

Etec "PROFª. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ"

Técnico em Administração

Horana Donatoni

**A EVOLUÇÃO DOS DESPACHANTES E SEUS PROBLEMAS
IMPOSTOS PELA EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA: estudo de caso em
um escritório na cidade de Ibaté - SP**

Araraquara

2021

Horana Donatoni

**A EVOLUÇÃO DOS DESPACHANTES E SEUS PROBLEMAS
IMPOSTOS PELA EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA: estudo de caso em
um escritório na cidade de Ibaté - SP**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a ETEC “Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz”, do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito para a obtenção do diploma de Técnico de Nível Médio em técnico em Administração sob a orientação dos Professores Gabriela Messias da Silva e Emerson Aparecido Augusto.

Araraquara

2021

Horana Donatoni

**A EVOLUÇÃO DOS DESPACHANTES E SEUS PROBLEMAS
IMPOSTOS PELA EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA: estudo de caso em
um escritório na cidade de Ibaté - SP**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Administração**.

Aprovado em 25 de junho de 2021

Banca Examinadora:

Profa. Orientadora: Gabriela Messias da Silva

Prof. Orientador: Emerson Aparecido Augusto

Prof. Avaliador: José Roberto Grecco

Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas Graças a Deus, não sou o que era antes.

MARTHIN LUTHER KING

RESUMO

Os despachantes com o passar do tempo vêm progredindo através de evoluções tecnológicas na quais vem sendo implementadas para desburocratizar processos. Assim, o objetivo da pesquisa foi analisar quais as dificuldades que esses profissionais encontraram com esses novos modelos de serviços, e compreender qual a melhor forma de se adequarem nas mudanças nesse ramo de negócio. Para entender melhor como foi essa evolução, realizou-se uma pesquisa bibliográfica e exploratória com abordagem qualitativa tendo como método o estudo de caso em um escritório situado na cidade de Ibaté. Após obtidas as informações consideradas relevantes para o estudo, fez-se uma revisão interpretativa, das quais mostraram que esse mercado passou por diversas mudanças, e o entendimento dessas ferramentas não seriam possíveis sem o devido auxílio de profissionais aptos à essas tecnologias, porém, sem a devida informatização, a continuidade e agilidade nos processos seriam praticamente impossíveis, pois sem o conhecimento específico as chances de atrasos e erros seriam muito altas, causando desconforto e irritabilidade para os clientes, ficando evidente que a plataforma digital trouxe inúmeros benefícios para garantir a continuidade dos despachantes.

Palavras-chave: Despachante. Evolução tecnológica. Dificuldades.

ABSTRACT

Over time, the dispatchers progressing through technological developments in which it has been implemented to reduce the bureaucracy over processes. Thus, the objective of the research was to analyze the difficulties that these professionals encountered with these new service models, and to understand the best way to adapt to the changes in this line of business. To a better understanding how this evolution was carried out, a bibliographical and exploratory research with a qualitative approach was carried out using a case study in an office located in the city of Ibaté. After a study to obtaining the relevant information, an interpretative review was carried out, showing that this market has undergone several changes. The understanding of these tools would not be possible without the proper assistance of professionals to these technologies. However, without computer technology, the continuity and agility in the processes would be practically impossible. That is because without specific knowledge, the chances of delays and errors would be very high, causing discomfort and irritability for customers, making it evident that the digital platform has brought numerous benefits to ensure continuity dispatchers.

Keywords: Dispatchers. Technological evolution. Difficulties .

Lista de Figuras

Figura 1 – Máquina de datilografar	20
Figura 2 – Certificado digital - token	21

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	10
1.1 A evolução dessa profissão	11
1.2 Serviços oferecidos	13
1.3 Vantagens e/ou Desvantagens nesse ramo de serviço	15
1.4 Avanços tecnológicos	16
2 METODOLOGIA	18
2.1 Universo da pesquisa	19
2.2 Apresentação e análise de dados	20
CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
REFERÊNCIAS.....	26
Apêndice A – Termo de Autorização para Coleta de Dados	29
Anexo A – Termo de Autorização de Divulgação	30
Anexo B – Declaração de Autenticidade.....	31

INTRODUÇÃO

Os despachantes desempenham um papel importante na emissão de documentos, e estão nessa função há mais de um século. Ele é o elo responsável e eficaz para que não ocorra nenhum problema nos trâmites burocráticos entre a população e o governo.

Os despachantes documentalistas intermediaram a relação entre o estado e a sociedade para obtenção de documentos por mais de cem anos, refletindo como essa prática foi socialmente produzida. Os funcionários das repartições públicas da emissão de documentos preferiam lidar com o despachante que preenchesse corretamente cinquenta documentos e estabelecesse vínculos e reciprocidades com eles do que atender as solicitações no varejo de pessoas que desconheciam os procedimentos e as nuances dessa rotina. (BONELLI, 2016, p. 174).

A concepção dos serviços dos despachantes não perdurou e o declínio foi inevitável. Estes trabalham sob a fiscalização de órgãos do governo, federais, estaduais e municipais, sendo fiscalizados para garantir o processamento de documentos de maneira correta. Mesmo os despachantes seguindo as estratégias de profissionalização, o governo sempre busca novos meios para agilizar, modernizar e tornar mais seguro os processos burocráticos, e nesse caso, a implementação de agências terceirizadas como no caso o Poupa Tempo, fez com que os despachantes perdessem muito de seus serviços, como exemplo, pagamento de taxas em bancos, licenciamento e transferência.

No século XXI, esse padrão cedeu lugar aos processos globalizantes de gestão pública do acesso à cidadania documentada, com a terceirização dos serviços de identificação e de trânsito para as empresas que ganham as concorrências locais do Poupa Tempo e para os bancos que recolhem os pagamentos dos impostos e das multas. (BONELLI, 2016, p. 175).

As mudanças nesse campo de trabalho não sofreram alterações apenas com a implementação de empresas terceirizadas, também em decorrência as novas dimensões tecnológicas como a implementação do certificado digital e softwares desenvolvidos para agilizar tudo o que era feito de forma manual para a digital, conhecido como e-CRVsp (Sistema de Gerenciamento dos Serviços de Cadastro de Registro de Veículos). Esses sistemas permitem aos despachantes mais agilidades nos trâmites burocráticos, podendo ser feito tudo remotamente, desde

licenciamento, transferência, criação de malotes, regularização de débitos, pagamento de taxas e impostos além de não haver mais a necessidade de arquivar papéis, sendo feito tudo de maneira digitalizada.

As evoluções tecnológicas impostas para os despachantes, pegaram de surpresa muito desses profissionais. “As inovações tecnológicas não chegam de um dia para o outro, mas em um processo de crescimento gradual e lento que, de repente, cresce exponencialmente e pega muita gente despreparada.” (HULSE; CHIH, 2018).

Os despachantes eram acostumados com seus processos antigos de trabalhar, como armários contendo arquivos enormes, máquinas de escrever, deslocamento para pagamento de taxas e envios de documentos. É difícil para um profissional quem sempre trabalhou de forma manual, mudar para softwares, mesmo sendo mais seguro e ágil. Essas dificuldades devem ser enfrentadas para garantir o curso do trabalho, mas será que para isso ocorrer de maneira mais fácil para esses profissionais, deve ocorrer a capacitação destes por meio dos geradores de tecnologia, ou será a falta de atualização das ferramentas por parte dos prestadores de serviço.

Dessa forma, o objetivo deste estudo é analisar a evolução dos despachantes perante os parâmetros impostos pelo governo para garantir uma melhor experiência e segurança dos serviços efetuados por esses profissionais, na qual buscou-se caracterizar quais as melhores formas de auxiliar esses profissionais em seu meio de trabalho, para assim, tentar contribuir para seu aprimoramento e continuidade no mercado, alcançando a melhor maneira para esses profissionais se enquadrarem nesse novo modelo de serviço.

No que se refere aos objetivos específicos, pesquisou-se qual as dificuldades dos despachantes com esses novos modelos de serviços através da implementação de sistemas impostos pelo governo e quais são suas necessidades para dar continuidade nos serviços prestados, para encontrar possíveis soluções como treinamentos, atualizações dos maquinários, ou contratar uma pessoa mais experiente para realizar as funções burocráticas por meio dos softwares.

O presente trabalho tem como justificativa demonstrar como esses profissionais estão presentes no mercado há tanto tempo, para que os demais profissionais da área possam compreender os contratempos que a evolução tecnológica trouxe para esse mercado, para que os mesmos possam perdurar em

suas profissões, assegurando que o trabalho seja feito de maneira eficiente e produtiva, sem que haja empecilhos na transação de documentos, seja por erro de sistema ou comunicação, assegurando uma maior mobilidade e conquistando novos clientes.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 A evolução dessa profissão

Os primeiros despachantes de trânsito no Brasil surgiram na década de 30, com o aumento do número de automóveis circulando pelas ruas. Os primeiros profissionais trabalhavam de maneira informal e cuidavam da documentação dos veículos (SINDEPAR, 2020).

Os primeiros registros históricos da atividade datam do início da formação dos Estados e nações europeias, durante os séculos 15 e 16. Mas em 1503, o cronista português Damião de Góis já destacava a importância do Despachante no desenvolvimento de Lisboa, capital de Portugal, no período das grandes navegações, face à mudança do eixo de comércio do Mediterrâneo para os continentes Atlântico e o Índico (SINDESPACHANTES, 2018).

Há 24 de outubro de 1854, a Câmara Municipal da Corte delibera e é homologada pelo Imperador Dom Pedro II a criação do quadro de Despachantes Municipais, que dentre suas atribuições destacavam-se: a cobrança de impostos, a legalização de imóveis, de estabelecimentos e de veículos, entre outros assuntos afetos ao Estado. É dessa época também a atribuição ao despachante da condição de mandatário tácito dos contribuintes (DETRAN, 2021).

Conforme a evolução foi acontecendo, modificações foram feitas para que os despachantes se enquadrassem num modelo de mercado mais formal e profissional.

Segundo Sindespachantes (2018)

Ao longo dos anos muitas transformações foram verificadas, o que resultou numa paulatina segmentação da categoria, notadamente com a presença do automóvel. Atualmente a atividade ocupa, no país, milhares de pessoas que direta ou indiretamente prestam serviços neste setor com sua significativa atuação.

As atividades ligadas a trâmites burocráticos sempre ocorreram, e com a implementação de sistemas impostos pelo Estado, tornou mais essencial sua atuação no mercado.

“Devidamente regulamentada, a atividade do despachante era desenvolvida, no Brasil, mais propriamente em Recife.” (SINDESPACHANTES, 2018).

No decorrer de todo o processo, a atividade foi se espalhando por todo o país, conquistando seu espaço no mercado.

O Estado foi responsável por criar os meios de implementações para que esses profissionais pudessem trabalhar, dessa forma o Poupa Tempo, Secretaria da Fazenda e DETRAN (Departamento Estadual De Trânsito) foram primordiais para todo esse processo.

Em São Paulo, essa nova forma do governo gerenciar o acesso da população à cidadania documentada surgiu com o Poupatempo, em 1996, cujas primeiras unidades no estado começaram a funcionar em 1997. Essa experiência foi influenciada por programas semelhantes, criados em 1995: o Serviço de Atendimento ao Cidadão, do governo da Bahia, e o Rua da Cidadania, da prefeitura municipal de Curitiba (TECIANO, 2014, p.19).

Leis foram implementadas para regularizar as atividades e respaldar esses profissionais.

Segundo Sindespachantes (2018)

A regulamentação das funções dos cargos de despachantes municipais no Município de São Paulo deu-se a sete de Junho de 1926, através do Acto nº 2.650. O art. 2º dizia: “só poderão exercer o cargo de despachante municipal os cidadãos brasileiros, no gozo de seus direitos, na forma da Constituição da República, maiores de 21 anos, eleitores, que se acharem livres de culpas e penas, que não sofrerem moléstia contagiosa e tiverem sanidade mental”.

Para abrir um escritório de despachante, o mesmo deve prestar um concurso público oferecido pelo DETRAN para conseguir o registro em órgãos estaduais e assim atuar na área. “O processo seletivo acontece pelo fato de existir um número pré-determinado de vagas para despachante de trânsito por município. O número de vagas varia, em geral, de acordo com o número de habitantes do município.” (FONSECA, 2018).

Além do respaldo jurídico, a criação do sindicato para essa classe de trabalhadores também foi um passo importante para a conquista dos mesmos. “Em 27 de julho de 1937 é instalado oficialmente o Sindicato dos Despachantes do Estado de São Paulo. Quatro anos mais tarde, em 1941, com o crescimento do mercado automobilístico, é criado o Código Nacional de Trânsito.” (SINDESPACHANTES, 2018).

A representação Sindical na área do Despacho tem início em São Paulo em meados da década de 1920. São mais de 80 anos de história em todo o

Estado e uma trajetória de grandes lutas, de períodos de dificuldades, mas também de vitórias, afinal, somos uma categoria que se mantém firme e útil aos cidadãos. (SINDESPACHANTES, 2018).

1.2 Serviços oferecidos

O serviço prestado pelo despachante do DETRAN, ou despachante de trânsito, é, basicamente, a emissão e a alteração de todos os documentos relativos à regularização de veículos e a realização dos registros e vistorias de veículos exigidos pela legislação de trânsito (FONSECA, 2018).

Para seguir conforme a lei, o veículo deve estar devidamente em ordem, ou seja, estar licenciado, com IPVA (Propriedade de Veículos Automotores) em ordem, sem débitos e corretamente registrado. Esses serviços assim como outros, podem ser feitos pelo próprio proprietário, porém ou caso queiram evitar filas e lidar com burocracias, podem colocar à disposição de um despachante para resolver esses empecilhos.

“Todo veículo precisa ser licenciado anualmente e muitas pessoas têm dúvidas de como fazer isso de forma adequada. Por isso, procuram o auxílio de um despachante.” (DESPACHANTE MARCELINO, 2020).

Outro serviço comumente usado é a transferência, na qual consiste na compra e venda de um veículo, sendo que deve ser registrado perante ao Detran a troca de proprietário.

“O primeiro passo para fazer a transferência de veículo em São Paulo é realizar a consulta de débitos. Caso tenha algum débito em aberto relacionado ao carro que deseja transferir, é necessário quitá-lo.” (DOK DESPACHANTE, 2021).

Feito isso, deve ser feita a comunicação de venda em cartório, em seguida levar os documentos como CPF, Comprovante de endereço, recibo preenchido e autenticado para o despachante dar entrada no processo e enviar para o Poupa Tempo. Quando estiver pronto, o documento será emitido e entregue ao cliente.

“[...]. Esse procedimento é essencial, pois ele garante que você transfira para o comprador a responsabilidade sobre o veículo.” (DESPACHANTE MARCELINO, 2020).

Além desses serviços diversos outros são fornecidos, como o primeiro emplacamento, sendo que quando há a adesão de um veículo zero, é necessário

que faça o emplacamento, pois um veículo novo não está registrado ao DETRAN e por isso não tem placa. Para isso, o cliente deve possuir os documentos necessários como nota fiscal do veículo e documentos pessoais.

“O primeiro emplacamento é o processo realizado junto ao DETRAN de seu estado. Na ocasião, será escolhido o numerador que acompanha o veículo, mais conhecimento como a placa.” (DESPACHANTE.COM, 2013).

“No extremo oposto do primeiro emplacamento do veículo está a sua baixa definitiva como sucata. Assim como tudo, a vida útil de um veículo também chega ao fim.” (DESPACHANTE MARCELINO, 2020).

Para que o procedimento aconteça, o veículo deve possuir algumas particularidades que o tornem inapto e seja retirado de circulação.

A baixa do registro do veículo é obrigatória sempre que o veículo for retirado de circulação nas seguintes possibilidades: I. Veículo irrecuperável. II. Veículo definitivamente desmontado. III. Sinistrado com laudo de perda total. IV. Vendido ou leiloado como sucata. (DETRAN.SP, 2021).

A alteração das características do veículo no registro, é um serviço na qual as pessoas buscam orientações de um despachante para realizar as alterações desejadas.

É o procedimento de alteração nas características do veículo em relação à sua fabricação (como mudança de cor/envelopamento, combustível, blindagem), que resulta na emissão de um novo Certificado de Registro de Veículo (CRV). (DETRAN- SP, 2021).

Consulta de situação de do veículo também é fornecido, na qual “O proprietário de veículo pode consultar a existência de autuações, multas, impedimentos, restrições financeiras e o ano do último pagamento do seguro DPVAT, taxa de licenciamento e IPVA.” (DETRAN-MG, 2021).

Segunda via de CRV (Certificado de Registro do Veículo) e segunda via de CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo) é uma facilidade que esses profissionais proporcionam para quem necessita desse serviço. Este é necessário quando ocorre a perda desse documento, ou má conservação ou furto. Para emitir um novo certificado, o condutor deve comparecer a um escritório munido de comprovante de residência, vistoria de identificação veicular e documentos pessoais para dar entrada no processo para emitir o novo certificado.

1.3 Vantagens e/ou Desvantagens nesse ramo de serviço

Comumente as pessoas estão em busca de facilitar tudo, e a contratação de profissionais para resolver situações que envolvam longas filas de espera e tramitação de documentação é sempre bem-vinda.

Contratar os serviços de despachante pode fornecer muitos benefícios em diversas áreas burocráticas. O despachante resolve situações emergenciais e cotidianas que demandam um tempo que na maioria das vezes nós não temos. (DESPACHANTE MARCELINO, 2020).

Para fugir da burocracia, muita gente prefere recorrer aos serviços dos despachantes, que são profissionais responsáveis por intermediar as relações entre as pessoas físicas e jurídicas junto aos órgãos públicos. Este serviço permite que as pessoas possam se despreocupar em relação à regularização dos documentos [...] (GONÇALVES, 2020).

Por isso, esse profissional é indicado, pois ele será a ponte capaz de facilitar todo o processo, sendo que os condutores apenas terão o trabalho de enviar os documentos para o escritório, pagar as taxas e honorário e aguardar o retorno do serviço solicitado.

A vantagem de estar nesse ramo de trabalho é que a concorrência é baixa, pois segundo Gonçalves (2020), “[...] não existem tantos despachantes espalhados pelas cidades, o que facilita na obtenção da estabilidade no setor.”

Entretanto, como a tecnologia está sempre em constante evolução, foram criados sistemas para facilitar as tramitações para o profissional, porém também foram criadas para as pessoas fazerem por conta própria.

Como você já deve saber todo e qualquer serviço prestado pelo DETRAN inclui taxas a serem pagas pelo condutor. Por isso, se você deseja economizar na hora de registrar, vistoriar ou emplacar seu veículo, por exemplo, o indicado é buscar informações e realizar o serviço por conta própria (FONSECA, 2018).

Dessa forma, a necessidade do profissional em tomar medidas criativas para conquistar mais clientes e manter a fidelidade dos que já tem é extremamente importante, seja por meio de ferramentas mais modernas como aplicativos, na qual evita que o condutor precise ir até um escritório presencialmente para dar entrada

aos processos ou pedir orçamento, ou até em mensagens programadas lembrando seus clientes sobre vencimentos de taxas como licenciamento e IPVA.

[...] o governo federal tem desenvolvido diversas iniciativas para desburocratizar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, utilizando ferramentas virtuais. Portanto, para se dar bem nesta área é preciso se destacar, usando métodos diferentes dos usuais para despachar as papeladas. (GONÇALVES, 2020).

Esses profissionais vão encontrar diversos empecilhos ao decorrer da profissão, como concorrência com as empresas revendedoras de veículos, na qual comumente costumam oferecer o pagamento das taxas no momento da aquisição do veículo, de forma rápida e descomplicada, também vão se deparar com o próprio governo implementando meios para que os condutores consigam fácil acesso para pagar as taxas e resolver as documentações necessárias sem a necessidade de contratar o serviço para isso, e a própria evolução da profissão, na qual deverão se enquadrar com a tecnologia para buscar formas criativas de manter seu negócio.

1.4 Avanços tecnológicos

Há muito tempo atrás, os despachantes trabalhavam com muita papelada, os processos eram preenchidos a máquina de datilografar, depois eram enviados ao setor de trânsito da cidade, retornavam e ficavam arquivados em armários, formando um grande volume de papel.

Com a implementação de sistemas criados para enviar esses processos de maneira digital, o armazenamento em nuvem facilitou muito, evitando acúmulos de papéis para todos os lados. O armazenamento de informações de clientes, foi um grande facilitador, sem contar a agilidade em enviar esses processos para o setor de trânsito.

“Um sistema de digitalização de documentos é um grande diferencial na produtividade[...]” (BLUDATA, 2020).

Outra vantagem da digitalização de documentos é que eles chegam ao seu destino final muito mais rápido, isso porque antigamente, os documentos eram

enviados via correio, e isso levava as vezes muito tempo até chegar a seu destino, mas hoje, acontece de forma instantânea.

“Atualmente, por exemplo, não é necessário mais esperar dias para que uma documentação chegasse via correios até os órgãos competentes ou clientes. O envio pode ser feito de forma totalmente digital [...]” (AGILIZA, 2020).

Além da digitalização, outro meio que avançou muito foi a comunicação. Antigamente as pessoas precisavam se deslocar até um escritório para pedir orçamento e enviar todos os documentos necessários, porém, por intermédio do telefone, seja por ligação, mensagens de texto ou até o uso de e-mail, tornou esse processo mais rápido e confortável para os clientes, evitando que eles percam tempo indo até o local.

Atualmente, desde 2019, devido a COVID-19, vários comerciantes enfrentaram diversos desafios para manterem seu negócio funcionando. A criatividade e uso do meio digital se tornaram essenciais para que isso acontecesse, além de que por conta do distanciamento social, o meio online se tornou mais seguro e próspero, além de essencial.

O DETRAN de São Paulo permaneceu fechado para atendimentos presenciais durante vários meses e, por isso, o uso das ferramentas online disponíveis no seu próprio site ou, ainda, a adoção de atendimentos feitos à distância por despachantes credenciados se tornou comum na atualidade. (DINO, 2020).

Não foi apenas a aquisição e envio de documentos ou a comunicação que evoluiu, mas a gestão do próprio negócio também passou por uma evolução. A implementação de cartão de crédito em bancos credenciados facilitou muito na aquisição de novos clientes, o controle de caixa, o pagamento de contas por meio digital também facilitou em muito no dia a dia do despachante.

[...] controlar os saldos em caixa, contas a pagar e a receber nem sempre é uma tarefa fácil. Portanto, com um sistema automatizado, é possível realizar um controle organizado de todas essas operações, além do lançamento de títulos, acompanhamento de ordens de serviços e monitoramento dos pagamentos de clientes. (BLUDATA, 2020).

Com a implementação de sistemas automatizados, a garantia de um bom gerenciamento e funcionamento do escritório são promissoras.

Segundo App Despachante (2019)

Além da competitividade, a tecnologia traduzida num bom software de gestão permitirá que o faturamento do seu escritório de despachante seja maior, visto que proporcionará a agilidade, a organização, o controle financeiro, a mobilidade e a segurança [...].

Para garantir a sobrevivência no mercado, vale apenas investir na aquisição de tecnologias para manter o negócio.

Segundo Dino (2020)

Além de ajudar os usuários a obterem os documentos de seus Veículos devidamente legalizados, o trabalho ofertado por despachantes digitais se apresenta como uma tendência que deve se manter pela qualidade e eficiência bem como pela praticidade para os proprietários de automóveis.

Contudo, vale a pena investir em tecnologia, pois segundo Gomes (2018) “Quando uma empresa resiste à implantação de novas tecnologias em seus processos, terá mais chances de permanecer estagnada e ser superada pela concorrência.”

2 METODOLOGIA

Visando a fundamentação do tema proposto, apresenta-se a composição da metodologia, na qual deverá ser interpretada por meio de processos que devem ser adotados para atingir os resultados do tema a ser pesquisado.

Segundo Laux e Vir (2018, p.76, apud OTT, 2012): “Um estudo de caso envolve uma pesquisa profunda e tem como objetivo adquirir conhecimento preciso e complexo sobre um ou poucos objetos”.

Para fundamentar esse trabalho, será utilizado como fonte de estudo a exploração da pesquisa de alguns artigos embasados de acordo com o tema proposto para coletar informações e analisar dados.

Nesta pesquisa exploratória será utilizado a abordagem qualitativa, na qual buscará compreender e interpretar o comportamento, a opinião, sentimentos e outros assuntos inerentes a sua profissão através de em estudo de caso.

Segundo Meirinhos e Osório (apud Latorre et al, 2003, p.52):

Os estudos de caso, na sua essência, parecem herdar as características da investigação qualitativa. Esta parece ser a posição dominante dos autores que abordam a metodologia dos estudos de caso. Neste sentido, o estudo de caso rege-se dentro da lógica que guia as sucessivas etapas de recolha, análise e interpretação da informação dos métodos qualitativos, com a particularidade de que o propósito da investigação é o estudo intensivo de um ou poucos casos.

2.1 Universo da pesquisa

Para a elaboração do estudo, o cenário de estudo é um escritório de despachante, localizado na cidade de Ibaté/SP denominado escritório X, nome fictício devido à privacidade. Suas atividades tiveram início no ano de 1990 e o quadro de funcionários era composto na época pelo despachante responsável e por mais um funcionário, sendo que ambos desempenhavam várias funções.

Para atender aos objetivos da identificação do problema com os avanços tecnológicos, foi realizada uma entrevista com o responsável pelo escritório, utilizando o método de análise qualitativo para assim interpretar de forma clara as respostas adquiridas.

Segundo Scherer e Fagundes (2018, p.104, apud SILVA E MENEZES, 2001)

Esse é o procedimento que parte do geral para o particular, o pensamento vem em ordem descendente, por meio da qual se chega a uma conclusão, estabelecendo com o mundo real uma relação que não pode ser interpretada em números.

2.2 Apresentação e análise de dados

O escritório estudado foi fundado em 1989, sendo constituído por um despachante e uma auxiliar de escritório, na qual permanecem até hoje em suas funções.

No início das atividades eram feitos vários serviços, como renovação de carteira nacional de habilitação (CNH), preenchimento de formulário para registro geral (RG), Cadastro de Pessoa Física (CPF), atestado de antecedentes criminais, guias de recolhimento de IPVA e todos os serviços relacionados à legalização de veículos, como o licenciamento, transferência, 1º Registro, comunicação de venda, baixa definitiva do veículo como sucata, consulta de situação do veículo, Segunda via de CRV (Certificado de Registro do Veículo) e CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo) e alteração de características do veículo. Porém, após alguns anos de funcionamento, o escritório começou a fornecer apenas os serviços de legalização.

Com relação à estrutura do escritório, este contava apenas com uma máquina de datilografar e uma máquina de somar. Apenas com o uso dessas duas ferramentas, todos os processos eram feitos de forma manual, ou seja, o cliente tinha que trazer a xerox já pronto de outro local que possuísse uma máquina de cópia, todos os formulários eram preenchidos pelo despachante através da máquina de datilografar para assim ser enviado para a delegacia de polícia civil para ser fiscalizado.

Figura 1: Máquina de datilografar



Fonte: Elaborada pelo autor

Em 1995, o local passou por uma modernização em busca de um trabalho mais eficaz e seguro, contando com a utilização de um computador e uma impressora para realizar seus serviços. Com o auxílio do computador e da impressora, os clientes não precisavam mais trazer a xerox de fora e o preenchimento de formulários, impressão de fichas RENAVAM e guias de IPVA, tornaram-se possíveis graças ao uso de um sistema chamado System Desp, sendo um software fornecido de modo particular na qual o despachante adquiriu pagando a licença, para assim poder montar e levar o processo até a delegacia.

Após 15 anos criaram um setor específico para receber os processos, chamado Sessão de Trânsito, tirando essa função da delegacia, na qual melhorou a dinâmica do serviço e facilitou para resolver os problemas que surgiram.

Por volta dos anos 2000, outra mudança aconteceu, os processos que anteriormente eram montados e enviados fisicamente ao setor de trânsito, passaram a ser enviados também de forma online, através da Prodesp (Campanha de Processamento de Dados do Estado de São Paulo), na qual se integrou a sistemas, no caso o System Desp, que passou por uma atualização, sendo chamado de e-System Desp.

Quanto a questão de pagamento de taxas, até o ano de 2009 tudo era realizado em um banco físico. A partir daí, foi utilizado um sistema de arrecadação de tributos para despachantes e autoescolas, chamado CIDAETRAN, na qual os pagamentos passaram a ser feitos de forma online, facilitando muito os serviços, sem que houvesse mais a necessidade de deslocamento.

No ano seguinte, em 2010, foi implementado o Certificado Digital para acessar o Sistema de Gerenciamento dos Serviços de Cadastro de Registro de Veículos de São Paulo (e-CRVsp), através de um TOKEN, na qual garantiu maior segurança e eliminação de fraudes. Através desse certificado e mudanças nos sistemas, o e-CRVsp permitiu que alguns serviços a mais fossem feitos eletronicamente além da montagem de processos, como licenciamento, emplacamento, alteração de dados cadastrais, transferência e consulta de dados de automóveis.

Figura 2: Certificado digital – Token



Fonte: Elaborada pelo autor

Em 2011, houve a implementação de uma máquina de cartão de crédito, na qual só foi possível devido ao banco PingPag, que oferece serviços como pagamentos de contas ou débitos veiculares. Devido a constante utilização de cartão de crédito, esse serviço foi essencial para atrair novos clientes, pois o parcelamento facilitou muito, sem contar com a segurança do recebimento de clientes. Além da máquina de cartão, também ocorreu uma reestruturação no maquinário, na qual houve a compra de computadores mais modernos, assim como impressoras mais eficientes, garantindo um serviço mais ágil por conta de máquinas melhores que não viessem a dar problemas.

Quanto às mudanças ocasionadas em 2020, devido à pandemia do Covid-19, o escritório teve que enfrentar novamente algumas mudanças, como o site a

Drive Thru, imposto pelo governo, como forma de dar continuidade gradual dos serviços de despachantes. Esse sistema passou a funcionar da seguinte forma: o processo ainda era enviado de forma online, mas a parte física passou a ser entregue por um único despachante da cidade, na qual entraram em consenso qual seria, pois, o escritório encontra-se em uma cidade pequena e que conta apenas com três desses profissionais, tendo este que agendar um horário no Poupa Tempo através do e-CRVsp para levar os requerimentos e malotes.

No ano seguinte, outra mudança foi feita, está relacionada ao Certificado de Registro Veicular (CRV), sendo este documento responsável pela compra e venda do veículo, na qual passou para a forma digital, sendo preenchido através do sistema online, evitando erros que comumente acontecem no momento do seu preenchimento.

Quanto à questão das mudanças enfrentadas na informatização, conforme foi abrangendo mais serviços, houve a necessidade da contratação de uma pessoa mais familiarizada com a informática. Diversas dúvidas foram surgindo com a evolução dos sistemas, e mesmo sendo fornecido todo suporte por meio dos prestadores de serviços como do e-System Desp, Prodesp e CIDAETTRAN, a dificuldade em resolver certos problemas ainda era difícil. Para uma pessoa que trabalha há 32 anos na mesma função, ser forçado a modernizar para poder continuar trabalhando não é simples.

Quando questionado sobre a importância e a contribuição por intermédio da tecnologia da informação para o serviço de despachante, o entrevistado explicou que as mudanças foram essenciais para manter o negócio seguro e próspero. A tecnologia reduziu as horas trabalhadas, facilitou atividades, identificou falhas em tempo de correção e ainda atraiu novos clientes.

Quanto as constantes mudanças dos métodos de informatização, o entrevistado comentou que é difícil se adequar a elas, porém, é cada vez mais essencial, principalmente para dar suporte e continuidade no serviço em momentos crise como a pandemia por exemplo.

Ao comentar a respeito das barreiras enfrentadas com a evolução da informatização, o usuário sofreu um pouco de resistência devido à falta de conhecimento em informática. A contratação de profissionais capazes e competentes nesse quesito, se fez necessária, pois estes agem como facilitadora na execução dos serviços oferecidos. O aprimoramento através de cursos de

informática e técnicos capazes de darem suporte, também se tornaram indispensáveis. Ficar por dentro de todas essas mudanças e entendê-las, auxilia muito para enfrentar essas barreiras.

Enfim, quando o entrevistado foi questionado sobre como o serviço de despachante seria sem a informatização, o mesmo respondeu que provavelmente seu serviço não existiria mais, pois sem a utilização de softwares para trabalhar, haveria muitos processos atrasados, com vários acúmulos de papéis e grandes chances de erros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo mostrou que a informatização nos serviços oferecidos pelo despachante, desempenhou uma função importante para sua continuidade, trazendo riqueza de informações e agilidade nos processos.

O embasamento das respostas do entrevistado, deixou claro que o objetivo e a problemática da pesquisa realizada foram esclarecidos, pois foram identificados os avanços tecnológicos assim como os problemas acometidos por ela.

Quanto as dificuldades relacionadas em se adequar as novas tecnologias que foram surgindo com o desenrolar dos tempos, pode-se dizer que outros profissionais também passaram pela mesma situação, pois a modernização abrangeu o mercado como um todo e as novidades e avanços impõem barreiras que necessitam de um treinamento, auxílio e confiança desses profissionais para que possam se adaptar às novidades.

Ficou claro que informatização proporcionou melhoria para este setor, tornando o trabalho mais ágil, não havendo mais a necessidade de tanto deslocamento físico para realizar as atividades, eficaz, pois a plataforma online seja para realização de pagamentos ou informações, agilizou muito o serviço, e por fim tornou mais seguro, seja por conta da certificação digital que evita fraudes ou através de possíveis correções dos processos. Podem não foi fácil enfrentar essas mudanças, pois a resistência em se adaptar e aprender o novo é complicado.

Por fim, desde o surgimento desses profissionais no mercado de trabalho até hoje, várias mudanças aconteceram para que estes conseguissem manter seu negócio funcionando. Dificuldades foram enfrentadas e muitos desafios estarão por vir, basta estar preparado para solucioná-los a fim de alcançar o sucesso.

REFERÊNCIAS

A história do despachante. **Sindespachantes**. Ribeirão Preto, [2018?]. Disponível em: <<http://www.sindespachantes.com.br/historia>>. Acesso em: 01 abr. 2021

AUMENTO o faturamento de seu escritório despachante com uso da tecnologia. **App despachante**. [S.l],[2019?]. Disponível em: <<https://appdespachante.com.br/2019/08/12/sistema-para-despachante-aumento-o-faturamento-de-seu-escritorio-despachante-com-uso-da-tecnologia/>>. Acesso em: 20 mar. 2021.

BAIXA permanente do veículo. **Detran.SP**. São Paulo, 2021. Disponível em: <[BLUDATA. 6 processos que devem ser automatizados em um despachante. **Blog do Despachante**. \[S.l\], 2020. Disponível em:<<https://blogdodespachante.com.br/6-processos-que-devem-ser-automatizados-em-um-despachante/>>. Acesso em: 01 abr. 2021.](https://www.detran.sp.gov.br/wps/portal/portaldetran/cidadao/veiculos/fichaservico/baixaPermanenteVeiculo/fcd50147-8e0e-443c-8df7-1fcc0dff8e29/#:~:text=N%C3%A3o%20%C3%A9%20poss%C3%ADvel%20realizar%20a,Secretaria%20da%20Fazenda%20(Sefaz)>. Acesso em: 13 abr. 2021.</p>
</div>
<div data-bbox=)

BONELLI. M. G. **Os despachantes documentalistas na era do profissionalismo organizacional**. São Paulo: Tempo soc. Vol. 28. No 3. 2016. Disponível em: <[COMO fazer transferência de veículo. **Dok Despachante**. São Paulo, 2021. Disponível em: <<https://www.despachantedok.com.br/transferencia-online>>. Acesso em: 13 abr. 2021.](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-20702016000300173&script=sci_arttext&tlng=pt.> Acesso em: 11 nov. 2020.</p>
</div>
<div data-bbox=)

DETRAN. Alteração de características do veículo. **Detran SP**. São Paulo, 2021. Disponível em: <<https://www.detran.sp.gov.br/wps/wcm/connect/portaldetran/detran/sa-veiculos/sa-servicosonline/sa-alteracaocaracteristicasveiculosautomotores/sa-fichaservicooutrasalteracoes/65443261-3a63-4dee-a3b3-f0ce0c0c1ed2>> Acesso em: 16 maio. 2021.

_____. Situação do veículo. **Detran MG**. Minas Gerais, 2021. Disponível em: <<https://www.detran.mg.gov.br/veiculos/situacao-do-veiculo/consultar-situacao-do-veiculo>> Acesso em: 16 maio. 2021.

_____. História do Despachante. **Detran**. [S.l],2021. Disponível em: <<http://www.destran.com.br/links/despachante/historia.htm>> Acesso em: 16 maio. 2021.

DINO. Despachante online - Principal alternativa com Detran fechado na pandemia. **Mundo do Marketing**. São Paulo, 2020. Disponível em:

<<https://www.mundodomarketing.com.br/noticias-corporativas/conteudo/249715/despachante-online---principal-alternativa-com-detran-fechado-na-pandemia>>. Acesso em: 28 mar. 2021.

FONSECA, Gustavo. **Despachante do DETRAN: Tire Todas as Suas Dúvidas Sobre os Serviços Prestados. Doutormultas**. São Paulo, 2018. Disponível em: <<https://doutormultas.com.br/despachante-detran/>>. Acesso em: 13 abr. 2021

GOMES, P. C. T. Investimento em Tecnologia: Vale mesmo a pena? **Op Services**. Porto Alegre, 2018. Disponível em: <<https://www.opservices.com.br/investimento-em-tecnologia/>>. Acesso em: 13 abr. 2021.

GONÇALVES. Vinicius. Como Trabalhar Com Serviços de Despachante. **Novo Negócio**. [S.l.],2020. Disponível em: <https://novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/servicos-de-despachante/?amp#aoh=16158167422691&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=Fonte%3A%20%251%24s>. Acesso em: 28 mar. 2021.
Histórico do Sindepar. **Sindepar**. Curitiba, [2020?]. Disponível em: <<http://www.sindepar.com.br/o-sindepar/historia/>>. Acesso em: 13 abr. 2021.

HULSE. E. O.; CHIH. W. Y. **Internet das coisas e suas aplicações na mobilidade urbana**. Florianópolis/ SC: WPLEX Artigos, 1-4, 2019. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=Internet+das+Coisas+e+suas+Aplica%C3%A7%C3%B5es+na+Mobilidade+Urbana.&btnG=#d=gs_qabs&u=%23p%3DM8_t_1Ban_AJ.> Acesso em: 11 nov. 2020.

LAUX, C.D.; VIER,A.J. **A burocracia aduaneira e os reflexos financeiros no processo de exportação: estudo de caso na indústria de calçados JKL LTDA do Vale do Paranhana – RS**. Taquara/RS, 2018. Disponível em: < 686-1601-2-PB.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2021.

MEIRINHOS. M. ; OSÓRIO. A. **O estudo de caso como estratégia de investigação em educação**. Eduser – Revista de Educação, [S.l.], v. 2, n. 2, dec. 2016. ISSN 1645-4774. Disponível em: <<https://www.eduser.ipb.pt/index.php/eduser/article/view/2> Visualização de O estudo de caso como estratégia de investigação em educação (ipb.pt) .> Acesso em: 11 nov. 2020.

OTT, E. **Técnicas de Pesquisa em Contabilidade**. São Leopoldo: Unisinos], 2012. Disponível em: <https://www.academia.edu/39138576/T%C3%89CNICAS_DE_PESQUISA_EM_CONTABILIDADE>. Acesso em: 11 mar. 2021.

PRIMEIRO Emplacamento — Confira o Passo a Passo. **Despachante.com**. São Paulo, 2013. Disponível em:<<https://despachante.com/blog/emplacamento-de-veiculo/primeiro-emplacamento-do-seu-veiculo-despachante-com-te-explica-o-passo-a-passo/>>. Acesso em: 13 abr. 2021.

QUAIS são os serviços de despachante e suas facilidades para quem contrata.

Despachante Marcelino. Florianópolis, 2020. Disponível em:

<<https://www.despachantemarcelino.com.br/quais-sao-os-servicos-de-despachante-e-suas-facilidades-para-quem-contrata/>>. Acesso em: 25 mar. 2021.

SCHERER, T.M.; FAGUNDES, D.S. **A evolução dos processos contábeis com as novas tecnologias: estudo de caso em uma indústria metalúrgica no Vale do Paranhana no Rio Grande do Sul**. Taquara- RS, 2018. Disponível em: < A

evolução dos processos contábeis com as novas tecnologias: estudo de caso em uma indústria metalúrgica no Vale do Paranhana No Rio Grande do Sul | Scherer | Revista Eletrônica do Curso de Ciências Contábeis (faccat.br)>. Acesso em: 13 abr. 2021.

TECIANO, Livia Carvalho Gutierrez. **Inovação em serviços públicos: o caso Poupatempo**. Programa de Pós-Graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade, dissertação de mestrado São Carlos, UFSCar, (2014). Disponível em:

<<https://www.anpocs.com/index.php/papers-39-encontro/gt/gt37/9798-os-despachantes-documentalistas-e-a-ressignificacao-do-profissionalismo-como-dispositivo-moral/file>>. Acesso em: 13 abr. 2021.

TECNOLOGIA para despachante: qual a importância de usar inovações

tecnológicas? **Agiliza Crédito Imobiliário**. Belo Horizonte, c2021. Disponível em:

<<https://agilizadocumentacao.com.br/blog/tecnologia-para-despachante/>>. Acesso em: 01 abr. 2021.

Apêndice A – Termo de Autorização para Coleta de Dados



TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS

Ilmo. Sr(a). Edvaldo

Nome da pessoa: Edvaldo Aparecido Parseaserpe Donatoni

Cargo: Despachante

Nome da instituição: Despachante Donatoni

Eu, Horana Donatoni, aluna abaixo assinado, regularmente matriculados no curso **Técnico em Administração**, solicitamos a V. Sa. a autorização para coleta de dados nessa instituição, com a finalidade de realizar a pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“A EVOLUÇÃO DOS DESPACHANTES E SEUS PROBLEMAS IMPOSTOS PELA EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA: estudo de caso em um escritório na cidade de Ibaté - SP”**, sob orientação da Profª Gabriela Messias da Silva e Emerson Aparecido Augusto, que será apresentado na **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**. A coleta de dados ocorrerá mediante a utilização de entrevista com funcionários. Igualmente, assumo o compromisso de utilizar os dados obtidos somente para fins científicos, bem como de disponibilizar os resultados obtidos para esta instituição. Agradecemos antecipadamente e esperamos contar com a sua colaboração.

Araraquara, 25 de junho de 2021.

Nome	RG	Assinatura
Horana Donatoni	49.558.603-1	<i>Horana Donatoni</i>

Anexo A – Termo de Autorização de Divulgação



TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO

Eu, Horana Donatoni, aluna abaixo assinado, regularmente matriculados no curso **Técnico em Administração**, na qualidade de titulares dos direitos morais e patrimoniais de autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“A EVOLUÇÃO DOS DESPACHANTES E SEUS PROBLEMAS IMPOSTOS PELA EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA: estudo de caso em um escritório na cidade de Ibaté - SP”** apresentado na **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**, autorizamos o Centro Paula Souza a reproduzir integral ou parcialmente o trabalho escrito e/ou disponibilizá-lo em ambientes virtuais.

Araraquara, 25 de junho de 2021.

Nome	RG	Assinatura
Horana Donatoni	49.558.603-1	<i>Horana Donatoni</i>

Anexo B – Declaração de Autenticidade



DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Eu, Horana Donatoni, aluna abaixo assinado, regularmente matriculados no curso **Técnico em Administração** na **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**, declaramos ser os autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“A EVOLUÇÃO DOS DESPACHANTES E SEUS PROBLEMAS IMPOSTOS PELA EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA: estudo de caso em um escritório na cidade de Ibaté - SP”**.

Afirmamos, também, ter seguido as normas da ABNT referente às citações textuais que utilizamos, dessa forma, creditando a autoria a seus verdadeiros autores (Lei n.9.610, 19/02/1998).

Através dessa declaração damos ciência da nossa responsabilidade sobre o texto apresentado e assumimos qualquer encargo por eventuais problemas legais, no tocante aos direitos autorais e originalidade do texto.

Araraquara, 25 de junho de 2021.

Nome	RG	Assinatura
Horana Donatoni	49.558.603-1	<i>Horana Donatoni</i>