



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

Protocolado CGA nº 068/2015 SPDOC.CC – 14549/2015

Unidade: Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN)

Secretaria: Secretaria de Planejamento e Gestão

Assunto: Suposta falha na entrega de CNH via empresa terceirizada VALID na circunscrição de Santana de Parnaíba.

RELATÓRIO CONCLUSIVO – nº 218/2015

Trata o presente Protocolado de denúncia registrada no endereço eletrônico da Corregedoria Geral da Administração (fls. 02/03), na qual discorreu sobre a demora excessiva da Unidade para emitir sua CNH em decorrência de perda ou extravio de documento público e, sobretudo mau atendimento que lhe foi prestado pelo órgão.

A denunciante encerra sua delação questionando saber se a referida CNH foi definitivamente cancelada ou se corre o risco de ter sido vendida internamente, uma vez que a Diretora da Unidade, [REDACTED] se mostrou desconfortável e nervosa quando apresentada tal situação.

A Sra. [REDACTED] relatou que no dia 17/10/2014 protocolou junto à CIRETRAN de Santana de Parnaíba, pedido de transferência para o Município, de sua CNH, registro nº [REDACTED], bem como pedido de alteração do seu nome de solteira para o de casada. Na oportunidade, efetuou o pagamento da taxa para que recebesse o novo documento em casa pelos correios no prazo de 10 dias.

Após, vencido o prazo inicial, como não havia recebido o documento em casa, a Sra. [REDACTED] entrou em contato com a CIRETRAN, ocasião em que foi informada que seu processo estava parado e que deveria comparecer pessoalmente à Unidade para colher as digitais e tirar uma fotografia. A denunciante foi novamente informada que no prazo de 10 dias sua CNH seria entregue. Passado o segundo prazo, a Unidade novamente não entregou a respectiva CNH.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

Ao se dirigir pela terceira vez à Unidade para obter esclarecimentos, a Sra. [REDACTED] foi informada de que sua CNH já havia sido emitida e que a partir daí a responsabilidade pela entrega seria dos correios, nada mais podendo fazer ou informar. Após idas e vindas à CIRETRAN, finalmente a Sra. [REDACTED] recebeu sua CNH em 16/01/2015, momento em que a Diretora [REDACTED] teria lhe informado que aquele primeiro documento havia sido extraviado, e por esta razão havia sido cancelado.

Os documentos de fls. 08/18 encartados aos autos comprovam a movimentação ocorrida no prontuário da Sra. [REDACTED], porém, não foi possível extrair dados sobre a remessa do documento, ou ainda, quem foram os servidores que receberam a cidadã pela primeira vez.

Em resposta as proposituras do Relatório Preliminar às fls. 19/22, pela CIRETRAN em questão foi encaminhado o ofício sem número contendo o prontuário original (fls. 32/37) pertencente à Sra. [REDACTED] (fls. 26), o qual foi analisado pelo Núcleo Administrativo desta Setorial (fls. 30/31), não sendo constatada nenhuma não conformidade, apenas a justificativa para uma nova emissão da CNH. Juntou-se correios eletrônicos às fls. 23/24 com as referidas solicitações encaminhadas à CIRETRAN de Santana de Parnaíba.

Com o objetivo de se verificar se a referida CNH foi transferida para o Município de Santana de Parnaíba e se seu nome já havia sido alterado, foi elaborado Relatório Complementar (fls. 28/29).

Desta forma, dando continuidade aos trabalhos correicionais foi realizada a oitiva da Diretora [REDACTED], a qual após ter sido cientificada dos fatos, relatou que a emissão da CNH foi realizada pela empresa terceirizada VALID, que esta encaminha diretamente via correio ao solicitante e que no caso em tela o documento foi extraviado pelo próprio correio. Que depois de algum tempo a solicitante, Sra. [REDACTED], deu falta do recebimento, momento em que procurou a CIRETRAN de Santana de Parnaíba, onde foi comunicada sobre o extravio. A Diretora informou que após contatar a empresa



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

VALID, a qual não conseguiu rastrear o documento, cancelou a CNH extraviada e emitiu outra via a ser retirada na própria CIRETRAN. Consignou a Diretora [REDACTED] que a CNH emitida já foi entregue a Sra. [REDACTED] e que a CIRETRAN não tinha como fornecer/emitir um documento informando sobre o cancelamento da CNH extraviada, somente constando no próprio sistema DETRAN/SP.

É o relatório.

Embora a Carteira Nacional de Habilitação da condutora, Sra. [REDACTED] tenha sido emitida após considerável lapso temporal, durante a persecução não restou comprovada desídia por parte dos servidores envolvidos.

Como dito preteritamente, a emissão tardia da CNH, tem como pressuposto o extravio do referido documento pelo correio, o qual é responsável pelo envio ao destinatário.

Não se pode olvidar que o atendimento dispensado à condutora também contribui para o não cumprimento do prazo estabelecido para emissão de uma CNH.

Atendo-se ao fato em tela, intuímos, outrossim, pela necessidade da imediata capacitação dos servidores que se encontram no setor de atendimento ao público.

Vale ressaltar que não compete a esta Corregedoria à análise do mérito da conduta dos servidores, mas sim, sua conformidade com a legislação, ou seja, se o ato praticado se encontra revestido de legalidade.

Mister admitir que durante a instrução não restou comprovada má fé por parte dos servidores, e tampouco um descaso em relação ao problema apresentado pela condutora.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

Outro ponto de grande relevância e que deve ser levado em consideração é o fato que após tomar ciência do extravio, a então Diretora da Unidade, Sra. [REDACTED] realizou o cancelamento da CNH extraviada, e em ato contínuo a emissão de nova CNH.

Ante tal conjuntura, sopesando os diferentes fatores em confronto, dentre eles o fato dos servidores estarem tentando se adaptar as novas diretrizes do DETRAN/SP e com base no princípio da economia processual, entende-se que a não conformidade no atendimento pode e deve ser regularizada de pronto e sem aplicabilidade de sanção em desfavor dos servidores envolvidos.

Diante do exposto, propõe-se, s.m.j ao Sr. Presidente da Corregedoria Geral da Administração:

- 1- Remessa do presente Relatório à Presidência do DETRAN/SP;
- 2- Após, o **ARQUIVAMENTO** definitivo do presente feito até novos fatos que justifiquem a sua reabertura.

À apreciação superior.

CGA, 30 de abril de 2015.

[REDACTED]
LEIDE MARQUES QUARESMA DA SILVA
CORREGEDORA

[REDACTED]
GIOVANA GRANADO SOUZA
ASSISTENTE TÉCNICO III



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO
SETORIAL PLANEJAMENTO E GESTÃO

Protocolado: CGA nº 068/2015 - SPDOC.CC nº 14549/2015

Unidade: Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN)

Secretaria: Secretaria de Planejamento e Gestão

Assunto: Falha na entrega de Carteira Nacional de Habilitação (CNH), pela empresa terceirizada VALID, a qual presta serviços junto a CIRETRAN de Santana do Parnaíba.

Despacho CGA/SPG nº 187/2015

Considerando, relatório de fls. 40/43 à vista do apurado por esta Setorial Planejamento e Gestão;

Considerando, que os presentes autos tinham como objeto apuração de falha na entrega de CNH pela empresa VALID, a qual presta serviços junto a CIRETRAN de Santana do Parnaíba;

Considerando, que durante a instrução constatou-se que o extravio do referido documento se deu pelos Correios, empresa responsável pelo envio ao condutor destinatário;

Considerando ainda, que após tomar ciência do extravio, a então Diretora da Unidade, Sra. [REDACTED], realizou o cancelamento da CNH extraviada, e em ato contínuo a emissão de nova CNH;

Considerando por fim, que após instrução do feito não restou comprovada falha funcional por parte dos envolvidos;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO
SETORIAL PLANEJAMENTO E GESTÃO

Encaminhem-se os autos ao Presidente desta Corregedoria Geral da Administração, da Secretaria de Governo, nos termos dos artigos 20 e 21, todos do Decreto nº 57.500 de 08/11/2011, para conhecimento e, se em termos:

1. Remeter cópia dos autos à Presidência do DETRAN/SP, para conhecimento;
2. Dar ciência da conclusão dos autos a denunciante, [REDACTED];
3. Após, **ARQUIVAR** definitivamente o presente feito.

CGA/SPG, em 06 de maio de 2015.



PATRICIA GUERRA
CORREGEDORA COORDENADORA



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

Protocolado CGA nº 068/2015- SPDOC/CC 14549/2015

Interessado: [REDACTED]

Unidade/Secretaria: Departamento Estadual de Trânsito/Secretaria de Planejamento e Gestão.

Assunto: Falha na entrega de Carteira Nacional de Habilitação (CNH), pela empresa terceirizada VALID, a qual presta serviços junto à CIRETRAN de Santana de Parnaíba.

- 1- Vistos.
- 2- Diante do proposto em relatório elaborado, às fls. 40/43, bem como no despacho CGA SPDR de nº 187/2015, que acolho, expeça-se ofício à Presidência do DETRAN, encaminhando cópia integral do feito, para conhecimento;
- 3- Cientifique a denunciante, Sra. [REDACTED], quanto à conclusão dos autos;
- 4- Após, não restando comprovado, na instrução dos autos, falha funcional por parte de agente público, Arquive-se em pasta própria o presente protocolado.

CGA, em 12 de maio de 2015.

[REDACTED]

Ivan Francisco Pereira Agostinho
Ivan Francisco Pereira Agostinho
PRESIDENTE