



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL
Direção-Geral
Chefia de Gabinete

Ofício Nº 3407/2022 - DETRAN/DG/CGAB

Brasília-DF, 27 de dezembro de 2022.

Senhor Secretário,

Cumprimentando-o cordialmente, reporto-me ao Ofício n.º 4982/2022 - CACI/SERP (100847569), em atenção à Indicação n.º 8866/2022, de autoria do Deputado Agaciel Maia, aprovada na Comissão de Transporte e Mobilidade Urbana da Câmara Legislativa do Distrito Federal, o qual solicita a implantação de posto do Detran em São Sebastião.

Neste contexto, encaminho a Vossa Senhoria as informações prestadas pela Coordenação-Geral de Atendimento ao Usuário - CGATE 101626893:

"Restituo presente e informo a Vossa Senhoria que esta Coordenação não vê óbice à demanda, prezando principalmente pela descentralização dos serviços. Porém para tanto, faz-se necessária análises e gestões sistêmicas, uma vez que para viabilizar a ampliação será fundamental a realização e convocação de servidores por concurso público para provimento de mão de obra; reserva de orçamento para obra, mobiliário, equipamentos; bem como levantamento e estudos sobre os demais fatores que envolvem a expansão, que perpassam a competência desta Cgate.

Em tempo, esclareço que este Departamento está passando por um momento de modernização tecnológica como ferramenta integradora com ênfase na automação dos processos de atendimento e personalização das experiências. Essa evolução atrelada às mudanças no perfil e no anseio do público-alvo pela priorização das plataformas tecnológicas exigem a resignificação na forma de prestar atendimento ao público, fazendo com que esta Coordenação-geral visualize a necessidade do alcance da estratégia dos múltiplos canais.

Essa transformação e a implantação de um novo modelo de relacionamento têm como escopo proporcionar experiências rentáveis, produtivas e com retornos emocionais positivos na jornada do usuário. A boa condução desse processo, somada à gestão integrada de todas as formas de relacionamento, proporcionam qualidade e satisfação do ao público do Detran/DF. Nessa diapasão, a prestação do serviço de atendimento ao público do Departamento vem passando por uma transformação, com a adoção de uma estratégia mista: mantendo o atendimento presencial, porém implementando ferramentas de atendimento remoto e virtual, primando pela busca constante da excelência no atendimento ao cidadão.

Pelo exposto, sugere-se que o pleito seja analisado também pela Diretoria de Administração Geral considerando os apontamentos anteriores.

Ressalta-se por fim que esta Coordenação permanece à disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários."

Ademais, encaminho também os esclarecimentos prestados pela Diretoria de Administração Geral - Dirag 102531072:

"(...) Nessa perspectiva, os autos foram encaminhados às áreas desta Diretoria para manifestação das gerências e respectivos núcleos quanto à viabilidade técnica de uma possível implantação do posto mencionado, levando-se em conta a realidade atual do DETRAN/DF, no que diz respeito aos serviços terceirizados necessários, impactos financeiros, disponibilidade de pessoal, dentre outros, conforme o caso.

Em resposta, a GERDOC/DIRAG informou que não vê óbice à implantação de um posto do Detran em São Sebastião, com atendimento dos serviços de Protocolo. No entanto, destacou a necessidade de gestões para viabilizar a ampliação, como, por exemplo a convocação de servidores por concurso público, mobiliário e equipamentos (102145111).

A GERPES/DIRAG destacou que a proposta proporcionará qualidade e satisfação ao público do Detran/DF naquela Administração Regional. No entanto, faz-se necessário informar o quantitativo suficiente para, além de elaborar o impacto financeiro, atender os usuários daquela RA, quando da convocação de novos servidores por concurso público para provimento de mão de obra, pois no momento, não há servidor colocado à disposição desta GERPES a fim de atender o pleito (102157679). Nesse sentido, sugere que os setores responsáveis pelo estudo técnico apontem o quantitativo suficiente de servidores e após, retornem-se os autos a GERPES para análise e demais considerações no intuito de subsidiar a viabilidade de uma possível implantação do posto em epígrafe (102157679).

Por fim, a GERAD/DIRAG junto aos seus núcleos informaram ciência da pretensa implantação de posto do Detran na RA de São Sebastião, destacando as eventuais necessidades de aditivo ao Contrato de Manutenção (Contrato nº 04/2022), além dos contratos que tem como objeto segurança, limpeza e copeiragem, além de materiais de insumos, dentre outros (102207737 / 102481237), e colocando-se à disposição para atendimento de eventuais necessidades envolvendo o novo setor.

Ante o exposto, encaminhamos o presente processo para fins de conhecimento, destacando que esta Diretoria de Administração Geral RATIFICA o entendimento explanado pelas Gerências supracitadas."

Em tempo, aproveito a oportunidade para renovar votos de elevada consideração, colocando este Departamento de Trânsito à disposição para outros esclarecimentos, caso se façam necessários

Atenciosamente,

THAYANA CECÍLIA PESSOA ALVES
Chefe de Gabinete em exercício

Ao Senhor
MAURÍCIO ANTÔNIO DO AMARAL CARVALHO
Secretário Executivo de Relações Parlamentares
Casa Civil do Distrito Federal
N E S T A



Documento assinado eletronicamente por **THAYANA CECILIA PESSOA ALVES - Matr.0251114-2**,
Chefe de Gabinete substituto(a), em 27/12/2022, às 12:04, conforme art. 6º do Decreto nº
36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180,
quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **102607838** código CRC= **2E2FED9F**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAM LOTE A BLOCO B EDIFÍCIO SEDE DETRAN-DF, 1º andar - Bairro SETOR DE ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL - CEP
70620-000 - DF
3343-5119
Site: - www.detran.df.gov.br
