

Processo n.: @RLA 18/01225254

Assunto: Auditoria Operacional sobre avaliação dos serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN)

Responsáveis: Paulo Eli, Carlos Moisés da Silva, Jorge Eduardo Tasca e Sandra Mara Pereira

Unidade Gestora: Secretaria de Estado da Segurança Pública

Unidade Técnica: DAE

Decisão n.: 1169/2020

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

1. Conhecer do Relatório de Auditoria Operacional realizada no Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN), que teve por objetivo averiguar a prestação de serviços públicos disponibilizados aos cidadãos pelo DETRAN, as taxas cobradas e a operacionalização do processo para a obtenção da Carteira Nacional de Habilitação (CNH).

2. Conceder ao **Departamento de Trânsito de Santa Catarina (DETRAN)**, ao *Governo do Estado de Santa Catarina* e às *Secretarias de Estado da Fazenda (SEF) e da Administração (SEA)*, o **prazo de 90 (noventa) dias**, a contar da data da publicação desta deliberação no Diário Oficial Eletrônico do TCE (DOTC-e), com fulcro no inciso III do art. 5º da Resolução n. TC-79/2013, para que apresente a este Tribunal de Contas Plano de Ação estabelecendo prazos, responsáveis e atividades para a adoção de providências visando ao aperfeiçoamento do objeto auditado, bem como à otimização da aplicação dos recursos públicos, relativamente às seguintes recomendações e determinações:

2.1. Determinações ao *Departamento de Trânsito de Santa Catarina (DETRAN)*:

2.1.1. Elaborar, divulgar e manter atualizada a Carta Estadual de Serviços ao Cidadão acerca dos serviços prestados pelo DETRAN, em conformidade ao previsto nos §§ 2º e 3º do art. 11 da Lei (estadual) n. 15.435/2011 (itens 2.1.3 e 2.4.1 do *Relatório DAE/CAOP/Div.2 n. 9/2020*);

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

2.2. Recomendações ao *Departamento de Trânsito de Santa Catarina (DETRAN)*:

2.2.1. Elaborar e implementar rotina de tratamento das manifestações recebidas pelo Sistema Administrativo de Ouvidoria, assim como de seus relatórios, orientado à elevação da eficiência administrativa do órgão e à melhoria do atendimento aos usuários (itens 2.1.1 e 2.4.1 do Relatório DAE);

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

2.2.3. Viabilizar o envio de documentos gerados pelo DETRAN à residência do cidadão por meio de sistema de entrega de correspondência (itens 2.1.2. e 2.4.2 do Relatório DAE);

2.2.4. Implementar o protocolo de defesa de autuação de infração de trânsito via internet (itens 2.1.2 e 2.4.2 do Relatório DAE);

2.2.5. Mensurar e acompanhar, sistematicamente, via indicadores e relatórios gerenciais, o quantitativo e o tempo médio dos atendimentos presenciais ao cidadão em todas as unidades de atendimento do DETRAN (itens 2.1.2 e 2.4.2 do Relatório DAE);

2.2.6. Avaliar a criação de Fundo específico para o Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN) e apresentar os resultados da avaliação (itens 2.2.1 e 2.4.2 do Relatório DAE);

2.2.7. Planejar e implementar ações para reduzir os custos com os serviços gráficos e serviços agregados ao processo de emissão da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) - itens 2.2.1 e 2.4.2 do Relatório DAE;

2.2.8. Avaliar, periodicamente, a economicidade entre a manutenção de imóvel locado para as unidades do Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN) e a possível aquisição de imóvel próprio para o Estado (itens 2.3.1 e 2.4.2 do Relatório DAE);

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

2.2.10. Mensurar, periodicamente, os custos dos serviços pelo Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN) aos usuários pessoa física e/ou jurídica e utilizá-los como critério para a composição dos valores das taxas (itens 2.2.1, 2.4.3 e 2.4.4 do Relatório DAE);

2.2.11. Estabelecer a manifestação acerca da compatibilidade do aluguel com os valores de mercado como condição prévia para a prorrogação contratual das unidades do Departamento de Trânsito (CIRETRAN's E CITRAN's) - itens 2.3.1 e 2.4.5 do Relatório DAE.

2.3. Recomendações à *Secretaria de Estado da Fazenda*:

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

2.3.2. Mensurar, periodicamente, os custos dos serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN) aos usuários pessoa física e/ou jurídica e utilizá-los como critério para a composição dos valores das taxas (itens 2.2.1, 2.4.3 e 2.4.4 do Relatório DAE).

2.4. Recomendação à *Secretaria de Estado da Administração*:

2.4.1. Rever a Instrução Normativa n. 06/SEA/2013, para estabelecer que: *a)* a dispensa de licitação para locação de bem imóvel deverá ser precedida de avaliação da economicidade entre locação e compra; e *b)* a prorrogação contratual deverá ser precedida de manifestação acerca da compatibilidade do aluguel com os valores de mercado da região do imóvel (itens 2.3.1 e 2.4.6 do Relatório DAE).

2.5. Recomendação ao *Governador do Estado de Santa Catarina*:

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

3. Considerar cumprida a determinação do item 2 da Decisão n. 433/2018 do Processo n. DEN-17/00062473 para a realização de auditoria operacional no Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN).

4. Determinar a instauração de processo específico para se avaliar a revogação e/ou reforma do Prejulgado n. 1.754 à luz do art. 47-A da Lei (federal) n. 12.462/2011.

5. Dar ciência desta Decisão, do Relatório e Voto do Relator que a fundamentam, bem como do **Relatório DAE/CAOP/Div.2 n. 9/2020** e do **Parecer MPC n. 1660/2020**:

- 5.1. ao Departamento de Trânsito de Santa Catarina (DETRAN);
- 5.2. ao Governador do Estado de Santa Catarina;
- 5.3. à Secretaria de Estado da Fazenda (SEF);
- 5.4. à Secretaria de Estado de Administração (SEA).

Ata n.º: 38/2020

Data da sessão n.º: 09/12/2020 - Ordinária - Virtual

Especificação do quórum: Adircélio de Moraes Ferreira Júnior, Herneus De Nadal, Wilson Rogério Wan-Dall, Luiz Roberto Herbst, Cesar Filomeno Fontes, Luiz Eduardo Cherem e José Nei Alberton Ascari

Representante do Ministério Público de Contas/SC: Cibelly Farias

Conselheiros-Substitutos presentes: Gerson dos Santos Sicca, Cleber Muniz Gavi e Sabrina Nunes Iocken

ADIRCÉLIO DE MORAES FERREIRA
JÚNIOR
Presidente

GERSON DOS SANTOS SICCA
Relator

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