesquisa de satisfação junto aos docentes e dirigentes das escolas, visando ao aprimoramento na abordagem e nas diretrizes das ações educativas desenvolvidas.</p> |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À EDUCAÇÃO PARA O TRÂNSITO

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.2. Educação para o Trânsito

Assunto: Projeto Maio Amarelo

Ano: 2016 a 2018

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|---|--|
| <p>Foi identificada a necessidade de fortalecer o trabalho desenvolvido pelo setor de educação de trânsito do Detran ES no Projeto Maio Amarelo, aumentando-se o número de ações educativas a serem desenvolvidas.</p> <p>Objetivo: chamar a atenção da sociedade para o alto índice de mortos e feridos no trânsito capixaba, com foco na redução de acidentes.</p> | <p>Cumprir o disposto no art. 22 do CTB, que estabelece aos órgãos executivos de trânsito estaduais a atribuição de "promover e participar de projetos e programas de educação e segurança de trânsito de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Contran".</p> | <p>Investimentos foram realizados para que a campanha tivesse grande abrangência no Estado, visando o engajamento e à coibição nos números de acidentes. Filmes, anúncios, outdoors, mídias sociais, spots, inúmeras ações urbanas, em empresas e escolas com foco nas dimensões e nos impactos que os acidentes têm no mundo, no Brasil, e em nosso Estado, associando ações educativas e o conceito Rua Coletiva.</p> <p>2016 - Ações: Sinal simpatia, sorte na balada, simulado de acidente com múltiplas vítimas, estande interativo em shoppings, abordagens urbanas, passeio ciclístico, palestras em empresas e ações em escolas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Número aproximado de pessoas atingidas - 21.007• Média de ações realizadas durante o mês - 45• Número de municípios com ações diretas - 11 |

continua ▶

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|----------------------|------|--|
| | | <p>2017 – Ações: Simulação de acidente com múltiplas vítimas, estande interativo e outras ações em shoppings, abordagens urbanas, passeios ciclísticos, palestras em empresas, ações em escolas e participação em desfiles nos municípios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Número aproximado de pessoas atingidas – 38.372 ● Média de ações realizadas durante o mês – 74 ● Número de municípios com ações diretas – 21 <p>Alguns municípios realizaram ações sem participação direta do Detran ES, por isso não estão contabilizados.</p> <p>2018 – Ações (Jan a Set 2018): Abordagens urbanas, passeio ciclístico, palestras em empresas, ações em escolas e participação em desfile cívico.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Número aproximado de pessoas atingidas – 22.805 ● Média de ações realizadas durante o mês – 58 ● Número de municípios com ações diretas – 12 <p>Alguns municípios realizaram ações sem participação direta do Detran ES, por isso não estão contabilizados.</p> <p><i>*Algumas ações não foram realizadas devido a restrições eleitorais.</i></p> |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À EDUCAÇÃO PARA O TRÂNSITO

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.2. Educação para o Trânsito

Assunto: Semana Nacional de Trânsito

Ano: 2016 a 2018

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|--|---|
| Prevista no CTB, entre os dias 18 e 25 de setembro, sua realização visa conscientizar o cidadão sobre sua responsabilidade no trânsito, com temas propostos anualmente por meio de resolução. | Investimentos e dilatação das ações no Estado, ampliando o número de pessoas atingidas e de parcerias. | <p>Estabelecida desde a criação do CTB, a Semana Nacional de Trânsito acontece sempre entre os dias 18 e 25 de setembro, e sua realização visa conscientizar o cidadão sobre sua responsabilidade no trânsito. A definição dos temas é feita anualmente pelo Contran.</p> <p>Investimentos e dilatação das ações no Estado, ampliando o número de pessoas atingidas e de parcerias.</p> <p>2016</p> <p>I Seminário de Trânsito e Cidadania: 391 inscritos. 772.032 acessos pela transmissão ao vivo.</p> <p>Objetivo: A realização se deu pela necessidade de promover a consciência do cidadão quanto ao desenvolvimento de atitudes e comportamentos seguros no trânsito, além de disseminar informações sobre os projetos que vêm sendo conduzidos pelo órgão, ampliando as parcerias e oferecendo capacitação para profissionais envolvidos com o tema.</p> <p>O seminário ofereceu palestras e painéis sobre temas como legislação, comportamento do usuário do trânsito, segurança, exame toxicológico, educação para o trânsito e formação de condutores, segurança viária e mobilidade urbana desenvolvidas no Estado. Os assuntos foram debatidos por estudiosos e especialistas em trânsito do país, vindos de universidades e órgãos como Denatran, Associação Brasileira de Medicina de Tráfego (Abramet), Observatório Nacional de Segurança Viária e Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).</p> <p>Condutores capixabas com maior tempo de habilitação, de todas as categorias, sem registro de infração foram homenageados durante o I Seminário de Trânsito e Cidadania, no prêmio Bom Condutor, visando incentivar boas práticas no trânsito.</p> |

continua ▶

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|----------------------|------|---|
| | | <p>I Dia D Detran Objetivo: Aproximar o Detran ES do cidadão.</p> <p>Facilitar aos usuários o acesso aos serviços do órgão e de parceiros, oferecendo um dia de atendimentos e, ainda, atividades de saúde, lazer e educação de trânsito.</p> <p>Ação: Oportunizamos ao cidadão serviços relacionados à habilitação e a veículos, orientação jurídica para recursos de multas e indicação de condutor, atividades educativas desenvolvidas pelo órgão, além de orientações básicas sobre mecânica, revisão de motocicleta, ajuste e lubrificação de bicicletas, serviços como aferição de pressão e glicemia, orientações de saúde bucal, boletim de acidente de trânsito, e ainda atrações culturais e brincadeiras.</p> <p>Evento realizado no município de Vitória.</p> <p>Resultado: registramos a participação de mais de 500 pessoas e oportunizamos diversos serviços.</p> <p>Outras ações durante a Semana Nacional: Abordagens e orientações em praças, ruas e eventos, transitolândia em escolas e palestras em empresas.</p> <p>Número aproximado de pessoas atingidas – 8.617.</p> <p>2017</p> <p>II Seminário de Trânsito e Cidadania: 512 inscritos.</p> <p>Objetivo: Discutir temas como “Municipalização do trânsito” e “Formação do Condutor”.</p> <p>Debater e dividir conhecimentos quanto às necessidades de tornar o ensino e a aprendizagem da formação dos condutores significativos ao convívio social no trânsito, além de incentivar e orientar os administradores municipais quanto ao processo de municipalização do trânsito, a fim de garantir as condições de atender, de forma direta, às necessidades da população quanto ao trânsito local.</p> |

continua ▶

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|----------------------|------|---|
| | | <p>II Dia D Detran:</p> <p>Objetivo: Aproximar o Detran ES do cidadão.</p> <p>Facilitar aos usuários o acesso aos serviços do órgão e de parceiros, oferecendo um dia de atendimentos e, ainda, atividades de saúde, lazer e educação de trânsito.</p> <p>Ação: Oportunizamos ao cidadão, serviços relacionados à habilitação e a veículos, orientação jurídica para recursos de multas e indicação de condutor, atividades educativas desenvolvidas pelo órgão, além de orientações básicas sobre mecânica, revisão de motocicleta, ajuste e lubrificação de bicicletas, serviços como aferição de pressão e glicemia, corte de cabelo, boletim de acidente de trânsito, emissão gratuita de carteira de identidade, atrações culturais e brincadeiras e simulação de resgate em acidente de trânsito.</p> <p>Evento realizado no município de Serra.</p> <p>Resultado: registramos a participação de mais de 3.500 pessoas e oportunizamos 28 diferentes serviços.</p> <p>Outras ações durante a Semana Nacional:</p> <p>Abordagens e orientações em praças, ruas e eventos, blitz educativa, minicircuito “Cidade da Prevenção” e palestras em empresas.</p> <p>Número aproximado de pessoas atingidas – 2.990.</p> <p>*2018</p> <p>13 ações em escolas e empresas.</p> <p>Número aproximado de pessoas atingidas – 2.879.</p> <p><i>*Algumas ações não foram realizadas devido a restrições eleitorais.</i></p> |

continua ►

AÇÕES RELACIONADAS À EDUCAÇÃO PARA O TRÂNSITO

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.2. Educação para o Trânsito

Assunto: Evolução das Ações Realizadas no Estado, Durante os Anos de 2016, 2017 e 2018

Ano: 2016 a 2018

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|---|--|
| Altos índices de acidentes de trânsito no Espírito Santo. | Ampliar as ações educativas, disseminar o conceito do Programa Rua Coletiva, e reunir novos parceiros e multiplicadores da necessidade de mudança de comportamento no trânsito para salvar vidas. | <p>2016: Ações Detranzinho – 240 Palestras em empresas – 50 Total de participantes nas palestras – 2.279 Municípios Atendidos – 35 Número estimado de pessoas atingidas diretamente em abordagens – 55.390 Internet, redes sociais e rádio – 1.782.292 pessoas atingidas</p> <p>2017: Ações Detranzinho – 271 Palestras em empresas – 40 Total de participantes nas palestras – 1.722 Municípios – 35 Número estimado de pessoas atingidas diretamente em abordagens – 58.559</p> <p>2018 (janeiro a setembro): Ações Detranzinho – 296 Palestras em empresas – 55 Total de participantes nas palestras – 2.541 Municípios – 27 Número estimado de pessoas atingidas diretamente em abordagens – 34.313</p> |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À SINALIZAÇÃO VIÁRIA

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.4. Apoio aos Municípios

Assunto: Sinalização viária

Ano: 2016 a 2018

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|--|--|
| <p>O Detran ES, em sua última contratação de serviços de implantação e manutenção de sinalização viária, realizada por meio das Atas de Registro de Preços nº 008/2013 e nº 009/2013, conseguiu atender apenas as vias principais de 25 municípios com trânsito não municipalizado.</p> <p>Os serviços foram executados ao longo do ano de 2014, ficando o Detran ES sem contrato para o ano de 2015, devido à vigência de um ano das Atas de Registro de Preços.</p> <p>Não existiam padrões de execuções das atividades do setor de engenharia, rotinas de atividades, controles, acompanhamentos dos serviços junto aos municípios. Eles foram sendo modificados a partir de 2013 e aperfeiçoados nos anos posteriores.</p> | <p>Contratar, de forma continuada, empresa especializada para execução de serviços de implantação e manutenção de sinalização viária vertical, horizontal e dispositivos auxiliares.</p> <p>Atender às demandas apresentadas pelos municípios, face ao desgaste natural da sinalização existente, ao crescimento da frota de veículos, à necessidade de coibir acidentes e infrações, contribuindo com a segurança viária.</p> <p>Ampliar as discussões e tornar ainda mais participativa as revisões dos projetos básicos de sinalização, visando o envolvimento e comprometimento do município nesse importante processo.</p> <p>Sinalizar a via pública é uma obrigação dos órgãos que possuem jurisdição sobre ela. Dessa forma, não sendo o município integrado ao Sistema Nacional de Trânsito (SNT), cabe ao Estado, representado pelo Detran ES, na qualidade de Órgão Executivo de Trânsito, garantir o cumprimento dos artigos 22 e 24 do CTB (Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997).</p> | <p>2016:</p> <ul style="list-style-type: none">• Publicação do resumo dos Contratos nº 037/2016, 038/2016 e 039/2016 em 18/11/2016.• Valor total dos contratos - R\$ 15.378.800,00.• Município atendido - 1.• Investimentos - R\$ 304.71,73.• Processo de contratação nº 70172889. <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none">• Contratos nº 037/2016, 038/2016 e 039/2016, prorrogados por mais 12 meses e reajustados, conforme previsão legal.• Valor total dos contratos - R\$ 15.882.189,36.• Municípios atendidos - 39.• Investimentos - R\$ 10.770.686,70. |

continua ▶

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|--|--|
| <p>Em 2016 encontrava-se em fase de elaboração, o termo de referência para contratação de empresa especializada em sinalização viária, visando atender os municípios não integrados ao Sistema Nacional de Trânsito, com necessidade de adotar-se nova forma de contratação, por serviço continuado.</p> | <p>Desempenhar atividades para cumprimento do que preconiza o art. 1º, § 2º do –CTB. O trânsito em condições seguras é um direito de todos, sendo, portanto, responsabilidade atribuída aos órgãos componentes do SNT de assegurar e adotar medidas eficazes, a fim de garanti-lo, principalmente, por meio da execução de atividades concernentes à área de Engenharia de Trânsito.</p> <p>Adotar os devidos procedimentos administrativos, visando à contratação dos serviços de sinalização viária.</p> | <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos nº 037/2016, 038/2016 e 039/2016, vigentes até nov/18. • Municípios atendidos – 30. • Investimentos - R\$ 9.149.841,49. <p>Total de investimentos: R\$ 20.225.241,92.</p> <p><i>Processos em trâmites administrativos, visando a renovação por mais 12 meses.</i></p> |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À FISCALIZAÇÃO DO TRÂNSITO

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.7. Planejamento de Ações de Fiscalização do Trânsito

Assunto: Descentralização de Recursos

Ano: 2016 a 2018

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|---|---|
| <p>Ausência de descentralização de recursos financeiros para cumprir com as disposições do art. 280, parágrafo 4º, da Lei nº 9.503/1997 - CTB, bem como do art. 22, inciso IV; do art. 23, inciso III; e do art. 25 do mesmo diploma legal, que consiste em regime de mútua cooperação para fiscalização, operação de trânsito, policiamento ostensivo de trânsito e campanhas de orientação e educação de trânsito por parte da PM-ES.</p> <p>Necessidade de dotar as unidades da PM-ES com viaturas e equipamentos destinados à atividade de policiamento ostensivo de trânsito.</p> | <p>Delegar competências, por parte do Detran ES, para que a PM-ES possa atuar na fiscalização de trânsito e aplicação das medidas administrativas de sua competência, nas vias públicas de todo o território do Estado do Espírito Santo.</p> <p>Promover a imediata celebração de convênio para delegação de competência de fiscalização à PM-ES.</p> <p>Cumprir com o previsto no Art. 320 do CTB e Resolução 638/2016, quanto à aplicação da receita arrecadada com a cobrança das multas de trânsito.</p> <p>Elaborar Termo de Cooperação com a PM-ES, para transferência de recursos para policiamento e fiscalização de trânsito, com previsão em Plano de Trabalho de repasse por quatro anos.</p> | <p>Celebrado Convênio de Cooperação Técnica, Operacional e Administrativa nº 018/2016, tendo como objeto a delegação de competências, por parte do Detran ES, para que a PM-ES possa atuar na fiscalização de trânsito e aplicação das medidas administrativas de sua competência, nas vias públicas de todo o território do Estado do Espírito Santo.</p> <p>Vigência - 14 de julho de 2016 até 14 de julho de 2021.</p> <p>Assinado e publicado Termo de Cooperação nº 033/2016, tendo como objeto a descentralização de recursos financeiros para investimento em policiamento e fiscalização de trânsito.</p> <p>Valor total – R\$ 24.372.829,03.</p> <p>Total de repasses até 2018 – R\$ 18.071.568,03.</p> <ul style="list-style-type: none">• Várias ações integradas realizadas entre Detran ES, PM-ES e PC-ES. |

continua ▶

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|----------------------|--|------------|
| | <p>Acompanhar e solicitar a intensificação da fiscalização rotineira do consumo de bebidas alcoólicas e de outras substâncias psicoativas que determinem dependência pelos condutores de veículos automotores, bem como da necessidade de utilização de equipamentos de segurança, porte de documentos obrigatórios, dentre outros.</p> <p>Auxiliar a integração entre órgãos, de modo a possibilitar a realização de ações conjuntas entre Detran ES, PM-ES, PC-ES e PRF, para ampliar a fiscalização, promovendo conscientização quanto a cumprir as legislações e salvar vidas.</p> <p>Promover o aumento da capacidade de fiscalização de trânsito nas vias estaduais e municipais, alcançando todo o efetivo especializado em policiamento de trânsito da PM-ES.</p> <p>Reduzir por meio dessas ações o número de acidentes de trânsito nas vias estaduais do Espírito Santo.</p> <p>Reduzir o número de mortos e feridos em acidentes de trânsito.</p> <p>Melhorar o serviço de atendimento de ocorrências de trânsito, diminuindo o tempo resposta.</p> | |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À FISCALIZAÇÃO DO TRÂNSITO

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.7. Planejamento de Ações de Fiscalização do Trânsito

Assunto: Manutenção de Etilômetros

Ano: 2016 a 2018

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|---|--|
| <p>No final do ano de 2015, o Detran ES foi alvo de vários questionamentos por parte da mídia, relacionados à quantidade de etilômetros disponibilizados à PM-ES para utilização em operações de fiscalização do consumo de bebidas alcoólicas pelos condutores de veículos automotores, bem como à falta de manutenção deles.</p> <p>Não houve pela gestão anterior do órgão transferência dos equipamentos para a PM-ES, nem providências quanto à renovação do contrato de manutenção existente, ou mesmo outros meios legais de viabilizar a execução dos serviços.</p> <p>À época, o Detran ES contava com 222 etilômetros em sua relação patrimonial, utilizados pelos Batalhões de Trânsito da Polícia Militar da Grande Vitória e do interior do Estado, em fiscalizações rotineiras da Lei Seca.</p> | <p>Iniciou-se um diagnóstico do cenário apresentado para tomada de decisões.</p> <p>Solicitou-se a entrega de todos os equipamentos de posse da PM-ES com necessidade de manutenção, aferição e certificação.</p> <p>Ante a ampla repercussão na imprensa e o comprometimento com os serviços de fiscalização, em novembro de 2015 a Diretoria Técnica foi designada para gestão e fiscalização dos equipamentos, e a adotar, em caráter de extrema urgência, todas as providências necessárias a fim de sanar o problema.</p> <p>Foram adotados os devidos procedimentos administrativos, visando à contratação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, bem como ao fornecimento de peças e acessórios específicos de reposição nos equipamentos antigos e novos.</p> | <p>Contrato nº 008/2016, assinado em 16/03/2016, prorrogável por mais 60 meses.</p> <p>Valor total do contrato: R\$ 367.984,00.</p> <p>Investimentos com manutenção por ano: 2016 – R\$ 200.801,00. 2017 – R\$ 239.492,96. 2018 – R\$ 90.752,68.</p> <ul style="list-style-type: none">• Investimento total até set/18 – R\$ 531.046,64. |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À SINALIZAÇÃO VIÁRIA

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.4. Apoio aos Municípios

Assunto: Descentralização de Recursos

Ano: 2016

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|--|--|
| Considerando que o objeto primordial do poder público nas suas políticas para o trânsito é zelar pela segurança do tráfego e dos usuários das vias, visando à preservação do bem maior que é a vida, o Detran ES e o DER-ES buscaram desenvolver cooperação técnica, tendo em vista suas funções institucionais e prioritárias, no sentido de desenvolver o trânsito de veículos e transeuntes com segurança e conforto, em rodovias do Espírito Santo. | Dar continuidade aos serviços de sinalização horizontal, vertical, semafórica e redutor eletrônico de velocidade, objeto dos contratos do DER-ES sob os números 038/2010, 039/2010, 045/2010, 017/2011, 016/2014 e 030/2014. | Termo de Cooperação nº 015/2016. Ano 2016 = R\$ 10.596,734,69 Ano 2017 = R\$ 4.403.265,31 Investimento Total: 15 Milhões |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À SINALIZAÇÃO VIÁRIA

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.4. Apoio aos Municípios

Assunto: Sinalização Viária

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|---|---|
| <p>A Avenida Norte Sul tem recebido um volume adicional significativo de veículos, devido ao acelerado processo de desenvolvimento da região. Considerando que a delegação de atividades entre órgãos e entidades executivas de trânsito é prevista no CTB, o Detran ES visa prezar pela segurança viária no Espírito Santo, principalmente, no âmbito da engenharia e fiscalização de trânsito.</p> | <p>O CTB, instituído pela Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, preconiza em seu art. 1º, § 2º, que “o trânsito, em condições seguras, é um direito de todos e dever dos órgãos e das entidades componentes do Sistema Nacional de Trânsito, a esses cabendo, no âmbito das respectivas competências, adotar as medidas destinadas a assegurar esse direito”.</p> <p>Entre essas medidas, elencadas no art. 144, § 10, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, importa destacar a que versa a respeito da execução de atividades concernentes à engenharia de trânsito, à medida em que é uma área que proporciona a melhoria das condições de segurança viária e, conseqüentemente, a redução do número de acidentes e a preservação de vidas.</p> <p>A celebração de convênio de cooperação técnica, em que a responsabilidade pela contratação dos serviços, a cargo do Detran ES, é possível, considerando que o próprio CTB prevê, em seu art. 25, a possibilidade de celebração de convênios, visando a maior eficiência e a segurança para os usuários da via.</p> | <p>Convênio de Cooperação Técnica, Operacional e Administrativa nº 002/2018, no valor total de R\$ 1.178.900,00.</p> <ul style="list-style-type: none">• Contrato Nº 033/2018 publicado em 11/10/2018, R\$ 1.178.900,00.• Ordem de Serviço Nº 081/2018, publicado em 09/10/2018. |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS A ESTUDOS E PESQUISAS DE TRÂNSITO

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.1. Estudos e Pesquisas de Trânsito

Assunto: Estudos sobre o Transporte de Rochas Ornamentais

Ano: 2018

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|---|--|
| <p>O Detran ES, diante dos graves acidentes envolvendo o transporte de rochas ornamentais no Estado do Espírito Santo, ocorridos no ano de 2017, buscou junto aos órgãos executivos de trânsito e outras instituições do Estado parceria para analisar tal cenário, bem como implementar políticas que promovam o bem-estar e a segurança dos usuários de vias e rodovias que perpassam o Estado.</p> | <p>Elaborar estudos e pesquisas aplicadas sobre acidentes de trânsito e suas causas no Estado do Espírito Santo, a fim de levantar informações qualificadas e essenciais para o planejamento, a organização, a execução e a fiscalização das ações de enfrentamento, a redução do número de acidentes e, conseqüentemente, a promoção da melhoria da segurança viária por meio de contratação da Fundação de Estudos e Pesquisas Socioeconômicos (Fepese), ligada à Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).</p> <p>Implantar o Programa Voluntário de Monitoramento Logístico de Rochas Ornamentais e do Observatório de Registro e Informações de Veículos.</p> | <p>Contrato nº 004/2018, no valor total de R\$ 2.198.943,14.</p> <ul style="list-style-type: none">• Previsão de entrega dos produtos em 04/12/2018. |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À FISCALIZAÇÃO DO TRÂNSITO

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.7. Planejamento de Ações de Fiscalização do Trânsito

Assunto: Aquisição de Etilômetros

Ano: 2016

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|---|---|
| <p>No final do ano de 2015, o Detran ES foi alvo de vários questionamentos por parte da mídia relacionados à quantidade de etilômetros disponibilizados à PM-ES para utilização em operações de fiscalização do consumo de bebidas alcoólicas pelos condutores de veículos automotores.</p> <p>À época, o Detran ES contava com 222 etilômetros em sua relação patrimonial, utilizados pelos Batalhões de Trânsito da Polícia Militar da Grande Vitória e do interior do Estado em fiscalizações rotineiras da Lei Seca.</p> <p>Diante da repercussão tomada, a Diretoria Técnica, que até então não era responsável pela gestão e fiscalização dos equipamentos, foi delegada, em novembro de 2015, a adotar, em caráter de extrema urgência, todas as providências necessárias a fim de sanar o problema.</p> | <p>Adotar os devidos procedimentos administrativos, visando à aquisição de cem novos etilômetros e impressoras, de modo a atender a uma solicitação antiga da PM-ES, com o intuito de intensificar a fiscalização de trânsito em todo o território do Estado do Espírito Santo.</p> | <p>Contrato nº 006/2016, originário da adesão à Ata de Registro de Preços nº 29/2015, da 14ª Superintendência Regional de Polícia Rodoviária Federal – PRF/PB, no valor total de R\$ 1.130.00,00.</p> |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À SINALIZAÇÃO VIÁRIA

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.4. Apoio aos Municípios

Assunto: Descentralização de Recursos

Ano: 2017

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|---|--|--|
| Em decorrência dos contratos firmados entre o Detran ES e as empresas de sinalização viária, vislumbrou-se a necessidade de capacitar a equipe técnica do setor de engenharia, a fim de proporcionar aos servidores a oportunidade de aprimorar seus conhecimentos, objetivando projetos mais refinados e eficientes. | Executar curso de capacitação de 20 servidores do Detran ES com o objetivo de treinamento, qualificação e formação profissional para utilização dos recursos oferecidos pelo <i>software</i> Autocad, que é utilizado para a revisão dos projetos de sinalização viária. | Termo de Cooperação n° 008/2017, no valor total de R\$ 20.832,00. Ano 2017 = R\$ 20.832,00. |

continua ▶

AÇÕES RELACIONADAS À FISCALIZAÇÃO DO TRÂNSITO

Macroprocesso: 4. Gestão, Estudos e Regulação do Trânsito

Processo: 4.7. Planejamento de Ações de Fiscalização do Trânsito

Assunto: Descentralização de Recursos

Ano: 2017

Responsáveis pela ação: DT - DIRETORIA TÉCNICA

| DESCRIÇÃO DO CENÁRIO | AÇÃO | RESULTADOS |
|--|--|---|
| Necessidade de cobertura/suporte aéreo nas ações e atividades referentes ao trânsito em todo o Estado do Espírito Santo. | Descentralizar recursos para investimento na aquisição de aeronave bimotor de asas rotativas e outros, para atuar em operações aéreas de segurança pública, quais sejam: policiamento ostensivo, controle de tráfego rodoviário e urbano, e ainda em atividades de fiscalização de trânsito. | Termo de Cooperação n° 001/2017, no valor total de R\$ 32.959.810,80, dos quais R\$ 8.500.000,00 foram repassados pelo Detran ES. |

Outras ações/projetos por diretoria

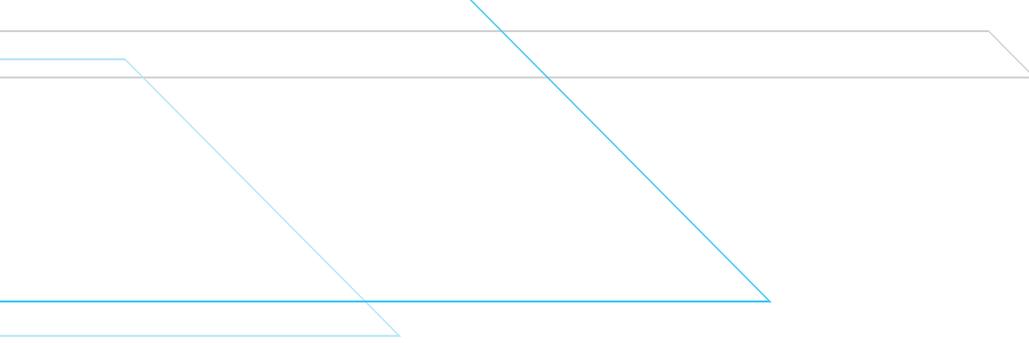
| | Diretoria | Macroprocesso | Processo | Ação/Projeto |
|---|---|--|---|--|
| 1 | Diretoria de Habilitação e Veículos (DHV) | 3. Atendimento à Rede Credenciada | 3.3. Gestão e Controle | Aviso prévio via SIT de conclusão dos processos administrativos de credenciados. |
| 2 | Diretoria-Geral (DG) | 5. Gestão Estratégica | 5.2. Gerir Informação e Conhecimento: Subprocesso: 5.2.1. Gerir Tecnologia da Informação | Infraestrutura de TI em Ciretrans e PAVs: <ul style="list-style-type: none"> • Maior estabilidade nas instalações de tecnologia do Detran ES, diminuindo a lentidão/intermitência no atendimento ao cidadão. |
| 3 | Diretoria-Geral (DG) | 5. Gestão Estratégica | 5.2. Gerir Informação e Conhecimento: Subprocesso: 5.2.1. Gerir Tecnologia da Informação | Sistema de Atendimento de Demandas de TI: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de controle com indicadores que permitem o diagnóstico das causas de problemas e, por consequência, melhoria da gestão de TI. |
| 4 | Diretoria de Habilitação e Veículos (DHV) | 1. Atendimento ao Condutor (Habilitação) e 2. Atendimento ao Proprietário de Veículo | 1.4. Registros e Cadastro (Habilitação) e 2.1. Registros e Cadastro (Veículos) | Política de uso de sistemas - DetranNet e SIT: <ul style="list-style-type: none"> • Melhoria em segurança, gestão de usuários, controle e auditoria. |
| 5 | Diretoria-Geral (DG) | 5. Gestão Estratégica | 5.2. Gerir Informação e Conhecimento: Subprocesso: 5.2.1. Gerir Tecnologia da Informação | Infraestrutura obsoleta e sem garantia para o <i>datacenter</i> Governo: <ul style="list-style-type: none"> • Ação de substituição por equipamento adequado, com baixo risco de descontinuidade de serviço e perda de dados de sistemas. |

continua ▶

| | Diretoria | Macroprocesso | Processo | Ação/Projeto |
|----|--|---|---|--|
| 6 | Diretoria de Habilitação e Veículos (DHV) | 2. Atendimento ao Proprietário de Veículo | 2.1. Registros e Cadastro | Recursos e mecanismos para emissão de CRLV e CRV - risco de paralisação do serviço de emissão de CRLV e CRV nas Ciretrans: <ul style="list-style-type: none"> Proposição de contratação de <i>outsourcing</i> de impressão matricial, de forma a mitigar a dificuldade com equipamentos obsoletos e falta de peças. |
| 7 | Diretoria Administrativa, Financeira e de Recursos Humanos (DAFRH) | 6. Administração Interna, Finanças e Recursos Humanos | 6.1. Recursos Humanos | Capacitação de servidores e implantação de novos treinamentos. |
| 8 | Diretoria Administrativa, Financeira e de Recursos Humanos (DAFRH) | 6. Administração Interna, Finanças e Recursos Humanos | 6.2. Finanças | Alteração nos convênios entre o Detran ES e prefeituras com trânsito municipalizado. |
| 9 | Diretoria de Habilitação e Veículos (DHV) | 1. Atendimento ao Condutor (habilitação) | 1.1. Formação de Condutores: Subprocesso: 1.1.2. Exames para Habilitação de Condutores | Implantação de exame toxicológico para habilitados nas categorias C, D e E: <ul style="list-style-type: none"> Exigência do exame toxicológico de larga janela de detecção do consumo de substância psicoativa pelo condutor; Implementação sistêmica, objetivando aprimorar a avaliação médica, sendo o exame toxicológico mais um item dentro da perícia médica. |
| 10 | Diretoria de Habilitação e Veículos (DHV) | 3. Atendimento à Rede Credenciada | 3.2. Formalização do Credenciamento | Taxas de credenciamento on-line: diminuição do risco de reutilização da taxa de credenciamento ou renovação de credenciamento e da utilização de taxa não paga. |
| 11 | Diretoria Administrativa, Financeira e de Recursos Humanos (DAFRH) | 6. Administração Interna, Finanças e Recursos Humanos | 6.5. Gestão de Bens Patrimoniais | Comissão de Avaliação de Imóveis (CAI) do Detran ES: agilidade nas avaliações dos imóveis. |

continua ▶

| | Diretoria | Macroprocesso | Processo | Ação/Projeto |
|----|---|--|---|---|
| 12 | Diretoria de Habilitação e Veículos (DHV) | 4. Gestão, Estudos e Regulação de Trânsito | 4.5. Multas de Trânsito e Penalidades sobre Habilitação | Implementação da Resolução 619 do Contran: desenvolvimento de funcionalidade no sistema DetranNet para implementação de cálculo e inclusão de juros de multas em atraso. |
| 13 | Diretoria de Habilitação e Veículos (DHV) | 4. Gestão, Estudos e Regulação de Trânsito | 4.5. Multas de Trânsito e Penalidades sobre Habilitação | Aplicação de multa NIC (não identificação de condutor), prevista no § 8º do art. 257 do CTB: Aumento de arrecadação na aplicação de multas por não indicação de condutores em veículos pertencentes à pessoa jurídica. |
| 14 | Diretoria de Habilitação e Veículos (DHV) | 3. Atendimento à Rede Credenciada | 3.1. Regulação e 3.3. Gestão e Controle | Melhoria na gestão de estoque e pedido de placas: <ul style="list-style-type: none"> • Diminuição no estoque físico das agências; • Maior controle das alfanuméricas; • Melhoria na divisão equitativa; • O estoque atende somente à demanda mensal; • As placas mais antigas que estavam em posse do sindicato foram emplacadas nos veículos; • Maior segurança na distribuição dessas placas; • Melhoria na rastreabilidade das placas confeccionadas. |



A seguir descrevemos os principais desafios ou barreiras em relação à manutenção da missão ou abrangência de atuação dos órgãos em relação aos assuntos mais relevantes.

TECNOLOGIA

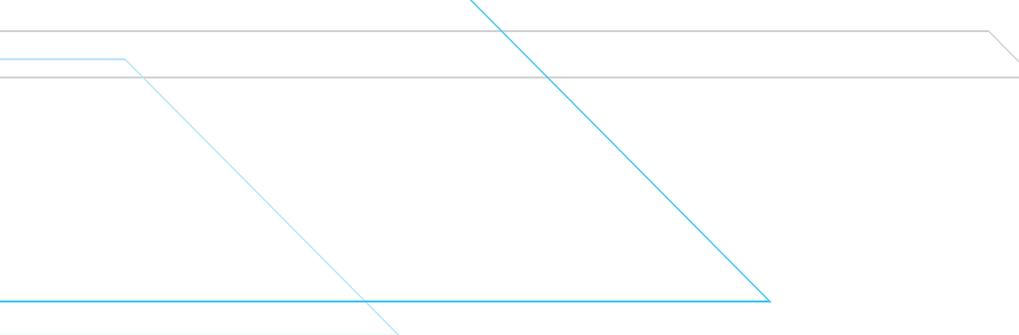
CNH-e: Em 2018 ocorreu o lançamento da CNH Digital. A partir de então, as CNHs emitidas no Espírito Santo passaram a contar com novo dispositivo de segurança: o QR Code. Com essa nova tecnologia, o condutor poderá dirigir apenas portando a CNH-e em seu celular.

A aderência do cidadão à essa nova tecnologia configura um desafio estratégico, pois acompanha os avanços tecnológicos vivenciados na atualidade e pode representar economia de recursos, segurança e agilidade no atendimento às demandas do condutor.

Fornecedor de Serviços de TI: Outro ponto relevante que configura um enorme desafio estratégico é a dependência do órgão ao Prodest e seus profissionais. O Detran|ES possui uma grande demanda de serviços de TI gerada a partir da necessidade de melhorias constantes nos sistemas de veículos (DetranNet) e condutores (SIT Renach), além disso, alterações em normas promovidas pelo Denatran/Contran também geram demandas como novas funcionalidades e mudanças em rotinas sistematizadas.

Acontece que o Prodest não possui pessoal para atender todas as demandas do Estado e do Detran|ES de modo eficiente. O Detran|ES é o maior cliente do Prodest e, para se ter uma ideia, de julho a agosto de 2018, foram executados 296 atendimentos relacionados ao DetranNet e 328 relacionados ao SIT.

Outra situação envolvendo TI, que gera risco de paralisação dos serviços de veículos e habilitação, é o fato de que a maior parte das rotinas do DetranNet e do SIT Renach não estão documentadas no padrão exigido. Praticamente, todo o conhecimento relacionado a essas rotinas de sistemas concentra-se em dois profissionais servidores do Prodest. Logo, havendo qualquer tipo de afastamento desses profissionais de suas funções, o Detran|ES estará suscetível a situações que causariam problemas relacionados ao atendimento direto ao cidadão.



Novos sistemas: está em fase de implantação, neste último trimestre de 2018, o E-docs, sistema corporativo de gestão de documentos arquivísticos digitais que engloba a autuação, tramitação, classificação, temporalidade e destinação final, desenvolvido pelo Prodest em parceria com a Secont, a Seger e o Arquivo Público. Para que seja possível a implantação do sistema é necessário que o órgão realize uma série de ações para adequação dos requisitos mínimos para sua utilização.

Aplicação de TI em processos de trabalho: A aplicação de TI em processos, atividades e tarefas administrativas destaca-se como importante desafio estratégico. Um exemplo é o processo de avaliação do candidato na prova prática, que é feito, basicamente, de forma manual, ou seja, a conduta do candidato depende de uma análise pessoal dos examinadores envolvidos. Essa situação não garante que os procedimentos estão sendo cumpridos de forma regular e padronizada conforme exigido na legislação. Uma solução efetiva para o caso seria a telemetria, recurso que permite o monitoramento em tempo real de informações de uma frota inteira ou de um veículo em individual, que vão desde o uso de combustível até a forma de condução do motorista. Nos testes de direção, pode apontar uma mudança de marcha feita no momento errado ou um excesso de aceleração, por exemplo.

Esse é um exemplo de como medidas práticas da aplicação da TI aplicada a processos de trabalho podem coibir fraudes e garantir economia dos recursos públicos.

Ocorre que, para vencer esses desafios estratégicos, o órgão necessita avançar na implantação de um modelo de governança de TI e estabelecer a forma como a administração da TI será gerida para alcançar os seus resultados definidos pela gestão estratégica.

Para que isso seja possível, funções (subdepartamentos e grupos), processos, pessoas, políticas, ferramentas, fornecedores e tudo mais que envolva TI devem ser geridos de acordo com diretrizes de TI que, por sua vez, são um desdobramento das diretrizes da autarquia.

Uma pesquisa realizada pelo TCE-ES junto ao Detran|ES, em agosto de 2018, apontou que o órgão não possui uma série de requisitos que configuram a existência de governança em TI. Dentre eles destacam-se os listados abaixo.

Governança de TI:

- Falta de um Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI), formalmente instituído pelo seu dirigente máximo como norma de cumprimento obrigatório;
- Falta de um Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), formalmente instituído pelo seu dirigente máximo como norma de cumprimento obrigatório;
- Falta de um Comitê de TI, formalmente instituído, composto por representantes de áreas relevantes da organização e que realize as atividades previstas em seu ato constitutivo;
- Total nível de dependência tecnológica da organização em relação às empresas prestadoras de serviços de TI;
- Falta de pessoal qualificado na Unidade de Controle Interno para avaliar a conformidade e a governança da TI.

Custos e Orçamento de TI:

- Baixo poder de influência do gestor de TI na elaboração do orçamento da organização;
- Falta de planos de TI (PETI ou PDTI) que fundamentam a proposta orçamentária de TI.

Aquisição e Construção de Soluções de TI:

- Falta de um Processo de Gerenciamento de Projetos de TI, formalmente instituído pelo seu dirigente máximo como norma de cumprimento obrigatório;
- Na menor parte dos projetos, a organização executa Processo de Gerenciamento de Projetos de TI;
- Falta de um método formalmente definido para analisar a vantagem entre aquisição e locação, antes de decidir por uma terceirização, como norma de cumprimento obrigatório.

Gestão de Contratos de TI:

- Todos os contratos de TI possuem fiscal formalmente designado, com formação técnica relacionada ao objeto contratado;
- Na maior parte dos contratos, a organização adota métricas objetivas para a mensuração de resultados do contrato;
- A maior parte dos contratos de TI realizam pagamentos em função da mensuração objetiva dos resultados entregues e aceitos;
- Nenhum dos contratos de TI possuem, além de fiscal de TI, fiscal de negócio e fiscal administrativo;
- A maior parte dos contratos de prestação de serviço de TI estabelecem Acordos de Nível de Serviço, contendo responsabilidades, indicadores, prazos de atendimento e sanções previstas.

Gerenciamento de Serviços de TI:

- Falta de um Processo de Gerenciamento de Incidentes de TI, formalmente instituído como norma de cumprimento obrigatório;
- Incidentes de TI nunca são gerenciados conforme processo previamente definido;

- Falta de um Processo de Gerenciamento de Problemas de TI, formalmente instituído como norma de cumprimento obrigatório;
- Falta de um Plano de Continuidade de Serviços de TI, formalmente instituído como norma de cumprimento obrigatório;
- Falta de um Plano de Capacidade de TI, formalmente instituído como norma de cumprimento obrigatório.

Gerenciamento de Riscos de TI:

- Falta de uma Política de Gestão de Riscos de TI, formalmente instituída pelo seu dirigente máximo como norma de cumprimento obrigatório;
- Falta de um processo de gestão de riscos de TI.

Gestão de Ativos de TI:

- Todos os bancos de dados considerados críticos são de sistemas proprietários da organização ou têm sua propriedade intelectual contratualmente protegida;
- Nenhum dos bancos de dados considerados críticos são conhecidos pela organização a ponto de essa poder realizar manutenções sem a necessidade de recorrer a terceiros;
- Nenhum controle dos acessos feitos por terceiros nos bancos de dados que contenham informação de sua propriedade.

Portanto, é extremamente importante que a gestão futura se proponha a enfrentar o desafio de implementar a governança de TI.

Indicadores de desempenho: Os principais processos do órgão (veículos, penalidades e habilitação) são sistematizados e seus indicadores de desempenho estão concentrados em bancos de dados localizados no Prodest. Não há, contudo, um sistema Business Intelligence (BI) para exibir tais indicadores em um painel de controle (*dashboard*) para uso da gestão estratégica.

Atualmente, quando se necessita desse tipo de informações é encaminhado ao Prodest uma solicitação de relatório, e compete ao Detran|ES a sua validação para uso em decisões estratégicas. Embora não se tenha acesso, na forma de um sistema BI, a esses indicadores, existem outros meios de mensuração que indiretamente servem como termômetro para captar, de uma forma geral, a necessidade daqueles que buscam o órgão para a realização de algum serviço. São eles: o site e o canal de ouvidoria da autarquia. A partir de fevereiro de 2018, o site do Detran|ES passou a utilizar o *software* livre Orchard para administração e gestão de conteúdo *web*. Tal medida possibilitou a mensuração da quantidade de acessos por páginas e assuntos acessados, permitindo ao Detran|ES saber: o volume de usuários que procuram o órgão para realizar serviços on-line, que informações de serviços e assuntos mais despertam interesse dos cidadãos, dentre outros. Isso pode ajudar a traçar medidas e estratégias para melhoria dos processos ou mesmo garantir uma oferta de serviços on-line e off-line mais alinhado com a necessidade do usuário do serviço.

Desde o lançamento do novo site, os acessos têm crescido vertiginosamente. São, em média, 30 mil usuários navegando em nosso sítio eletrônico diariamente, sendo que, no último semestre, computamos 1.833.355 visualizações.

O desafio é aumentar a gama de serviços on-line oferecidos e com isso potencializar o atendimento ao cidadão de forma prática e rápida. Isso possibilitará, além da satisfação do usuário, desafogar o atendimento presencial nas diversas unidade de atendimento do órgão.

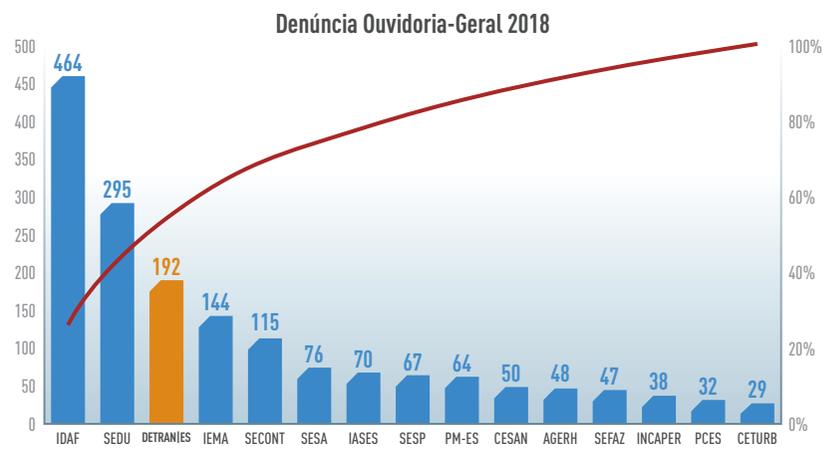
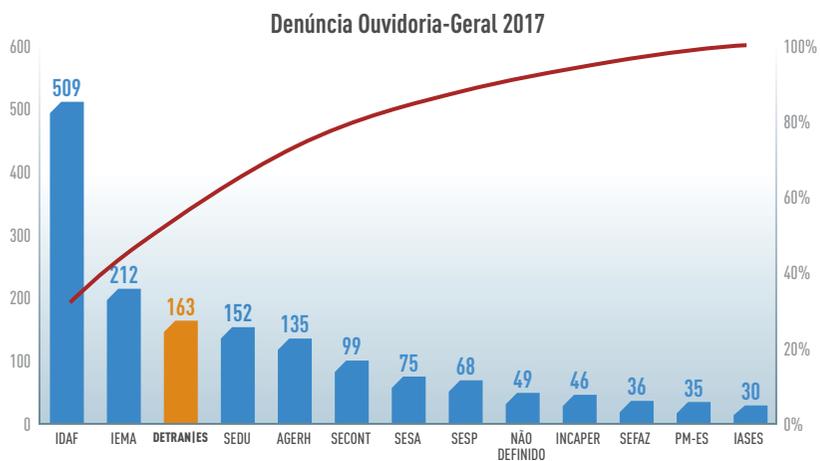
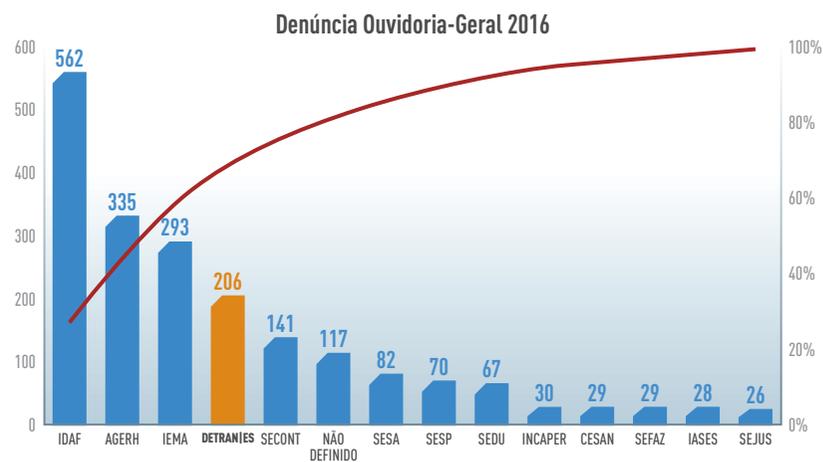
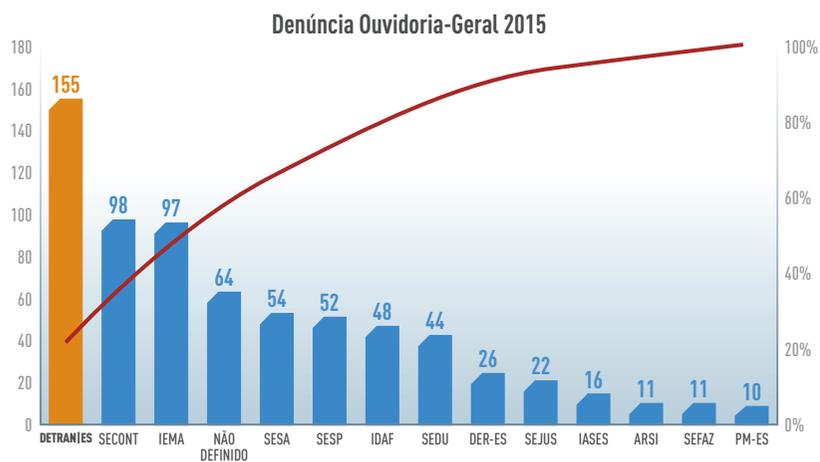
Ouvidoria: A Coordenação de Ouvidoria-geral do Estado do Espírito Santo (COGE) é responsável por fomentar a participação popular, contribuindo para a melhoria dos serviços públicos. O Detran|ES compõem essa rede integrada de Ouvidoria no Estado, para tanto, dispõe de dois representantes legais, responsáveis por: triagem, distribuição entre setores e adequação das respostas encaminhadas, obedecendo ao disposto na Instrução de Serviço P nº 1.923, de 1º de agosto 2013, em seu Art. 2.

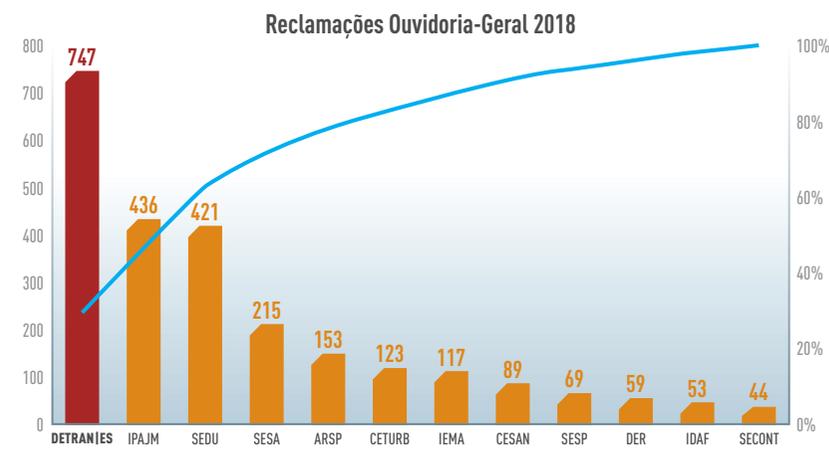
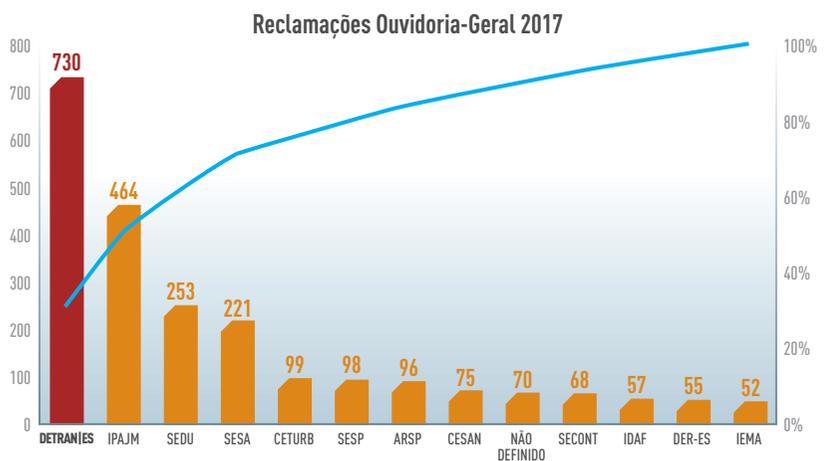
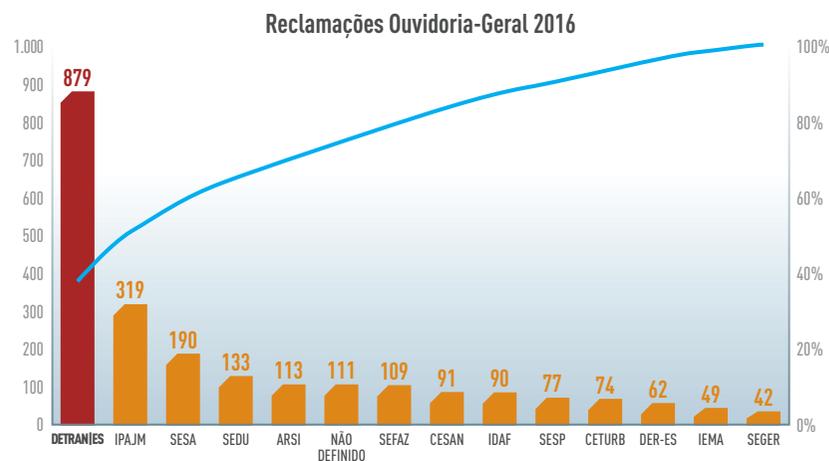
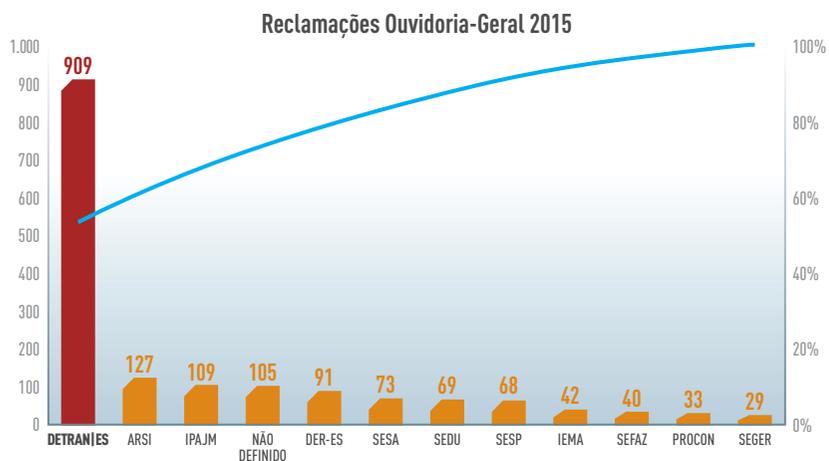
A Ouvidoria-geral e a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual estão regulamentadas pelos Decretos nºs 2.289-R/2.009, 2.969-R/2.012 e 3.012-R/2012. O primeiro normativo aborda a estruturação de um sistema integrado de ouvidorias pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo Estadual, enquanto o segundo e o terceiro tratam, respectivamente, da transferência da Ouvidoria-geral para a Secont e da elevação do status da mesma em Subsecretaria de Estado.

Em 2014, por meio do Decreto nº 3.726-R, de 10/12/2014, que alterou o Decreto nº 3.152-R, de 26/11/2012, o qual regulamenta a Lei de Acesso à Informação – Lei nº 9.871/2012, ficou definido que os pedidos de acesso à informação deveriam ser registrados no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria. Portanto, a Ouvidoria-geral do Estado passou a ser responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Entre 2015 e 2018, foram registradas 4.917 manifestações, sendo 3.737 computadas no antigo sistema TAG e outras 1.180 no sistema E-OUV, utilizado a partir de janeiro de 2018.

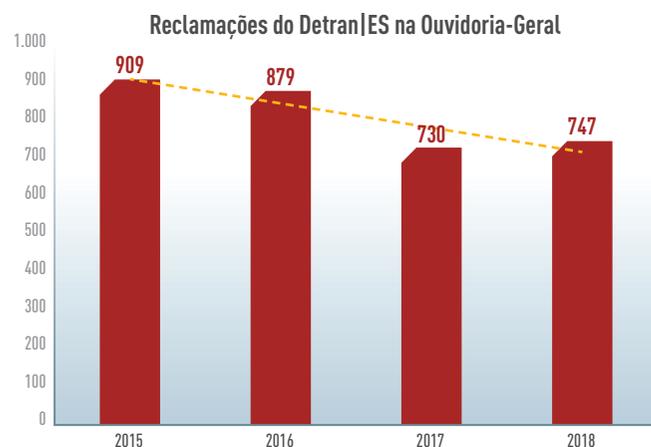
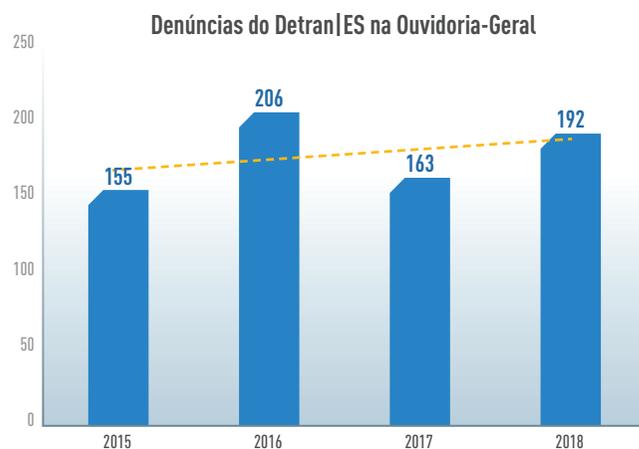
Infelizmente, o Detran|ES figura entre os órgãos campeões de reclamação, conforme relatório anual divulgado pela COGE. No referido relatório, ano-base de 2017, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual recebeu, por meio do Sistema de Ouvidoria TAG o quantitativo de 9.375 manifestações, sendo que o órgão mais acionado nesse período foi o Detran|ES, com 1.426 manifestações, seguido pela Agência de Regulação de Serviços Públicos (ARSP), com 1.324 manifestações, e a Secont, com 1.282 manifestações.

A situação se repetiu nos anos anteriores: em 2016, foram 1.427 manifestações e, em 2015, foram 1.314 manifestações. Em ambos os casos já éramos o órgão campeão de reclamações. A seguir, apresentamos dados estatísticos referentes a denúncias e reclamações, recebidas pela OGE entre 2015 e primeiro semestre de 2018.





Tais indicativos apontam para a necessidade imediata de identificação das causas que têm gerado tamanho número de reclamações. Apesar de haver um decréscimo maior que 19% na quantidade desde o ano de 2015 até 2018, tem-se que o Detran|ES ainda permanece no topo das reclamações.



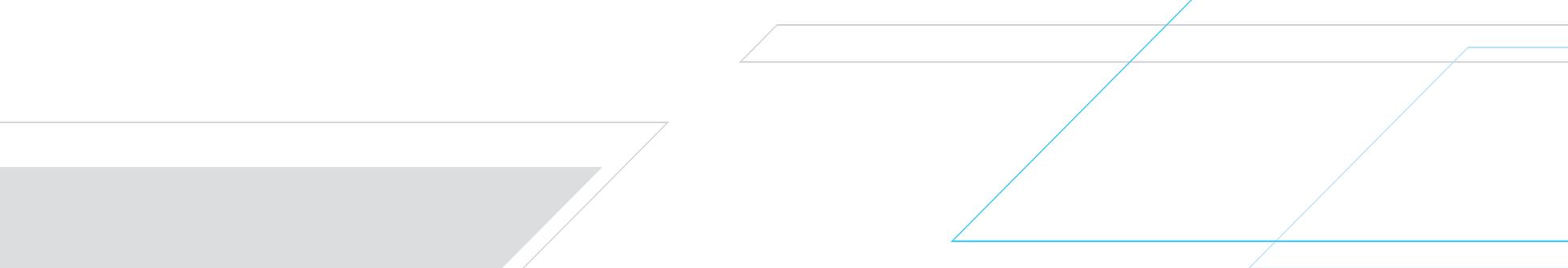
Nesse sentido, o relatório de avaliação e diagnóstico organizacional aponta para algumas evidências que certamente corroboram para a dificuldade de diminuição do indicador de reclamações, dentre elas, destaca-se a ausência de elementos essenciais para o adequado funcionamento organizacional.

A base de entendimento organizacional remonta à ideia de sistemas, com entradas, processamento, retroalimentação e saídas. Ou seja, transformação de dados, informações, insumos que, por sua vez, entregam valor agregado. Os elementos essenciais podem ser estruturados basicamente na vertente de gestão por processos.

Adentrando-se nessa vertente, observa-se que a organização tem buscado a melhoria de seus processos de negócio, entretanto, as ações de melhoria carecem de estruturação mais adequada às melhores práticas em gerenciamento de projetos. Tal situação acaba dificultando o monitoramento e controle dos projetos, gerando perda de informações, retrabalho e grande dificuldade das equipes em trabalhar com elementos básicos da gestão de projetos como escopo, prazo e custo, assim como indicar *status* e andamento dos projetos.

Ainda na perspectiva de projetos, observa-se, também, que o conjunto de projetos nas diversas áreas parecem não ter uma convergência clara à visão estratégica, assim como não se percebe *link* direto à visão e missão organizacional em vigor. Existe uma necessidade clara de integração do portfólio de projetos de melhoria de processos.

Dessa forma, a lista de projetos disposta neste documento traz consigo a ideia de registrar os cenários encontrados, ações tomadas e resultados alcançados ou a alcançar, visto a falta de centralização



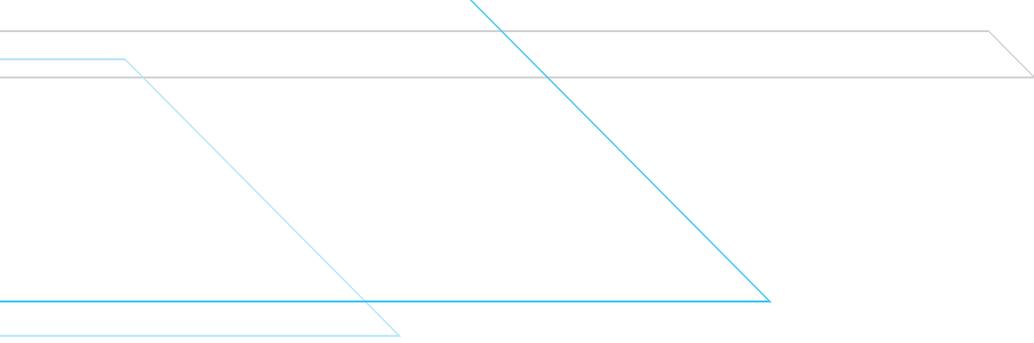
em um portfólio de projetos consolidado e ligado diretamente à estratégia organizacional, que, por sua vez, não está formalmente instituída. No desenvolvimento desses registros, percebeu-se grande dificuldade das áreas em os descreverem na perspectiva de projetos. Isso mostra que a organização tem necessidade de desenvolver sua maturidade em gerenciamento de projetos, bem como instituir sua estratégia.

Da mesma forma, percebe-se pouco conhecimento da organização na visão de seus processos, assim como na identificação de como os projetos os afetam ou intervêm diretamente neles. Observa-se que as equipes têm dificuldade de definir quais processos estão sendo melhorados e a quais projetos estão relacionados. Geralmente, a visão se restringe a uma intervenção ligada a um problema, mas carece de uma perspectiva mais ampliada, contemplando demais processos da cadeia de valor.

Como exemplo, tais afirmações podem ser corroboradas com as diversas tentativas do Escritório de Processos Organizacionais em preencher o *Business Process Model Canvas* (Quadro de modelo de processo de negócios) para modelagem de processos de negócios. O *template* citado contempla a visão geral do processo, abarcando as mínimas informações necessárias para que seja possível realizar a modelagem do processo e certamente subsidiar a gestão por processos.

Nesse sentido, destaca-se que existe grande desconhecimento da organização, principalmente, na mensuração de benefícios de retorno de investimento, indicadores de desempenho e, algumas vezes, pouco conhecimento em controles e restrições.

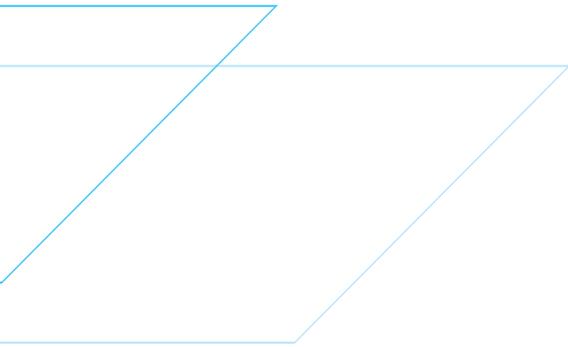
Quando se trata de controles e restrições, observa-se que nem todas as normas são conhecidas, ou até mesmo estão acessíveis com facilidade. Existem várias Instruções de Serviços perdidas, mas que não foram revogadas, não se sabendo desde quando tal controle foi perdido, ou seja, é necessário um trabalho minucioso de investigação pelo resgate de



tais normas. O funcionamento dos processos ocorre sem a certeza de quais normas (controles e restrições) os regem, gerando grande risco em sua execução.

Tratando-se dos indicadores de desempenho, tem-se que não há estruturação. Percebe-se, frequentemente, grande número de solicitações por relatórios gerenciais na tentativa de subsidiar decisões estratégicas. Tais relatórios geralmente são solicitados ao Prodest e ficam por vezes na fila aguardando o atendimento.

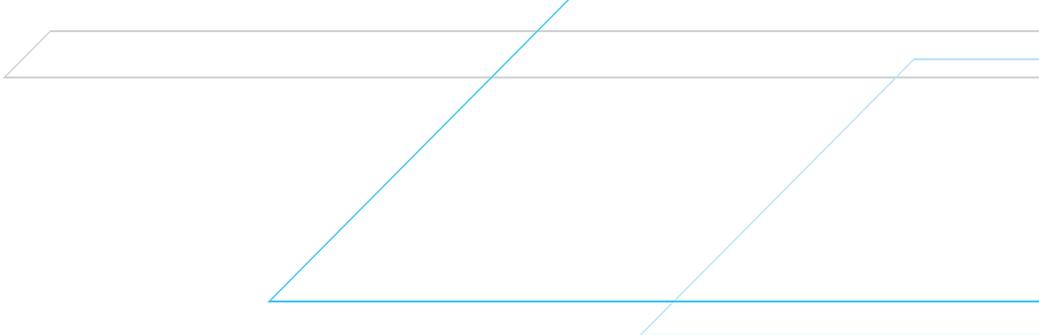
Sobre os benefícios de retorno de investimento, sua mensuração depende basicamente do conhecimento de custos do processo. Sob essa ótica, é praticamente impossível precisar tais benefícios, tendo em vista a ausência de domínio dos processos. Sendo assim, os benefícios de retorno de investimento são geralmente definidos por meio de estimativas.



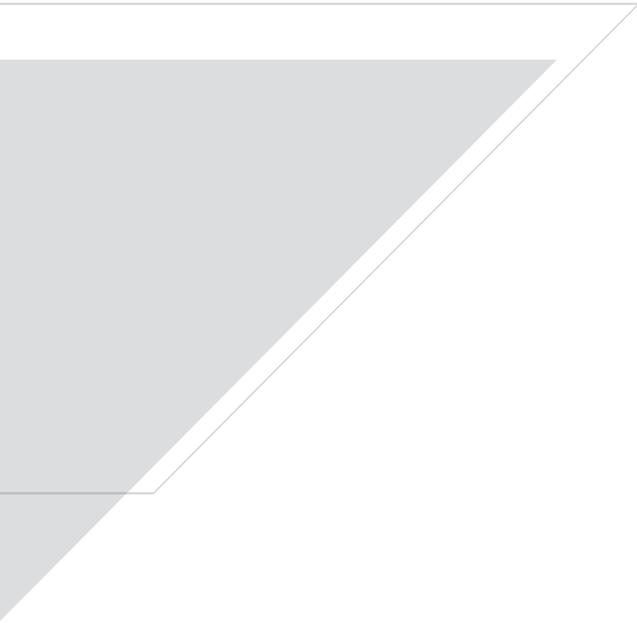
Dessa forma, o cenário analítico exposto identifica pontos cruciais à manutenção organizacional. Os ditos elementos essenciais, aqueles estruturados basicamente na vertente de gestão por processos, certamente são a mola propulsora da mudança organizacional, ou seja, as engrenagens sistemáticas devem se estruturar na visão ampliada, orientada aos processos de negócios da organização, que, por sua vez, dependem de conexão sólida com a estratégia organizacional.

Dito isso, é importante ressaltar que, embora haja dificuldades conforme já exposto, salienta-se que, em contrapartida, os indicadores provenientes da Ouvidoria, especificamente número de reclamações e denúncias, demonstram que a variação, identificada nos gráficos expostos, pode ser proveniente de ações tomadas pela organização.

Concernente ao número de denúncias, tem-se que, entre 2015 e 2018, a média se aproximou dos registros extremos (mínimo 155 e máximo 206), sendo a média de 179 registros de denúncias, ficando a 13,4% do mínimo e 15% do máximo, ou seja, uma variação pequena, podendo indicar uma certa estabilidade no comportamento de denúncias.



No mesmo período, o comportamento das reclamações apresentou declínio considerável maior que 19%, sendo o primeiro levantamento em 2015, de 909 reclamações, caindo para 747 em 2018, ou seja, uma variação de 162 reclamações.



Certamente, o esforço organizacional para melhoria de seus serviços pode ter influenciado a queda do número de reclamações. Tal esforço pode ser evidenciado com a reformulação do site do Detran|ES, passando a ser mais moderno, fácil de navegar e próximo do cidadão, assim como o oferecimento de alguns serviços de forma *on-line*, dando maior autonomia aos usuários, ou seja, a transformação dos processos em serviços digitais.

É fato que a hipótese de correlação delineada se deve fundamentalmente à melhor estruturação dos dados, ou seja, a Ouvidoria como canal de entrada desses dados proporcionou acesso a informações cruciais para a identificação de tal hipótese. Sendo assim, a fonte mais fidedigna relativa a dados e informações pode estar edificada nesse canal, mas salienta-se que o mesmo não pode representar o principal subsídio informacional para tomadas de decisão.

Para tanto se faz necessário conduzir-se para a instituição formal da estratégia organizacional, assim como o contínuo investimento em mecanismos para a ampliação da visão de gestão por processos, o avanço na maturidade em projetos e também a estruturação de indicadores que permitam ampliar e melhorar as fontes de informações para subsidiar as decisões organizacionais.

AVALIAÇÃO E DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DETRAN|ES 2018.





DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESPÍRITO SANTO (DETRAN|ES)

Av. Fernando Ferrari, 1080, Edifício América Centro Empresarial, Torre Sul

Mata da Praia - CEP: 29066-920 - Vitória / ES -

www.detran.es.gov.br/



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**
*Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social*

