



Experiência:

KIT DETRAN

Nome da instituição: Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – Diretoria Regional de Minas Gerais

Responsáveis pelo Projeto:

Elmer Martins Ribeiro

Mauro Eustáquio Inácio

Integrantes da equipe:

Wanderley Dumbá

Ronaldo Diniz Pereira

Endereço

Rua Guajajaras, 40 – 21º andar

CEP 30180-100 Belo Horizonte – MG

Nome para contato

Célia Yuriko Pereira de Souza

Assessora Regional da Qualidade

E-mail

Celiaypsouza@correios.com.br

Telefone para contato

(0xx31) 249-2127

Fax

249-2137

Data do início da implementação da experiência

17 de agosto de 1998

1. RELATO DA SITUAÇÃO ANTERIOR À INTRODUÇÃO DA INOVAÇÃO

Ser atendido no Departamento de Trânsito - DETRAN de Minas Gerais era uma verdadeira operação de guerra. A complexidade de tarefas, a descentralização dos serviços, o mau atendimento, o despreparo e a corrupção era um grande problema. A população era mal atendida, gastavam-se horas nas diversas filas, principalmente em Belo Horizonte, onde a demanda é maior. Os problemas relacionados com o atendimento no DETRAN ocupavam diariamente os noticiários de TV, rádios e jornais, constituindo-se numa constante preocupação do governo estadual e usuários principalmente.

O DETRAN atendia cerca de 270.000 pessoas por mês, com uma estrutura de 44 CIRETRANs (Circunscrição Regional de Trânsito) e 162 guichês de atendimento.

Com a entrada em vigor a partir de 23.01.98 do novo Código de Trânsito Brasileiro, instituído pela lei no. 9.503 de 23.09.97, a demanda pelos serviços e os problemas aumentariam, caso não se tomasse alguma medida para melhorar o atendimento ao público usuário, dentro da filosofia de “comodidade ao cidadão”.

2. DESCRIÇÃO DO PROJETO INOVADOR

A concepção do projeto ocorreu com o novo Código de Trânsito Brasileiro (CTB) , à medida em que o DETRAN passou a necessitar de parcerias com objetivo de acelerar e otimizar o atendimento ao público usuário. O novo código prevê que na forma de sua aplicação seja utilizado o serviço postal (artigo 282 do CTB) .

Diante dessa oportunidade de negócios, foi montado um grupo de trabalho nacional, para identificar os tipos de serviços e produtos que poderiam ser executados pelos Correios e, no caso de Minas Gerais, foi desenvolvido o KIT DETRAN, aprovado pelo DETRAN/MG.

As mudanças no DETRAN eram necessárias para tornar o atendimento eficaz e satisfatório para os usuários, garantindo-lhes o cumprimento dos prazos, comodidade e dignidade.

A ECT/MG se posicionou como agente facilitador para o DETRAN, através da sua vasta rede de Agências no estado (932 Unidades) e uma capilaridade que nenhuma outra instituição possui, simplificando e agilizando o atendimento e as relações entre os cidadãos motoristas e o DETRAN , através do KIT DETRAN, que é oferecido em duas modalidades:

- **KIT JARI** - destinado ao cidadão que desejar entrar com recurso de multa junto à Junta Administrativa de Recursos de Infrações/DETRAN.

Exemplo : o motorista que não concordar com eventuais multas recebidas, pode adquirir o KIT e enviá-lo ao DETRAN e justificar sua reclamação. Após uma criteriosa avaliação, a multa pode ser cancelada. Caso a resposta do DETRAN seja negativa, o prazo de vencimento da multa é prorrogado e começa a contar a partir da data da resposta.

- **KIT COMUNICAÇÕES** – é destinado ao cidadão que desejar efetuar atualização de dados do condutor (CNH), efetuar atualização do cadastro de veículo (CRLV) residência do proprietário, comunicar o real infrator de multa e comunicar a transferência de veículo.

Exemplo de comunicação do real infrator:

Caso um motorista empreste seu carro a um amigo e este cometa uma infração, a multa será enviada ao proprietário do veículo e não à pessoa que estava dirigindo o veículo no momento da infração, O DETRAN aceita a comunicação do real infrator em até 15 dias contados a partir do recebimento da notificação.

Exemplo de comunicação de transferência de veículos:

Quando uma pessoa vende o carro, o comprador tem até 30 dias, a contar da data da venda, para fazer a transferência. Caso a transferência não seja feita pelo comprador até o 29º dia, a pessoa que vendeu o carro envia ao DETRAN a comunicação de transferência do veículo.

O KIT é composto de um formulário, envelope pré selado, recibo de postagem e aviso de recebimento. Pode ser postado em todas as Agências dos Correios. No atendimento, o cidadão recebe o recibo de postagem comprovando a remessa do KIT ao DETRAN, esse recibo é importante nos casos em que há prazos previstos para entrada dos documentos.

Benefícios do KIT DETRAN

- Possibilita maior controle da frota de veículos e de seus condutores
- Facilita a comunicação entre o DETRAN, proprietários de veículos e condutores, reduzindo a ação de intermediários (despachantes)

- Permite que maior número de pessoas tenha fácil acesso na aquisição do material e informações detalhadas quanto ao procedimento de preenchimento.
- Ampla rede de Agências para postagem dos KITS
- A remessa dos KITS tem tratamento prioritário na entrega e controle na tramitação

3. OBSTÁCULOS ENCONTRADOS

- Alegação de que os documentos entregues diretamente pelo motorista ao DETRAN proporcionaria maior segurança ao sistema. Essa objeção foi sanada com a utilização de controle da postagem do KIT, através de nº de registro.
- Reconhecimento de demanda reprimida e receio por parte do DETRAN de que uma busca em massa pelos KITS geraria um acúmulo de documentos. No início houve certa dificuldade, mas atualmente, o processamento dos KITS pelo DETRAN encontra-se dentro da normalidade .
- Dificuldades do DETRAN para custear a remessa dos KITS, assim a solução foi cobrar o valor dos motoristas. A aceitação dos usuários foi positiva, pois o valor do KIT (R\$3,00) é irrisório, se comparado ao valor das multas e à comodidade e segurança que proporciona aos usuários.

4. RECURSOS UTILIZADOS

Para elaboração do projeto foi montado um grupo de trabalho, que durante os meses de março a julho de 1998, fez os contatos com o DETRAN e formatou o KIT. Para confecção dos KITS - foram contratadas, através de licitação, gráficas para imprimir os formulários :

Junho/98 - 80.000 unidades, a um custo de R\$ 0,18/un e total de R\$ 14.400,00

Março/99 - 50.000 unidades, a um custo de R\$ 0,23/un e total de R\$ 11.500,00

Junho/99 - 20.000 unidades, a um custo de R\$ 0,21/un e total de R\$ 4.200,00

- Custo total de produção no período - R\$ 30.100,00
- Custo do atendimento e remessa – aproximadamente R\$ 2,22/unidade

68.438 KITS x R\$ 2,22 = 151.932,36

- custo da produção + custo do serviço = R\$ 182.032,36 (período de ago/98 a jul/99)

6. RELATO DA SITUAÇÃO ATUAL : MUDANÇAS EFETIVAMENTE OCORRIDAS

Cada KIT já franqueado custa apenas R\$3,00 e apresenta diversas vantagens para os motoristas. Facilidade e comodidade, já que os Correios contam com uma extensa rede de atendimento espalhada por todo o estado (cerca de 800 Agências) que funciona em horário bastante conveniente (comercial). Praticidade, uma vez que é de fácil preenchimento e pela certeza do serviço completo. Baixo preço, considerando que a multa mais barata gira em torno de R\$ 46,00 e a mais cara chega a R\$ 800,00. Isso sem contar que, além das multas, infrações de trânsito também representam perda de pontos para o motorista.

Cerca de 50% dos pedidos de recursos de infrações são encaminhados ao DETRAN através do KIT JARI e um terço de todas as outras solicitações estão sendo feitas através do KIT COMUNICAÇÃO.

Segundo informações obtidas junto ao DETRAN, o KIT veio facilitar o atendimento interno, reduzindo-se as filas e agilizando o atendimento. O próprio DETRAN está direcionando o público para aquisição do KIT nos Correios.

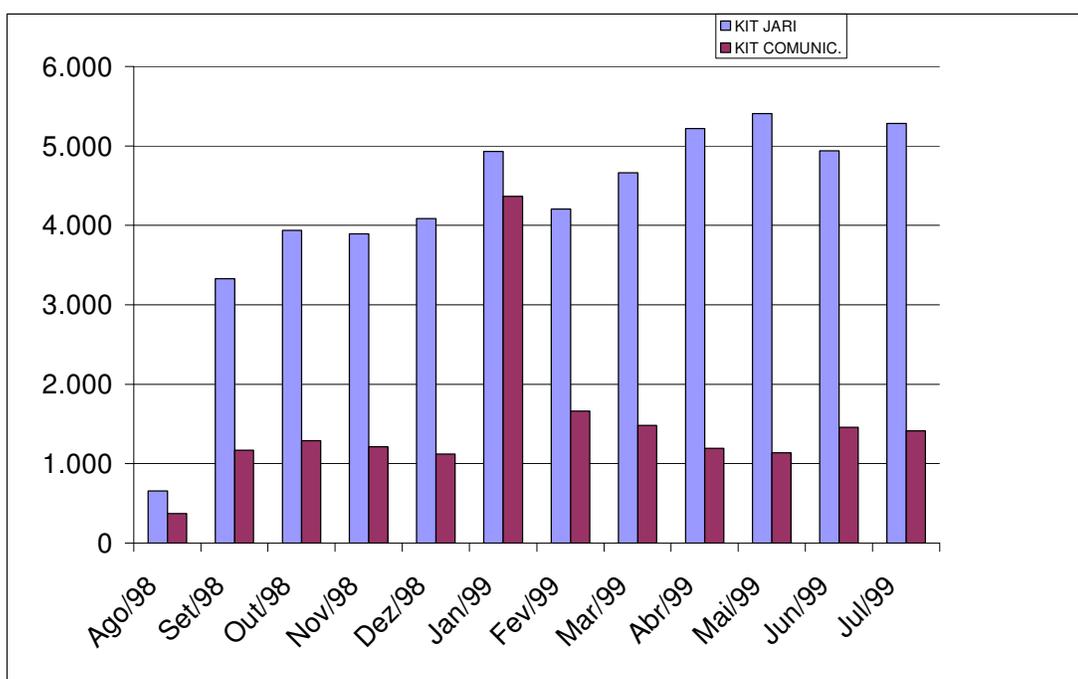
Estar em dia com o DETRAN sem precisar se deslocar até o posto mais próximo (às vezes até para atualizar pequenos detalhes na carteira, como a grafia incorreta do nome do motorista) é importante e com o KIT ficou mais fácil.

Para os Correios, participar de toda iniciativa que promova o bem estar do cidadão é motivo de orgulho, afinal isso faz parte do papel da empresa.

VENDA E POSTAGEM DE KIT DETRAN NOS CORREIOS

MÊS	KIT JARI (QUANT.)	KIT COMUNIC. (QUANT.)	TOTAL (QUANT.)	RECEITA (R\$)
Ago/98	658	375	1.033	3.099,00
Set/98	3.327	1.170	4.497	13.491,00
Out/98	3.934	1.291	5.225	15.675,00
Nov/98	3.892	1.212	5.104	15.312,00
Dez/98	4.086	1.125	5.211	15.633,00
Jan/99	4.930	4.367	9.297	27.891,00
Fev/99	4.204	1.665	5.869	17.607,00
Mar/99	4.662	1.482	6.144	18.432,00
Abr/99	5.220	1.195	6.415	19.245,00
Mai/99	5.408	1.139	6.547	19.641,00
Jun/99	4.937	1.461	6.398	19.194,00
Jul/99	5.283	1.415	6.698	20.094,00
Acumulado	50.541	17.897	68.438	205.314,00

QUANTIDADE DE KIT DETRAN POSTADOS



RECEITA DO KIT DETRAN

