

140.00218218/2026-71



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO
ASSESSORIA ESPECIAL DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

OFÍCIO Nº 395/2026-DETRAN/AETA

São Paulo, 08 de julho de 2026

Ao Senhor
HUGO SILVA
Presidente
Câmara Municipal de Santana de Parnaíba

Assunto: **Ofício nº 343/2026.**

Senhor Presidente,

1. Em resposta ao Ofício nº 343/2026 (SEI nº 0106289435), da Câmara Municipal de Santana de Parnaíba, por meio do qual encaminha o Requerimento nº 261/2026, de autoria da Vereadora JANETINHA FREITAS, solicitando providências quanto ao funcionamento do Portal do DETRAN-SP e ao atendimento prestado no posto do Poupatempo de Santana de Parnaíba, especialmente no que se refere aos serviços de emissão da primeira via e de renovação da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), em razão de reclamações apresentadas por munícipes.
2. Apresento o Despacho nº 554 (SEI nº 0111920305) exarado pela Diretoria de Atendimento ao Cidadão (DAC/DETRAN-SP), consignando que não foram identificadas falhas sistêmicas relacionadas ao registro da biometria ou da fotografia dos cidadãos. Desse modo, esclarece-se que as intercorrências verificadas decorreram, pontualmente, da ausência de abertura prévia do Registro Nacional de Condutores Habilitados (RENACH) em parte dos processos de primeira habilitação, etapa obrigatória para o regular prosseguimento do serviço.
3. Neste sentido, informa que foram adotadas medidas voltadas ao aprimoramento do fluxo de atendimento na unidade, com o reforço das orientações às equipes responsáveis pela triagem e atendimento, especialmente quanto à conferência prévia da existência de Registro Nacional de Condutores Habilitados (RENACH), à orientação aos cidadãos acerca da obrigatoriedade de sua abertura nos processos de primeira habilitação e ao auxílio para o respectivo agendamento, quando necessário. Informa, ainda, que tais orientações foram igualmente encaminhadas aos Centros de Formação de Condutores (CFCs) do município, considerando que parte dos cidadãos é direcionada por essas entidades ao posto de atendimento, bem como que a unidade passou a disponibilizar, sempre que possível, vagas de agendamento para o mesmo dia, a fim de evitar o retorno do cidadão em data posterior.



Autenticar documento em <https://sempapel.camarasantanadeparnaiba.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3100300037003400320031003A005000, Documento assinado digitalmente conforme

4. Esclarece-se, por fim, que os serviços de coleta biométrica e de primeira habilitação possuem etapas distintas e que eventuais questões técnicas relacionadas ao aplicativo CNH Digital e à plataforma gov.br integram o ecossistema nacional de habilitação, cuja gestão compete à Secretaria Nacional de Trânsito (SENATRAN).

5. Sem mais para o momento, renovamos nossos votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

GIOVANNA VIEIRA INACIO

Chefe de Assessoria

sei!
assinatura
eletrônica



Documento assinado eletronicamente por **GIOVANNA VIEIRA INACIO, Chefe de Assessoria, substituto**, em 08/07/2026, às 11:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#), informando o código verificador

0111940065 e o código CRC F76E4EB3.



Autenticar documento em <https://sempapel.camarasantanadeparnaiba.sp.gov.br/autenticidade> com o identificador 3100300037003400320031003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO
DIRETORIA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Despacho nº 554/2026-DETRAN/DAC

Nº DO PROCESSO: 140.00218218/2026-71

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SANTANA DE PARNAÍBA

ASSUNTO: PRESTAÇÃO DE SUBSÍDIOS

1. Retornam os autos a esta Diretoria de Atendimento ao Cidadão com a manifestação complementar da Superintendência em Osasco, prestada em atenção ao Despacho nº 524/2026-DETRAN/DAC, para fins de elaboração da resposta institucional ao Ofício nº 343/2026, da Câmara Municipal de Santana de Parnaíba, que encaminha o Requerimento nº 261/2026, de autoria da Vereadora Janetinha Freitas, relativo ao funcionamento do site e ao atendimento prestado no posto do Poupatempo de Santana de Parnaíba, em especial nos serviços de primeira habilitação e renovação da Carteira Nacional de Habilitação (CNH).
2. Convém recapitular que a manifestação regional inicial (Despacho nº 40/2026-DETRAN/SI-OSC) concluíra pela regularidade dos serviços, ao passo que os subsídios então colhidos na localidade sugeriam ocorrência de natureza sistêmica — não atualização automática da biometria e necessidade de novo atendimento em mesa —, circunstância que motivou esta Diretoria, por meio do Despacho nº 524/2026-DETRAN/DAC, a determinar a complementação e o esclarecimento do quadro fático.
3. Em resposta, sobreveio o Despacho nº 62/2026-DETRAN/SI-OSC, instruído pelos Despachos nº 13/2026 e nº 15/2026-DETRAN/SI-OSC/33RA, do qual se extrai, de forma conclusiva, a **retificação da manifestação anterior**, nos seguintes termos: (i) as ocorrências observadas **não decorreram de falha sistêmica** na atualização da biometria ou da fotografia, tendo a menção a "erro sistêmico" derivado de percepção inicial, sem comprovação técnica; (ii) a causa real das intercorrências foi a **ausência de RENACH previamente aberto** em parte dos processos de primeira habilitação, hipótese em que o cidadão comparecia para a coleta biométrica sem ter cumprido essa etapa obrigatória, o que comprometia o regular andamento do processo; e (iii) por não se tratar de falha sistêmica, não houve necessidade de abertura de chamado técnico.
4. Quanto às providências de saneamento, a Superintendência informou que foram reforçadas as orientações às equipes do posto, em especial a conferência da existência de RENACH ainda na etapa de triagem, o correto direcionamento do cidadão para a abertura do RENACH e a prestação de orientações claras sobre todas as etapas da primeira habilitação, com alinhamento junto à liderança da unidade e divulgação das orientações da Divisão de Padronização do Atendimento, que reiterou a obrigatoriedade da abertura do RENACH em todos os processos de primeira habilitação. Registrou-se, ainda, a adoção, pela unidade, da abertura de grade de agendamento para o mesmo dia, quando possível, de modo a evitar o retorno do cidadão em data posterior, bem como a orientação dirigida aos CFCs do município.



Autenticar documento em <https://sempapel.camarasantanadeparnaiba.sp.gov.br/autenticidade> com o identificador 3100300037003400320031003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

5. Diante do exposto, devolvem-se os autos a essa Assessoria Especial de Apoio Técnico e Administrativo com os subsídios atualizados, sugerindo-se que a resposta ao Poder Legislativo municipal contemple: (i) o resultado da apuração regional, com o esclarecimento de que não se constatou falha sistêmica, mas inadequação pontual de fluxo relacionada à ausência de abertura prévia do RENACH; (ii) as medidas de orientação e padronização adotadas na unidade para saneamento; (iii) o esclarecimento quanto à distinção entre o agendamento de coleta biométrica e o de primeira habilitação; e (iv) a observação de que questões técnicas relativas ao aplicativo CNH do Brasil e à plataforma gov.br integram o ecossistema nacional de habilitação, sob gestão da SENATRAN, devendo eventuais aprofundamentos ser endereçados àquele órgão federal.

São Paulo, 22 de junho de 2026.

LUCAS PEREIRA PAPAIS
DIRETOR



Documento assinado eletronicamente por **LUCAS PEREIRA PAPAIS, Diretor**, em 22/06/2026, às 22:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0111920305** e o código CRC **93F854FC**.



Autenticar documento em <https://sempapel.camarasantanadeparnaiba.sp.gov.br/autenticidade> com o identificador 3100300037003400320031003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.