

**PAUTA SIMPLIFICADA REUNIAO DIA 05/10/2021**

1) - Existem casos em que estão sendo cancelados os agendamentos nas clinicas, para que os cidadãos realizem a pericia medica dentro do posto Poupatempo, em detrimento a divisão equitativa e a impessoalidade que deve existir nos atendimentos;

alguns cancelamentos são feitos pelos próprios funcionários do Poupatempo/Ciretran e acontecendo em nível Estadual, como é o caso já mencionado ocorrido na Cidade de Taubaté, dentre outros já denunciados;

outros cancelamentos são feitos sob a orientação dos próprios funcionários do Poupatempo/Ciretran, que ensinam os candidatos e condutores a supostamente burlar o sistema digital simplificado, no próprio aparelho de telefone celular do cidadão;

**Respeitosamente, sugiro** orientar e incluir na Normas e Procedimentos, com a devida divulgação, o correto procedimento e a gravidade de tais atos, ainda, nota circular, com a devida alteração e travamento do sistema para o devido controle.

**Resposta: Os Atendentes do Detran.SP/Poupatempo não conseguem cancelar o serviço, mesmo que o cidadão tenha iniciado o serviço por meio digital.**

---

2.) - estão ocorrendo vários redirecionamentos de atendimento (como já amplamente denunciado) com justificativas incorretas, esdrúxulas e, as vezes, até mesmo ofensiva a honra do medico, como:

- local de exame indisponível para acesso;
- perito ausente e não justificado;
- mudança de endereço e o cidadão foi para perito do mesmo município;
- perito bloqueado no sistema;
- necessita passar com médico de banca, porém o médico não atendia banca ou vice e versa, dentre outros;

Os Médicos/Psicólogos poderiam até mesmo responder por tais atos inverídicos, além de ser, supostamente, crime de inserção de dados falsos;

**Sugiro, respeitosamente** incluir na "NP" o correto procedimento, ainda, o envio de uma nota circular em todos os setores, alertando a gravidade de ato, além de proceder a alterações no sistema para efetivo bloqueio;

Resposta: O procedimento de redirecionamento ocorre, exclusivamente, em excepcionalidades não previstas no sistema. Sempre que a auditoria identifica algum comportamento não previsto é providenciado levantamento e orientações, quando necessário.

---

3) - houveram casos em que funcionários excluíram o *renach* e confeccionaram uma nova planilha, pois o cidadão mesmo estando inapto no sistema era encaminhado para outro perito, assim, ficamos em uma situação complicada, não conseguimos o retorno do cidadão para o perito anterior porque tinha agendamento, e o atual não conseguia prosseguir porque constava o inapto.

Diante deste fato, em um dos caos, o cidadão nos disse que faria um Boletim de Ocorrência contra a clinica, o qual estamos aguardando para defesa, alegando culpa da clinica.

**Sugiro, respeitosamente** que somente o gestor tenha senha para exclusão de *renach*, e antes de tal ato, realmente confirmar em todas as telas a situação atual do cidadão.

Resposta: A regra do sistema é direcionar o exame ao perito que lançou o resultado como inapto, se tiver algum caso que esteja divergente, o perito deve encaminhar o CPF ao e-mail [atendimento.credenciados@detran.sp.gov.br](mailto:atendimento.credenciados@detran.sp.gov.br) para que possamos analisar a situação.

---

---

4) - Casos que o cidadão assinala "necessita de veículo adaptado" primeira habilitação, por erro, o medico perito verifica que ele esta apto, mas o sistema veta, apresentando como sendo um erro, com a mensagem de que não é possível o envio do exame. (casos criticos)

Com isso, o sistema fica travado e prejudicando o cidadão (por erro dele), e a imagem da clinica e do DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito.

(temos 10 casos aguardando solução).

**Sugiro, respeitosamente** a imediata liberação no sistema.

Resposta: O Detran.SP identificou a situação e está atuando nos pré-requisitos para posterior atualização de sistema. O procedimento atual permanece vigente, para que o cidadão não fique aguardando, o perito não deve lançar o resultado e indicar ao cidadão para que retorne à unidade de atendimento, que poderá fazer o ajuste no sistema permitindo que o perito lance o resultado adequado.

---

5) - Casos que ficaram inaptos em alguma ocasião e desistiram na oportunidade, mas no sistema digital tentam novamente, mas o médico somente sabe ao final do exame impossibilitando o envio. (urgente)

O médico faz o exame e é obrigado a devolver os valores de pericia, mesmo tendo realizado.

**Sugiro, respeitosamente** a alteração urgente do sistema, para que seja agendado unicamente com o perito que lhe atribuiu o resultado de inapto, sendo manual ou eletrônico ou, ainda, que o sistema de agendamento eletrônico digital não permita que o cidadão prossiga com o agendamento encaminhando para uma unidade e um funcionário preparado

para esse atendimento fará a pesquisa e encaminhará para o mesmo perito nas conformidades da legislação vigente.

Resposta: Conforme a reposta do item 1) a regra do sistema não permite tal situação. Caso tenha algum caso de erro encaminhe para [atendimento.credenciados@detran.sp.gov.br](mailto:atendimento.credenciados@detran.sp.gov.br) no qual poderemos analisar o erro.

---

**6) - Casos que o perito identifica deficiência física e não esta devidamente cadastrado como banca especial.**

Nestes casos o perito precisa incluir um resultado, como o mesmo não esta devidamente cadastrado como banca especial, será incluso inapto para veículos convencionais e encaminhar o cidadão para outro perito que esteja.

Por ser um **inapto**, existi um redirecionamento legitimo com os dizeres "*cidadão tem um resultado de inapto, necessita reavaliar com medico de banca*".

Neste caso o medico encaminhado conseguia alterar o resultado, depois da atualização, mas pós-pandemia, esta travado no sistema e estamos com mais de 10 casos neste sentido.

**Respeitosamente,** sugiro que volte a funcionar o redirecionamento com a exclusão do inapto nestes casos, pelo Gestor/Diretor.

Resposta: O redirecionamento deve ser utilizado apenas em situações excepcionais. Assim, no caso de inapto, não é possível, conforme indicado no item 1) o retorno acontecerá exclusivamente no perito que lançou o resultado como inapto.

---

**7) - Casos que os campos do renach não permitem incluir mais restrições. (oneração ao cidadão)**

Podem existir mais de 10 restrições em uma CNH - Carteira Nacional de Habilitação, mas o sistema limita essa

quantidade apenas para 4 restrições, obrigando a exclusão de uma para opor outra, obrigando, assim, a realização de um exame prático.

**Sugiro, respeitosamente** que atualize os campos de restrições para até 10 espaços.

Resposta: O Detran.SP identificou o problema e está atuando nos pré-requisitos para posterior atualização de sistema.

---

8.) - Casos em que o sistema somente fornece agenda para um prazo superior a trinta dias, mesmo existindo vaga antes. (utilidade pública)

Destacamos que existe um erro sistêmico, pois, caso seja antecipado o Cidadão, àquela data fica bloqueada.

**Sugiro, respeitosamente** a urgente reformulação do sistema nesse sentido.

Resposta: O agendamento é a reserva do horário no perito, seguindo a divisão equitativa. Eventual liberação da data bloqueada em função da antecipação do exame, ocasionará assimetria da divisão equitativa.

---

9) - hoje não existe um "histórico de sanidade" de saúde do Cidadão a fim de possibilitar aos médicos que avaliem posteriormente seu histórico médico e para juntas de recursos.

Quando o cidadão tem um problema neurológico grave (à exemplo que ocorreu na Cidade do Rio de Janeiro), que é detectado, somente é inserido inapto, mas o motivo não é acessível ao outro perito, assim, pessoas simplesmente passam com outros médicos e dão desculpas diversas, acabando por ocultar doenças graves.

Quando o cidadão tem algo a recorrer e é encaminhado para uma junta de recurso, os peritos não ficam com ciência dos fatos anteriores, a não ser a narrativa feita pelo cidadão, que facilmente pode induzir os peritos a erro, exemplo: o

mesmo assinala em sua anamnese que faz uso de algum medicamento impeditivo para direção veicular segura, percebe que por esse motivo ficou com o seu resultado inapto, no recurso o mesmo não assinala essa opção e declara outra coisa, os peritos da junta seguiram por outra diretriz.

**Sugiro respeitosamente** inserir um campo em que conste de forma acessível aos médicos o histórico de sanidade por tempo indeterminado ou o quanto existe a CNH ativa no cidadão.

Resposta: Entre a realização dos supostos exames, o cidadão pode apresentar-se com outro quadro clínico e demonstrar-se apto. Também há de se considerar o sigilo do perito/paciente.

---

10) - Liberar os atendimentos coletivos com mais de 10 cidadãos por dias, em cumprimento as decisões judiciais e Resolução do Conselho Federal de psicologia 008/2013 (em anexo)

Resposta: O assunto está em estudo pelo Detran.SP, inclusive do ponto de vista jurídico.

---

11) - Rever o cumprimento da portaria 548/15 sobre banca especial, em nenhum lugar do Estado de São Paulo, estão cumprindo a integra da referida portaria(em anexo).

Exames não são realizados por juntas medicas conforme prevê a portaria, não são inseridas as aulas no sistema e-cnh, e são realizadas, principalmente na capital, somente 2 a 3 aluas, por não terem fiscalização.

Situação inversa, quando o medico que deu o resultado, atenderá o mesmo cidadão no exame pratico, ele mesmo se fiscalizar, sem logica, entrem outras pontos.

Pior, casos que estão saindo das restrições, serem obrigados a realizar novo exame pratico para carros convencionais, ou casos que teve uma simples alteração das restrições para melhor adequação, obrigatório exame pratico.

---

**Sugiro respeitosamente** não existir exame pratico para condutores com inserção de restrições ou exclusão/alterações das restrições.

Resposta: Este item refere-se a relação entre o Detran.SP e o CFCs. Vale destacar que a obrigatoriedade de exame prático segue a legislação vigente.

---

12) - Realizar um grupo de trabalho com profissionais de cada região para uma reformulação da portaria de credenciamento e outras (a nova 70) com as adequações no cenário atual, as alterações conforme nossa lei Estadual de numero 16.658/2018 (em anexo), onde uma atualização poderá ser muito bem vinda para um melhor atendimento ao cidadão e seus credenciamentos, dando mais autonomia as empresas/CNPJ (já que esta em vigor) respeitando todas as leis que regulamente as empresas no Brasil.

Resposta: O Detran.SP está estudando a melhor condução operacional para bem atender os cidadãos, médicos e psicólogos. Em momento oportuno disponibilizaremos acesso para que os peritos realizem suas sugestões.

---

13) - Sobre o cumprimento da lei Estadual de numero 16.658, de 12 de janeiro de 2018, seus artigos e em especial o artigo 5º (segue grifo).

A distribuição dos exames periciais para as entidades credenciadas será feita de forma equitativa, imparcial e aleatória, por meio de sistema de distribuição eletrônico, garantindo-se um tratamento equânime entre os credenciados, o controle da real demanda e o equilíbrio econômico

O que seria perfeito para o órgão e para os cidadãos usuário do serviço uma melhor autonomia e distribuição dos horários. Quando falamos de distribuição por entidade (conforme redação da referida lei), estamos mantendo a divisão equitativa, imparcial e aleatória, com autonomia das entidades (empresas/CNPJ) e com flexibilidade nos horários para o atendimento ao cidadão.

Resposta: O Detran.SP está estudando a melhor condução operacional para bem atender os cidadãos, médicos e psicólogos. Em momento oportuno disponibilizaremos acesso para que os peritos realizem suas sugestões.

**Vamos para o exemplo:**

Imagina que em qualquer momento em um simples acesso ao portal do Detran para renovação simplificada ou qualquer outro serviço que necessite dos peritos de trafego, o cidadão será encaminhado para uma entidade (Clinica) que estará aberta das 08hs as 18hs (nas conformidades do artigo 4º da referida lei) com os peritos a disposição do cidadão, qualquer perito que ali esteja credenciando para atender no endereço referido.

**Na pratica:**

Sairá o endereço e telefone para que o cidadão entre em contato com a entidade (Clinica) e será atendendo quando o cidadão preferir, dentro dos horários discriminados no artigo 4º, (isso já acontece no poupatempo, qualquer medico que esteja de plantão realizara a parecia )

O Detran regulamentara em formato de portaria que a entidade esteja sempre aberta em cumprimento ao artigo 4º desta lei e enquanto aberta terá um ou mais medico e / ou psicólogos, caso contrario falta grave e penalidades.



Acabariam com os números de reclamações feitos para as ouvidorias, os desgastes com sóz redirecionamentos, e aumentaria uma melhor atuação nas fiscalizações por parte do Detran e as entidades, já que qualquer regularidade o bloqueio será geral, abrangendo todos os profissionais que ali atende.

E digo mais, esse formato estão em pratica ha muitos anos em mais de 10 Estados, tenho como exemplo os Estados de Minas Gerais e Paraná,

#### **Recomendações:**

Além de melhorar expressamente o atendimento ao cidadão, diminuiria muito o numero de credenciados e / ou credenciamento de profissionais, já que uma entidade não precisará aumentar esse numero de credenciados para ter maio fatia na divisão equitativa, por outro laudo não acredito que teria muitos credenciamentos de entidades, sabemos o quanto custa a abertura de uma clinica, já um simples credenciamento de um profissional custa 112,00 taxa 2021, menos trabalho para o Detran.

Perceba que desta forma todos ganham, em prioridade o cidadão, melhora o fluxo, equipe de fiscalização, melhor distribuição, autonomia para as empresas (CNPJ) colocaríamos em pratica as resoluções federais e a referida lei Estadual que rege sobre o CNPJ, e para ajudar estaríamos ate 2023 (conforme prorrogação da portaria 70/2017 sobre o enquadramento do CNPJ) para finalizar esse projeto e deixar pronto para colocar em pratica o cumprimento da lei estadual de numero 16.658/2018 SP,

**Não pense que é muito tempo, temos 18 meses somente.**

Certo que ira optar pelo melhor ao cidadão.

Desde já agradeço atenção dispensada.

Aguardo a data na próximo reunião para discutimos os contos e colocarmos em pratico o cumprimento da lei.