**Processo n°:** 1104 000282/2018.

**Interessado:** Controladoria Geral do Estado – CGE/AL.

**Assunto:** Ouvidoria.

Tratam os autos dessa reclamação feita no *site* desta Controladoria Geral do Estado de Alagoas – CGE, fls. 02.

Na oportunidade, relatou o manifestante que:

*“Meu contato se refere a na prestação de serviços em relação a primeira habilitação por parte do departamento de trânsito. Mediante a greve deflagrada pela Categoria nos meses de fevereiro e março de 2018 tive meu exame prático de direção reagendado para o dia 07 de abril (último sábado) no SAC Maceió. Fiz o exame e fui informado pelo funcionário terceirizado que o resultado o resultado não seria entregue na hora como de costume, o mesmo sairia no sistema até a segunda feira a noite. Ao conferir no dia 09 de abril o sistema notei que meu resultado ainda não estava disponível. Na terça feira (10) voltei a visitar o sistema é averiguei novamente que o resultado não constava. Não obstante, liguei para a ouvidoria do referido órgão pelo número 0800 082 0194, e passei cerca de 10 minutos a espera de um atendente. Lamentávelmente a ligação caiu e fiquei as informações que buscava. O motivo dessa reclamação é inerente a demora para o agendamento do reteste (caso tenha sido reprovado) uma vez que meu processo tem prazo de vencimento no mês de junho desse ano.”*

Registre-se que o manifestante foi informado sobre o número do processo gerado e o endereço eletrônico: integra.gestaopublica.al.gov.br/atendimento/ para acompanhamento do andamento do mesmo.

É, em síntese, o relatório.

Pelo exposto, sugere-se o encaminhamento dos autos ao DETRAN / AL, para verificação da situação posta, retornando no prazo de 20 dias a contar da data do protocolo da referida Secretaria, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, para ciência deste órgão de controle acerca das providências que foram adotadas.

Maceió, 21 de março de 2018.

**Vanessa Cristina dos Reis Cleto Leal**

Assessora de Controle Interno/Matrícula nº 123-6