

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

# PROGRAMA T.E.L.C.

TRANSPARÊNCIA, ÉTICA, LEGALIDADE E *COMPLIANCE*

ROSANA SOARES NÉSPOLI



---

Pretende mobilizar funcionários do Detran.SP, parceiros e entidades credenciadas em torno de **ações práticas que promovam a transparência e difundam a cultura ética** na rotina de trabalho.

Visa fortalecer os princípios constitucionais da legalidade e criar dispositivos de gestão, com o apoio de recursos tecnológicos, para a implementação e o acompanhamento das práticas de *compliance*.



O lançamento do Programa T.E.L.C. foi realizado em 27 de março de 2019. Na ocasião, foi apresentada palestra sobre ética, legalidade e *compliance*.

O evento contou com **118 participantes**. A presidência e a vice-presidência do Detran.SP, a Corregedoria Geral e o Ministério Público do Estado de São Paulo também marcaram presença.

## ORIENTADORES DO PROGRAMA



**Profª Dra.  
Terezinha Rios  
(Filósofa)**

---



**Dra. Isabela  
Guimarães  
(Advogada  
Especialista em  
*Compliance e membro  
do Conselho de Ética  
da OAB*)**

---



**Profº Dr.  
Alípio Casali  
(Filósofo)**

---

# ÁREAS DE SUPORTE AO PROGRAMA

Ouvidoria

Superintendências  
descentralizadas

Corregedoria

Auditoria

Alta e média  
Administração

PGE

RH

# AÇÕES REALIZADAS



**REUNIÕES  
INTERSETORIAIS**

IDENTIFICAÇÃO DOS  
DISPOSITIVOS LEGAIS,  
NORMAS E PROCEDIMENTOS  
DO ÓRGÃO  
(PARA ANÁLISE DOS PONTOS DE  
CONTROLE)



**OFICINAS  
AVANÇADAS DE  
COMPLIANCE**



**SEMINÁRIOS  
E PALESTRAS**



**TELC NA  
INTRANET**



**CURSOS**



# REUNIÕES INTERSETORIAIS

Nas três reuniões realizadas em 2019, temas relacionados a **transparência, ética, legalidade e *compliance*** foram desenvolvidos com utilização da inteligência coletiva dos colaboradores do Detran.SP.



Primeira reunião intersetorial  
29 de abril de 2019



Segunda reunião intersetorial  
27 de maio de 2019



Terceira reunião intersetorial  
02 de outubro de 2019





# REUNIÕES INTERSETORIAIS

Primeiros Resultados







# REUNIÕES INTERSETORIAIS

## Primeiros Resultados

### 2019

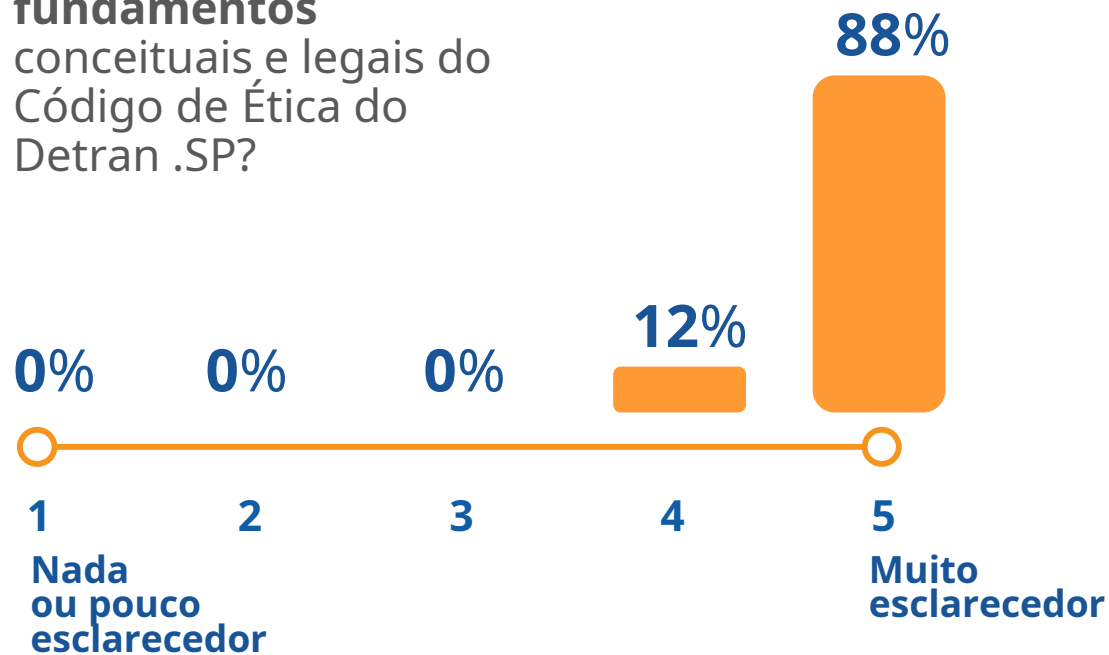
- Participação de **68 gestores** da autarquia nas reuniões intersetoriais (Diretores Setoriais, Gerentes Setoriais e Diretores Técnicos;
- Produzidos **14 portfólios de área** elaborados por **71 técnicos do DETRAN-SP** que resultou na identificação dos casos mais recorrentes de conformidade/inconformidade;
- Destacados **26 casos** mais relevantes produzidos nos portfólios;



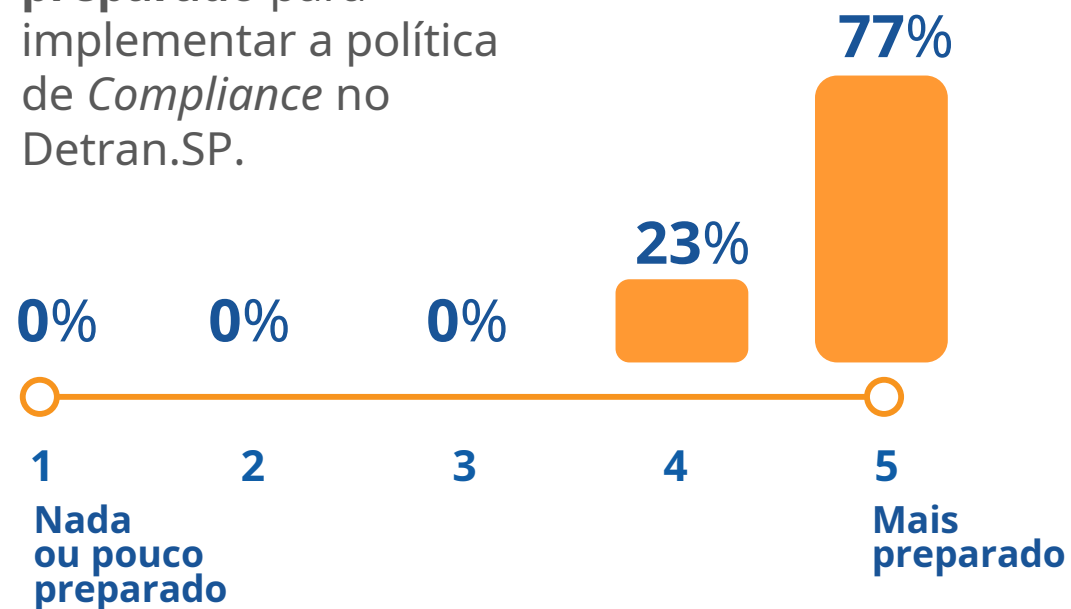
# REUNIÕES INTERSETORIAIS

Percepções dos gestores de média administração

O conteúdo das reuniões intersetoriais foram **esclarecedores para quanto aos fundamentos** conceituais e legais do Código de Ética do Detran.SP?



Considerando as reuniões realizadas, indique **o quanto você se sente mais preparado** para implementar a política de *Compliance* no Detran.SP.





# REUNIÕES INTERSETORIAIS

## Percepções

## Net Promoter Score (NPS) = 100 - Excelente

O Net Promoter trata-se de uma metodologia de pesquisa de satisfação criada em 2003 por Fred Reichheld, que **mede a lealdade de um cliente de qualquer tipo de empresa**. O índice NPS é calculado pela fórmula  $NPS = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detratores}$ .

### Parâmetros NPS:

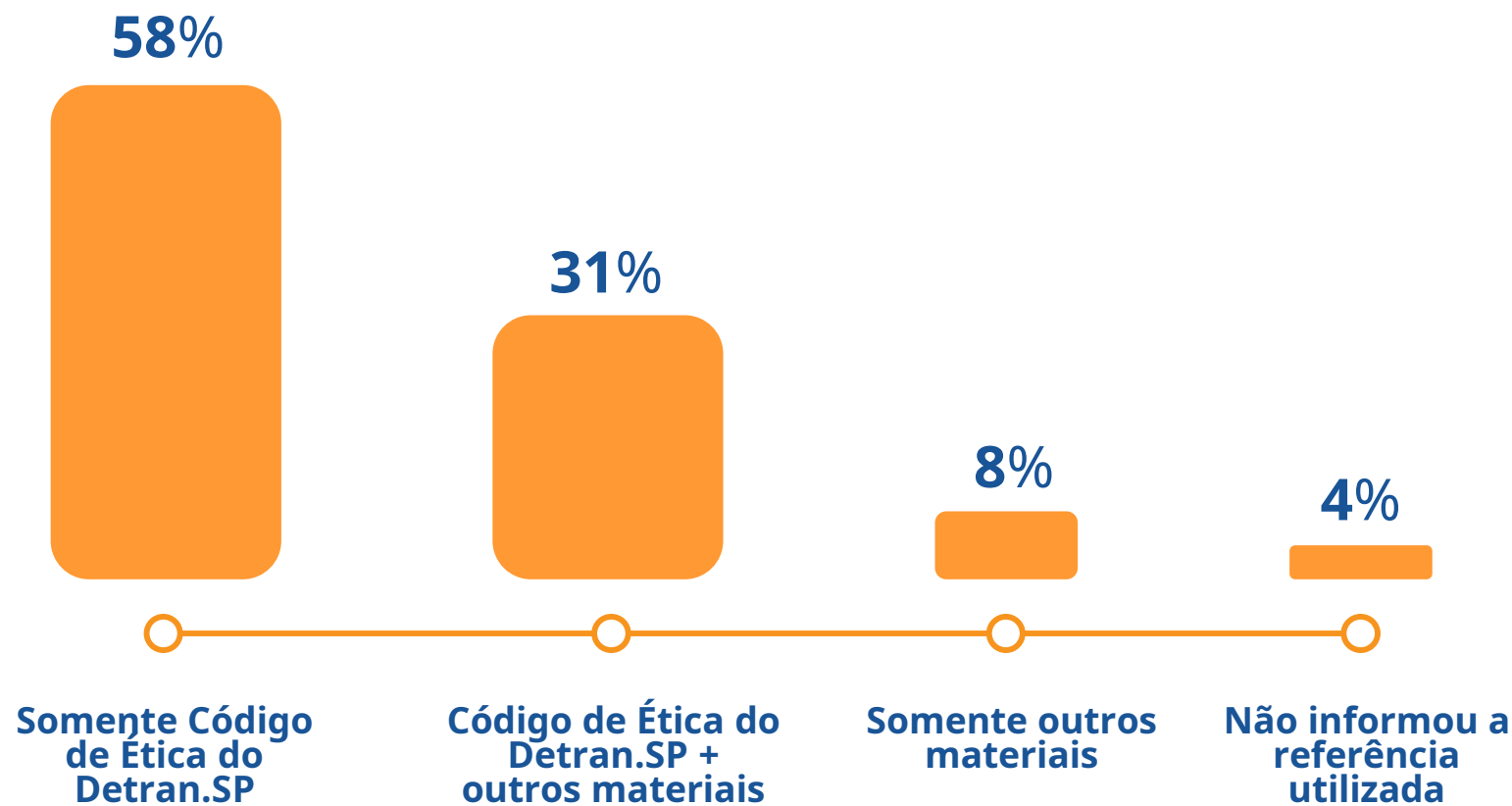
- Excelente: Pontuação de NPS que varia entre 75 e 100.
- Muito bom: Pontuação de NPS que varia entre 50 e 74.
- Razoável: Pontuação de NPS que varia entre 0 e 49.
- Ruim: Pontuação de NPS que varia entre -100 e -1.



# REUNIÕES INTERSETORIAIS

Primeiros Resultados (análise dos portfólios de área)

**Referencial** utilizado pelos gestores para a solução dos casos apresentados nos Portfólios de Área



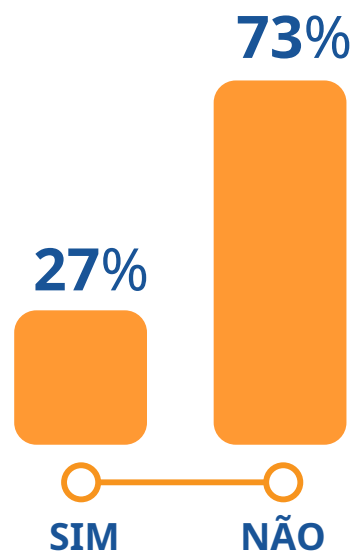
*\*Dados coletados em 01 de novembro de 2019.*



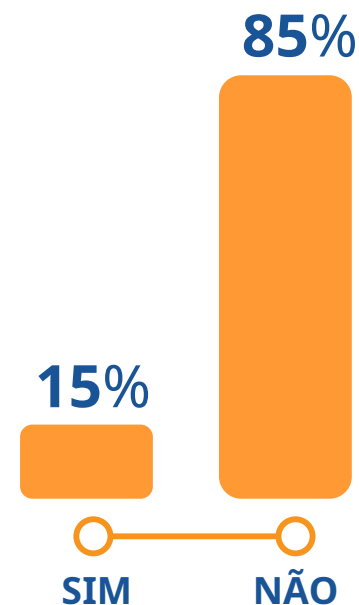
# REUNIÕES INTERSETORIAIS

Primeiros Resultados / Portfólios / Casos analisados

Sentiu **ausência de alguma referência** mais clara nos artigos do **Código de Ética**?



Sentiu falta de alguma **referência** (normas, dispositivos legais, capacitação, boa prática, entendimento jurisprudencial) **para solucionar o(s) caso(s) apresentado(s)**?



*\*Dados coletados em 01 de novembro de 2019.*



# REUNIÕES INTERSETORIAIS

## Primeiros Resultados / Portfólios

**De acordo com a manifestação dos gestores e técnicos envolvidos na produção do Portfólio de Área, os itens abaixo não estão suficientemente definidos no Código de Ética. São eles:**

- Itens de *compliance* para constar em contratos;
- Política de compliance para atendimento a terceiros (instituições , entidades governamentais e não governamentais); e
- Atendimento a Pessoas com Deficiência.

# AÇÕES REALIZADAS



**REUNIÕES  
INTERSETORIAIS**



**OFICINAS  
AVANÇADAS DE  
COMPLIANCE**



**SEMINÁRIOS  
E PALESTRAS**



**TELC NA  
INTRANET**



**CURSOS**





# OFICINAS AVANÇADAS DE COMPLIANCE

**Estudos em grupo multidisciplinar** baseado na análise de casos hipotéticos com personagens ocupantes dos seguintes papéis:

- Agentes de trânsito;
- Oficiais administrativos;
- Diretores técnicos;
- Despachantes;
- Médicos e psicólogos credenciados no Detran.SP.



# OFICINAS AVANÇADAS DE COMPLIANCE

## Primeiros Resultados



Oficina Avançada de *Compliance*, em 31 de maio de 2019.

As oficinas estão resultando em propostas de **encaminhamentos para a adequação de fluxos, processos e procedimentos operacionais** envolvendo parceiros institucionais do Detran.SP.



# OFICINAS AVANÇADAS DE COMPLIANCE

## Primeiros Resultados



Oficina Avançada de *Compliance*, em 31 de maio de 2019.

## Estratégias das Oficinas Avançadas

- Diretrizes para reflexão de cada caso.
- Produção de plano de soluções para cada problema: explicação da situação, providências para solução de cada caso e prazo de cada providência.
- Gabarito com atribuições de responsabilidade ético-moral, legais e de transparência, imprescindíveis para a solução de cada caso.

# AÇÕES REALIZADAS



**REUNIÕES  
INTERSETORIAIS**



**OFICINAS  
AVANÇADAS DE  
COMPLIANCE**



**SEMINÁRIOS  
E PALESTRAS**



**TELC NA  
INTRANET**



**CURSOS**



# SEMINÁRIOS E PALESTRAS



Dra. Isabela Guimarães, Prof. Alípio Casali, Profª Terezinha Rios e Dr. Paulo Roberto Falcão Ribeiro.

**215 funcionários do Detran.SP.**

Na palestra conjunta do Prof. Alípio Casali, Dra. Isabela Guimarães e Profª Terezinha Rios, realizada em **27 de março**, foram abordados os temas:

- Ética;
- Moral;
- Costumes;
- Legalidade;
- **Responsabilidade sobre as escolhas;**
- Solidariedade;
- Tolerância.



# SEMINÁRIOS E PALESTRAS



Profª Terezinha Rios.

Na palestra da Profª Terezinha Rios, realizada em **14 de setembro**, foram abordados os temas:

- Ética;
- Moral;
- Costumes;
- Importância das Leis;
- Responsabilidade das Escolhas;
- Solidariedade;
- Tolerância.

**279 funcionários do Detran.SP participaram presencialmente e pelo YouTube.**

# AÇÕES REALIZADAS



**REUNIÕES  
INTERSETORIAIS**



**OFICINAS  
AVANÇADAS DE  
COMPLIANCE**



**SEMINÁRIOS  
E PALESTRAS**



**TELC NA  
INTRANET**

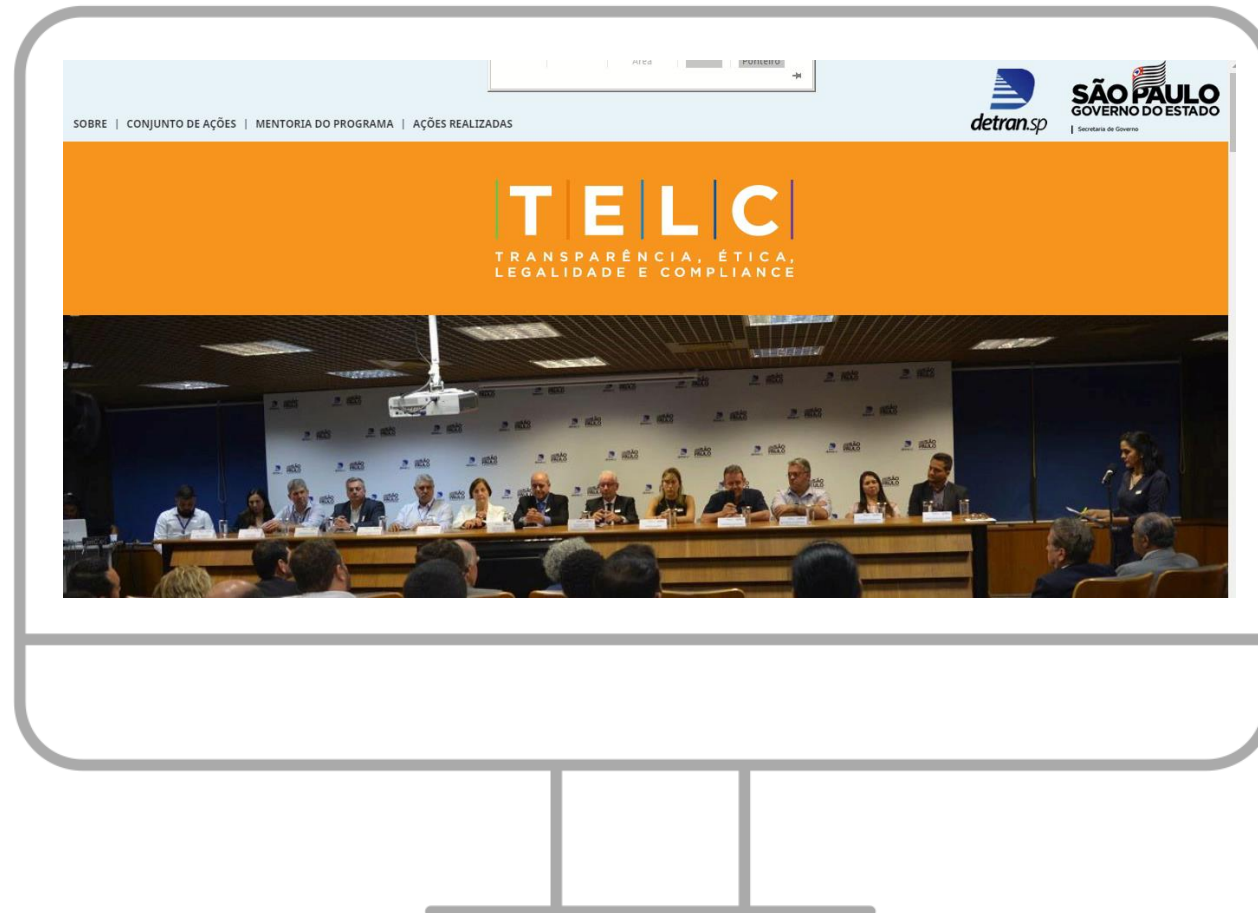


**CURSOS**





# T.E.L.C na Intranet



Hotsite hospedado na **Intranet do Detran.SP** e alimentado gradativamente com dados relacionados às ações realizadas.

Está no ar desde **maio de 2019**

# AÇÕES REALIZADAS



**REUNIÕES  
INTERSETORIAIS**



**OFICINAS  
AVANÇADAS DE  
COMPLIANCE**



**SEMINÁRIOS  
E PALESTRAS**



**TELC NA  
INTRANET**



**CURSOS**



# CURSOS

## Formação Gerencial de Gestores de Centros de Formação de Condutores

Direcionado **aos diretores e proprietários de CFCs e entidades credenciadas pelo DETRAN-SP** nos 645 municípios do Estado de São Paulo.

A primeira edição do curso foi realizada no período de **14 de maio a 25 de junho de 2019**.

**Inscritos**

**2.939**

**Capacitados**

**2.246**



# CURSOS

## Multiplicadores T.E.L.C.

Composto de quatro módulos e com carga horária de 40 horas, o curso tem como **público-alvo funcionários do Detran.SP**. Seu objetivo é disseminar os referenciais do Programa T.E.L.C. nas centenas de unidades das 20 superintendências regionais do órgão executivo de trânsito.



**Prof. Alípio Casali e  
Sr. Eduardo Maldonado.**  
Módulo 1: O Programa T.E.L.C.



**Dra. Waldirene Santos e  
Dra. Patrícia Guerra**  
Módulo 1: O Programa T.E.L.C.



**Dra. Isabela Guimarães e  
Dr. Oscar Vilhena.**  
Módulo 2: Legislação e Código  
de Ética do Detran.SP.



## *Próximos passos em 2020*

- Desenvolvimento da Plataforma T.E.L.C. na INTRANET - repositório para consulta aos dispositivos normativos e ao Código de Ética - gerenciamento integrado da Ouvidoria, Auditoria Interna e Assessoria de Gestão e Melhoria de Processos do DETRAN-SP
- Criação do Núcleo de *Compliance* do DETRAN-SP
- Plano de atuação dos Multiplicadores T.E.L.C. na mobilização dos 5.000 funcionários em torno da política interna.



Obrigada!

**2650-4500**

**[rnespoli@sp.gov.br](mailto:rnespoli@sp.gov.br)**