



134ª CIRETRAN DE SANTA FÉ DO SUL/SP
Rua 11, nº 1220, Centro
Santa Fé do Sul/SP – CEP 15775-000

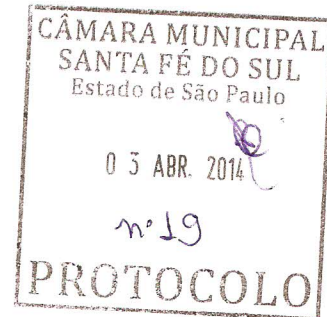


Ofício nº 089/2014 – WCS

Santa Fé do Sul, 02 de abril de 2014.

Ref: Requerimento nº 011/2014

PREZADO SENHOR:



Em resposta ao requerimento 011/2014, a unidade do Departamento Estadual de Trânsito (Detran.SP) em Santa Fé do Sul presta os seguintes esclarecimentos:

A unidade do Detran.SP em Santa Fé do Sul passou a funcionar, em 2 de dezembro de 2013, em novo endereço: Rua Onze, 1.220, no Centro. Ao contrário do posto anterior, o novo local conta com infraestrutura moderna, móveis e equipamentos novos, atendimento por meio de senha, funcionários treinados, condições de acessibilidade, sistema para avaliar o serviço prestado e pagamento de algumas taxas com cartão de débito.

Desde então, a unidade realizou 15.336 serviços, a maioria (60%) relacionada à Carteira Nacional de Habilitação (CNH).

De acordo com o relatório gerencial do mês de fevereiro deste ano, 99% dos cidadãos atendidos consideraram o serviço bom (4%) ou ótimo (95%).

Os prazos para a emissão de documentos estão absolutamente dentro do normal na unidade.

Todos os serviços realizados na unidade têm os mesmos prazos para despachantes ou para o cidadão comum, o que mostra o tratamento igualitário no atendimento, sem privilégios, uma das principais diretrizes do novo Detran.SP.



134ª CIRETRAN DE SANTA FÉ DO SUL/SP
Rua 11, nº 1220, Centro
Santa Fé do Sul/SP – CEP 15775-000



Em relação aos prazos para a realização de serviços, temos os seguintes dados relativos ao mês de fevereiro:

SERVIÇOS/CNH

- No posto antigo, serviços relacionados à CNH demoravam, em média, **15 dias**.
- Na unidade atual, os prazos tiveram redução expressiva: serviços como 2ª via ou renovação da CNH, emissão e substituição da Permissão para Dirigir (1ª habilitação), adição e mudança de categoria e transferência do documento são realizados em **até três dias**. Carteira de habilitação para estrangeiros e 2ª via de CNH com alteração de dados do cidadão são realizados em **até cinco dias**. Alteração de endereço do condutor é feita **na hora**.

SERVIÇOS/VEÍCULOS

- No posto antigo, serviços relacionados a veículos demoravam, em média, **cinco dias**.
- Na unidade atual, os prazos também caíram: licenciamento do veículo, 2ª via do licenciamento e 2ª via do documento de propriedade do veículo são realizados em **um dia**. Registro de veículo zero km, em **até dois dias**. Comunicação de venda de veículo e alteração de endereço são feitos **na hora**.

Assim, reiteramos que não há "demora" na realização de serviços e emissão de documentos na unidade do Detran.SP em Santa Fé do Sul.

Com a consolidação do novo formato de atendimento, a unidade fará todos os esforços possíveis para que os prazos caiam ainda mais.

Qualquer cidadão que se sentir prejudicado deve formalizar queixa na Ouvidoria (acesso pelo portal www.detran.sp.gov.br, na área Atendimento), para que o caso seja apurado.

SERVIÇOS ELETRÔNICOS

No portal www.detran.sp.gov.br, o cidadão pode realizar 21 procedimentos de trânsito, relacionados à CNH (como 2ª via da habilitação e CNH Definitiva), veículos (comunicação



134ª CIRETRAN DE SANTA FÉ DO SUL/SP
Rua 11, nº 1220, Centro
Santa Fé do Sul/SP – CEP 15775-000



de venda e pesquisa de débitos e restrições) e infrações (consulta de multas e solicitação de recurso de penalidade), entre outros. Basta cadastrar-se e criar login e senha, que garantem a segurança dos dados pessoais.

O Detran.SP também oferece dois aplicativos para smartphones e tablets: um com o simulado de prova teórica e outro para consulta de pontos na carteira e multas no veículo. Ambos podem ser baixados gratuitamente.

Na oportunidade, renovo meus protestos de consideração e apreço.

WELINGTON CARVALHO SEVERINO
Diretor Técnico I
Unidade de Atendimento de Santa Fé do Sul

AO ILMO.

SR. ALCIR GILBERTO ZAINA
PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTA FÉ DO SUL/SP

Recob. 8/04/14
ALCIR ZAINA