



DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Publicado na Edição de 14 de junho de 2024 | Caderno Executivo | Seção Atos Normativos

PORTARIA Nº 4.021, DE 13 DE JUNHO DE 2024

O DIRETOR-PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO, no uso das competências que lhe conferem o inciso II, do artigo 10, da Lei Complementar nº 1.195, de 17 de janeiro de 2013, e a alínea "b", do inciso I, do artigo 10, do Decreto Estadual nº 59.055, de 9 de abril de 2013, considerando o contido no processo SEI nº 140.00334359/2024-78, resolve:

Art. 1º Fica instituído o Projeto CSM com o escopo de implementação do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), destinado ao tratamento das manifestações dos cidadãos, ao provimento de serviços aos usuários externos, bem como de serviços internos para as diretorias do Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo (DETRAN-SP).

Art. 2º O Projeto CSM, sigla formada pelas palavras em inglês "Customer Success Manager" que significa Gerente de Satisfação do Cliente, tem os seguintes objetivos estratégicos:

- I - ampliar a disponibilidade, a eficiência e a acessibilidade digital de todos os serviços a todas as pessoas;
- II - otimizar a experiência e a satisfação do usuário com o atendimento;
- III - automatizar os processos com emprego de inteligência artificial e aprendizagem de máquinas;
- IV - implementar as melhores práticas para a excelência dos processos internos e serviços à sociedade;
- V - implantar mecanismos de gestão meritocrática e promover o espírito de equipe;
- VI - implementar gestão de performance e subsidiar as decisões com evidências;
- VII - adotar as melhores práticas de transparência ativa, acesso à informação e proteção de dados;
- VIII - cuidar das pessoas e valorizar o desempenho e o mérito;
- IX - empregar soluções tecnológicas inovadoras para alavancar resultados; e
- X - aperfeiçoar a estrutura organizacional e a qualificação do atendimento.

Art. 3º Ficam designados, como membros do Projeto CSM, os seguintes servidores e empregados públicos:

- I - ANE FREITAS DA SILVA, Diretor Técnico I;
- II - DEIVID SANTOS DE OLIVEIRA, Diretor Técnico II;
- III - FERNANDA APARECIDA DA SILVA, Agente Estadual de Trânsito I;

IV - GABRIEL FELIPE GAGLIERO FABBRI, Diretor Técnico I;

V - JORGE ANTONIO COUTO SANTOS, Diretor Técnico I;

VI - JOSÉ IBERÊ FERNANDES JUNIOR, Assessor de Gabinete;

VII - LUCAS RODRIGUES JOSÉ CESÁRIO, Gerente Setorial;

VIII - MICHELE GREGORIO PASSOS BRAIDO, Gerente Setorial; e

IX - VALDIR BARRETO ANDRADE FILHO, Diretor Técnico II.

Art. 4º Compete à equipe do Projeto CSM planejar, executar e monitorar todas as atividades necessárias para a implantação da solução de atendimento as manifestações e serviços do DETRAN-SP, bem como elaborar relatórios periódicos sobre o andamento do projeto.

Parágrafo único. O Plano do Projeto deverá ser entregue em 30 (trinta) dias, a contar da publicação desta Portaria.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ LOPES HOTT JUNIOR
Diretor-Presidente Substituto