



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO  
Setorial Planejamento e Gestão

**Protocolado** CGA nº 307/2018 – SPdoc.SG/1343645/2018

**Unidade:** Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN)

**Secretaria** de Planejamento e Gestão

**Assunto:** Posto Marechal Deodoro. Falta de urbanidade no atendimento. Terceirizados

Relatório Conclusivo CGA nº 020/2019

1. Às fls. 02/05, na denúncia registrada via “web denuncia FOCCOSP”, o anônimo disse que foi renovar sua CNH no Posto Marechal Deodoro, do DETRAN/SP, e a atendente o teria tratado pelo pronome “voce”, bem como não teria permitido que ele apertasse “a maquina que vc pode dar sua nota para o servidor”, ou seja, “Ela mesma colocou a nota”; disse também, em resumo, que a maioria dos atendentes se comportam de modo desrespeitoso para com os cidadãos que procuram aquela Unidade de Trânsito.

2. Às fls. 02, o cidadão escreveu “ta i no video elas fazendo em todos e outros servidores também Resolvi gravar”, se referindo ao vídeo gravado pelo mesmo, o qual segue juntado em Compact Disc, contendo cópia do vídeo de 4(quatro) segundos (fls. 05).

3. Às fls. 14/15, convocado por esta Casa, o diretor técnico II, do Posto Marechal Deodoro, senhor [REDACTED] “... em relação ao vídeo juntado às fls. 05... informa que irá solicitar o afastamento da funcionária em questão...”, ou seja, da “atendente terceirizada [REDACTED]”.

4. No mais o diretor se comprometeu a adotar providências junto a empresa terceirizada responsável pelo atendimento, visando adequar o comportamento dos atendentes naquela Unidade.

“Aos 07/11/2018... Indagado se no mês de setembro/2018 houve algum problema na Unidade quanto à demora nos atendimentos respondeu afirmativamente; Que no mês de setembro/2018, excepcionalmente, o atendimento ficou mais demorado em vista de problemas sistêmicos e do aumento do fluxo de cidadãos naquela unidade;... Que o Declarante sempre orienta os servidores e terceirizados em como o atendimento deve ser realizado, o que faz elaborando circulares e cientificando a todos; Que o Declarante também tem como rotina cobrar os supervisores responsáveis pelos funcionários terceirizados; Que o Declarante, após ciência dos fatos, fará uma nova reunião conjunta, com o preposto representante da empresa terceirizada e todos os funcionários daquela Unidade, e formalizará o ato;”

Grifei

1/2



CGA/
Fls. 21
X

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO  
Setorial Planejamento e Gestão

5. Às fls. 16/19, o diretor [REDACTED] encaminhou para esta Corregedoria, informações e documentos sobre as providências adotadas por ele, ou seja, foi - solicitado "... o afastamento definitivo da atendente terceirizada *Lilian Bueno Pereira, identificada no vídeo*", bem como, "o cancelamento de todos os códigos de acesso da mesma (*Prodesp, Acesso a Rede, e-CNH, Sistema Siga de Atendimento, Chave J do PinPad*)"; bem como, - realizada "uma reunião com todos os funcionários terceirizados responsáveis pelo atendimento, conjuntamente com o preposto/supervisor e da funcionária responsável pela área de RH da empresa contratada (cópia da ata de reunião em arquivo anexo)".

Ante o exposto, uma vez que a questão envolveu a falta de urbanidade por parte de funcionários terceirizados, e que a diretoria do Posto Marechal Deodoro, do DETRAN/SP, já adotou as medidas cabíveis para regularizar a situação, bem como, em relação à denunciada, entende-se esgotadas as ações desta Corregedoria Setorial, razão pela qual encaminhe-se o presente feito ao insigne Presidente desta Corregedoria Geral da Administração, da Secretaria de Governo, nos termos dos artigos 20 e 21, ambos do Decreto nº 57.500, de 08/11/2011, para conhecimento e, se em termos:

- a) **ARQUIVAR** definitivamente o presente feito, até novos fatos que justifiquem sua reabertura;
- b) sem prejuízo de determinar sejam adotadas providências no sentido de inserir a conclusão destes autos, no Sistema FOCCOSP.

CGA, 04 de fevereiro de 2019.

[REDACTED]  
**PATRICIA GUERRA**  
Corregedora Coordenadora



CGA/  
Fls. 22  
F

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

**Protocolado** CGA nº 307/2018 – SPdoc.SG/1343645/2018

**Interessado:** Corregedoria Geral da Administração

**Unidade/Secretaria :** DETRAN/SP (Departamento Estadual de Trânsito)/Secretaria de Governo.

**Assunto:** Posto Marechal Deodoro. Terceirizados. Ausência de urbanidade no atendimento.

1. À vista dos elementos de instrução dos autos, especialmente, o Relatório Conclusivo CGA nº 020/2019, encartado às fls. 20/21, que aprovo, por seus próprios fundamentos, **decido arquivar definitivamente** a presente averiguação correcional, uma vez que já foram adotadas providências para sanar as falhas no atendimento.
2. Dê-se ciência ao denunciante da conclusão destes autos, por intermédio do Sistema Denúncia On Line, ficando, desde já autorizada vistas aos autos, se houver solicitação, observadas as normas que regem a matéria.
3. Encaminhe-se o presente procedimento correcional ao Departamento de Instrução Processual para as devidas anotações, e demais providências cabíveis.

CGA, 21 de fevereiro de 2019.

  
**Antonio Carlos Santa Izabel**  
Corregedor,  
*Respondendo pelo Expediente da  
Corregedoria Geral da Administração*