



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL
Direção-Geral
Procuradoria Jurídica

Ofício Nº 7093/2021 - DETRAN/DG/PROJUR

Brasília-DF, 22 de setembro de 2021.

Ilmo. Sr. Secretário,

Com cordiais cumprimentos, acuso o recebimento do Ofício nº 10/2021-GP, relativo ao Processo n. 00600-00000094/2021-09, ao tempo em que encaminho a anexa documentação com as informações produzidas pela área competente no âmbito da Autarquia. (70478081).

Por oportuno, formulo protestos de apreço e consideração.

Atenciosamente,

Gustavo Geraldo Pereira Machado
Chefe da Projur - DETRAN/DF
Procurador do Distrito Federal

Ao Ilmo Sr. Secretário.

SANDRO CUNHA COELHO

Secretário das Sessões Substituto.

Tribunal de Contas do DF / TCDF

BRASÍLIA - DF



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO GERALDO PEREIRA MACHADO - Matr.251175-4, Chefe da Procuradoria Jurídica**, em 23/09/2021, às 10:09, 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?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=70530226)
verificador= **70530226** código CRC= **A36D9511**.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL
Direção-Geral
Ouvidoria

Despacho - DETRAN/DG/OUVIDORIA

Brasília-DF, 22 de setembro de 2021.

À Chefia de Gabinete e à PROJUR.

Em atenção ao Ofício-Circular nº 10/2021-GP, versando sobre a Decisão nº 2844/2021, que trata de auditoria procedida com o objetivo de avaliar o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - Processo nº 00600-00000094/2020-09 e, tendo o Tribunal determinado aos órgãos a revisão de suas Cartas de Serviço ao Cidadão no sentido de atender aos dispositivos elencados, informo que a Carta de Serviços do DETRAN-DF cumpre todos os requisitos estabelecidos no Decreto nº 36.419/2015.

a) previsão de horários de atendimento e tempo de espera:

PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para emissão e entrega da nova CNH é de 20 (vinte) dias, a contar da data de entrega do processo de renovação pela clínica, que só irá ocorrer após a confirmação do pagamento do serviço no sistema informatizado do Detran-DF.

A CNH física será enviada, EXCLUSIVAMENTE, via correio, para o endereço cadastrado junto ao Detran-DF.

Após três tentativas frustradas de entrega do documento, este será devolvido pelos Correios e ficará à disposição do condutor na unidade de atendimento mais próximo ao endereço cadastrado no Detran-DF.

Quando a emissão da CNH for autorizada junto a Base Nacional de Condutores, o DENATRAN encaminha um e-mail ao condutor com as orientações para gerar a CNH Digital e seu celular.

b) modos de prestação do serviço:

LOCAL, HORÁRIO E FORMA DE ACESSO AO SERVIÇO

Agendamento biométrico via internet (site do Detran-DF).

(<http://www.detran.df.gov.br/agendamento-biometrico/>)

Em uma das Clínicas de Avaliação, Física, Mental e Psicológica credenciada pelo Detran-DF. O horário e local de atendimento deverá ser verificado junto à clínica de sua preferência.

(<http://www.detran.df.gov.br/clinicas-psicotecnico-credenciadas/>)

c) prioridades de atendimento:

PREFERÊNCIA NO ATENDIMENTO

Conforme a Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000, alterada pela Lei nº 10.741/2003, as pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário.

Atenciosamente,

Zoraia Carla Cardozo
Chefe da Ouvidoria
DETRAN-DF



Documento assinado eletronicamente por **ZORAIA CARLA CARDOZO DA SILVA - Matr.0000985-7, Chefe da Ouvidoria**, em 22/09/2021, às 11:30, 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?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **70478081** código CRC= **1522204B**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAM LOTE A BLOCO B EDIFÍCIO SEDE DETRAN-DF, Térreo - Bairro SETOR DE ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL - CEP 70620-000 - DF
3343-5104

00600-00009108/2021-22

Doc. SEI/GDF 70478081