



Governo do Distrito Federal
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Subcontroladoria de Controle Interno

RELATÓRIO DE AUDITORIA
Nº 04/2022 - DIAFA /COPTC/SUBCI/CGDF

Unidade : GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Processo nº: 480.00001698/2022-21
Assunto : Auditoria de Pessoal
Exercício : 2021
Nº SAEWEB: 0000021931

1 - INTRODUÇÃO

Apresentamos o Relatório de Auditoria, que trata dos exames realizados sobre a Folha de Pagamento da Governo do Distrito Federal, objetivando verificar a legalidade e a regularidade dos atos praticados e das despesas relacionadas à concessão e gestão da Gratificação de Atendimento do Público, conforme Ordem de Serviço nº 16/2021-SUBCI/CGDF de 25/02/2021.

A Gratificação de Atendimento ao Público - GAP foi criada por meio da Lei nº 2.983/2002 a qual foi extensiva, inicialmente, apenas aos servidores em exercício no Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora.

Lei nº 2.983, de 10 de maio de 2002

(...)

Art. 2º Fica instituída a Gratificação de Atendimento ao Público-GAP, no valor de R\$ 430,00 (quatrocentos e trinta reais), a ser concedida aos servidores em exercício no Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, observado o limite máximo de 185 (cento e oitenta e cinco) servidores a perceberem a gratificação.

Com a edição da Lei nº 4.426/2009, os servidores lotados e em exercício nas unidades de atendimento ao público no Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON-DF e na Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal - SETRAB/DF, foram incluídos no rol de contemplados com a referida gratificação,

Lei nº 4.426, de 18 de novembro de 2009.

Art. 39. A Gratificação de que trata o artigo anterior fica estendida aos servidores públicos do Governo do Distrito Federal lotados e em exercício nas unidades de atendimento ao público do Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal – PROCON, e das Agências do Trabalhador, da Gerência de Análise e Execução de Crédito e da Gerência de Promoção de Trabalhos Artesanais, todas da Secretaria de Estado de Trabalho.

Em setembro de 2013, sobreveio a Lei nº 5.190/2013, que dentre outros assuntos, estabeleceu, em seu art. 33, o pagamento da Gratificação de Atendimento ao Público –GAP aos servidores que se encontravam lotados e em atividade de atendimento ao público na então Secretaria de Estado de Fazenda, a qual foi declarada inconstitucional pela ADI nº 2013.00.2.029533-3.

Lei nº 5.190, de 25 de setembro de 2013

Art. 33. A Gratificação de Atendimento ao Público – GAP, instituída na forma do art. 2º da Lei nº 2.983, de 10 de maio de 2002, com valor estabelecido no art. 38, II, da Lei nº 4.426, de 2009, fica estendida aos servidores públicos do Governo do Distrito Federal lotados e em atividade de atendimento ao público da Secretaria de Estado de Fazenda.

Na sequência, a Lei nº 5.227/2013 que estendeu o pagamento da GAP aos servidores públicos do Governo do Distrito Federal lotados e em atividade de atendimento ao público no Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN/DF.

Lei nº 5.227, de 02 de dezembro de 2013.

Art. 3º A Gratificação de Atendimento ao Público – GAP, instituída na forma do art. 2º da Lei nº 2.983, de 10 de maio de 2002, com valor estabelecido no art. 38, II, da Lei nº 4.426, de 18 de novembro de 2009, fica estendida aos servidores públicos do Governo do Distrito Federal lotados e em atividade de atendimento ao público no Departamento de Trânsito do Distrito Federal.

Cabe destacar, que anteriormente, por força da Lei nº 3.192/2003, que reestruturou a Carreira Atividades de Trânsito do Quadro de Pessoal do DETRAN-DF e deu outras providências, a GAP havia sido estendida somente aos servidores requisitados para desempenho exclusivo de atendimento direto ao público na Autarquia.

Lei nº 3.192, de 25 de setembro de 2003

(...)

Art. 16. Os servidores integrantes de carreiras de outros órgãos da Administração Direta, Autárquica e Fundacional, que venham a ser requisitados para desempenho de suas atividades, exclusivamente, no atendimento direto ao público farão jus à Gratificação de Atendimento ao Público instituída pela Lei nº 2.983, de 10 de maio de 2002.

Segundo os dados constantes do Sistema de Gestão de Recursos Humanos do Governo do Distrito Federal – SIGRH, os valores dispendidos a título de Gratificação de Atendimento ao Público vem reduzindo gradativamente ao longo do período, mesmo sem levar em consideração o período atípico da pandemia (12/2020 a 02/2021), onde vários servidores passaram a laborar em regime de teletrabalho no desempenho de outras atividades.

Tabela 1 - VALOR DA DESPESA COM A GAP POR PERÍODO/MÊS DE COMPETÊNCIA

ÓRGÃO	12/2015	12/2016	12/2017	12/2018	12/2019	12/2020	01/2021	02/2021
DETRAN	326.527	327.518	315.916	297.491	298.532	263.465	263.130	257.171
PROCON-DF		1.200	3.000	7.800	17.400	22.800	24.000	24.600
SEDESTMID	58.565	61.228	54.130	44.994	49.729			
SEEC	110.400	-				-	-	-
SEJUSW	412.566	416.160	328.818	263.617	249.020	205.526	198.414	219.566
SETRAB						36.000	36.000	43.940
Total								
Total Geral	908.059	806.107	701.863	613.902	614.681	527.790	521.544	545.276

Fonte: SIGRH, Rub 10633:GAP LEI 2983/2002

No tocante a despesa da Secretaria de Economia, insta consignar que esta foi descontinuada em função do transido em julgado da ADI nº 2013.00.2.029533-3.

A criação da GAP tem como pressuposto o desempenho dos servidores e a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao público, conforme se depreende do Art. 3º da lei conforme Lei nº 2.983/2002, *in verbis*:

Art. 3º A Gratificação de que trata o artigo anterior é devida mensalmente a cada servidor em efetivo exercício no Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão -Na Hora, sendo de remuneração variável entre 10% (dez por cento) e 100% (cem por cento) dos valores fixados nesta Lei, de acordo com a aferição de desempenho, baseada em critérios voltados para a produtividade e qualidade dos serviços, a ser estabelecida em regulamento próprio.

Destaca-se que a temática “gestão do atendimento” foi objeto de análise da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF, por ocasião da realização de Inspeção na Folha de Pagamento do Poder Executivo do Distrito Federal relativa ao 2018, conforme Ordens de Serviço nº 07/2018-SUBCI/CGDF.

Referida ação de controle culminou na elaboração das Notas Técnicas SEI -GDF n.ºs 5/2018, 6/2018, 7/2018, 8/2018 e 9/2018 - CGDF/SUBCI/COGEI/CONIP/DINFA, para conhecimento e providências das seguintes recomendações:

ao DETRAN-DF, à SEDESTMIDH, à SEJUS e ao PROCON/DF.

a) Aprimorar a gestão do atendimento ao público por meio de avaliação de novos indicadores de atendimento de forma a aumentar a efetividade dos resultados esperados com o pagamento da GAP.

à Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão:

a) Elaborar nova legislação sobre a GAP com diretrizes a serem observadas pelos órgãos responsáveis pelo atendimento ao público do Distrito Federal, padronizando e ampliando os indicadores de qualidade e de satisfação no atendimento com critérios de avaliação objetivos e relacionados à efetividade dos propósitos da GAP;

(...)

c) Avaliar a viabilidade de unificação dos sistemas e das tecnologias utilizadas pelos órgãos para gestão do atendimento.

Finalizados os trabalhos, foi emitido o Relatório de Inspeção nº 02/2019 – DIAFA /COTPC/SUBCI/CGDF, Processo SEI nº 00480-00002514/2019-44, reiterando mencionadas recomendações.

Nesse sentido, o ponto focal do presente trabalho foi a regularidade do pagamento da GAP levando-se em consideração se referida gratificação de fato está sendo utilizada para os servidores que se enquadram no conceito de “atendimento ao público” previsto na legislação de regência, bem como no quantitativo de concessões.

Na sequência será exposto o resultado das análises realizadas na gestão das Unidades, conforme pontos a seguir:

- NÃO REGULAMENTAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DE COTAS.

- PAGAMENTO DA GAP A SERVIDORES QUE NÃO ATUAM EXCLUSIVAMENTE NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO.

- PAGAMENTO INTEGRAL DA GAP EM DESACORDO COM A LEGISLAÇÃO.

- NÃO OBSERVÂNCIA DO LIMITE DE COTAS DA GRATIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - GAP.

2 - RESULTADO DOS EXAMES

2.1 - NÃO REGULAMENTAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DE COTAS

Fato

De acordo com o previsto no art. 2º da Lei nº 2.983/2002, a pasta responsável pelas Unidades de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, foi autorizada a conceder até 185 Gratificações de Atendimento ao Público – GAP .

Lei nº 2.983, de 10 de maio de 2002

(...)

Art. 2º Fica instituída a Gratificação de Atendimento ao Público-GAP, no valor de R\$ 430,00 (quatrocentos e trinta reais), a ser concedida aos servidores em exercício no Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, observado o limite máximo de 185 (cento e oitenta e cinco) servidores a perceberem a gratificação. (grifamos)

Com o advento da Lei nº 3.390/2004, esse quantitativo foi acrescido em 1.200 unidades; passando, assim, a vigor 1.385 cotas.

Lei nº 3.390, de 06 de julho de 2004

Art. 2º A Gratificação de Atendimento ao Público - GAP, instituída nos termos da Lei nº 2.983, de 10 de maio de 2002, fica acrescida em 1.200 (hum mil e duzentas) cotas.

Deste total, o Decreto nº 31.650/2010 destinou 100 (cem) cotas para os servidores lotados e em exercício no Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON-DF e o Decreto nº 31.847/2010 outras 200 (duzentas) para a Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal - SETRAB/DF.

Com relação ao servidores lotados e em atividade de atendimento ao público no Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN/DF, inobstante a Lei nº 5.227/2013, ter previsto que tanto a forma (metodologia), quanto o quantitativo de cotas seriam regulados por

meio de Decreto. Porém, o Decreto Distrital nº 35.291/2014, que tratou da regulamentação da referida lei remeteu a questão das cotas à “legislação vigente”, criando-se um impasse ao não fixar o número de cotas que a Autarquia poderia dispor.

Lei nº 5.227, de 02 de dezembro de 2013.

Art. 3º A Gratificação de Atendimento ao Público – GAP, instituída na forma do art. 2º da Lei nº 2.983, de 10 de maio de 2002, com valor estabelecido no art. 38, II, da Lei nº 4.426, de 18 de novembro de 2009, fica estendida aos servidores públicos do Governo do Distrito Federal lotados e em atividade de atendimento ao público no Departamento de Trânsito do Distrito Federal.

§ 1º O pagamento da GAP na forma prevista no caput fica condicionado à regulamentação, por meio de Decreto, de sua metodologia de concessão e do quantitativo de quotas a serem preenchidas.

Decreto nº 35.291, de 02 de abril de 2014

Art.1º Fica regulamentada, na forma prevista no artigo 3º da Lei nº 5.227, de 02 de dezembro de 2013, a extensão da Gratificação de Atendimento ao Público - GAP, instituída pela Lei nº 2.983, de 10 de maio de 2002, aos servidores públicos lotados e em atividade de atendimento ao público no Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN/DF.

(...)

Art. 6º O pagamento da GAP fica limitado a quotas no âmbito do DETRAN/DF, conforme legislação vigente, necessidade comprovada do serviço e disponibilidade orçamentária e financeira da Autarquia.

Por outro lado, conforme previsto na Lei nº 3.192/2003, que reestruturou a Carreira Atividades de Trânsito do Quadro de Pessoal do DETRAN-DF e deu outras providências, o pagamento da GAP aos servidores requisitados para desempenho das atividades de atendimento ao público na Autarquia, ficou limitado a 100 quotas.

Lei nº 3.192/2003

(...)

Art. 16. Os servidores integrantes de carreiras de outros órgãos da Administração Direta, Autárquica e Fundacional, que venham a ser requisitados para desempenho de suas atividades, exclusivamente, no atendimento direto ao público farão jus à Gratificação de Atendimento ao Público instituída pela Lei nº 2.983, de 10 de maio de 2002.

Parágrafo único. O Poder Executivo estabelecerá as condições para aplicação do disposto no caput, ficando sua concessão limitada a 100 (cem) cotas.

TABELA 1 - QUADRO RESUMO DAS COTAS INSTITUÍDAS.

ORGÃO	NORMATIVO	QUOTAS
NA HORA	Lei nº 2.983/2002	185
DIVERSOS	Lei nº 3390/2004	1.200
DETRAN - requisitados	Lei nº 3.192/2010	100
TOTAL DE COTAS EXISTENTES		1.485

TABELA 2 - QUADRO RESUMO DA DISTRIBUIÇÃO DE COTAS.

ORGÃO	NORMATIVO	QUOTAS
NA HORA	Lei nº 2.983/2002	185
DETRAN - requisitados	Lei nº 3.192/2010	100
PROCON - DF	Decreto nº 31.650/2010	100
SETRAB	Decreto nº 31.847/2010	200
TOTAL DE COTAS VINCULADAS		585

De acordo com demonstrado nas tabelas acima (tabela 1 e 2), das 1.385 cotas instituídas, em princípio, 800 (oitocentas) estariam disponíveis para serem rateadas entre as Unidades do NA HORA e do DETRAN/DF.

Assim, levando em consideração os dados extraídos do Sistema de Gestão de Recursos Humanos do Governo do Distrito Federal – SIGRH, no último mês de cada ano do período de 2015 a 2020, bem como nos dois primeiros meses do exercício de 2021, referente ao código de pagamento 10633 - GAP LEI 2983/2002, verifica-se que:

- 1) o Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON-DF e a Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal - SETRAB/DF não extrapolaram o limite de cotas.

TABELA 3 - QUANTIDADE DE GAP POR PERIODO - PROCON E SETRAB/DF.

ÓRGÃO	12/15	12/16	12/17	12/18	12/19	12/20	01/21	02/21
INST. DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DF -PROCON-DF		2	5	13	30	40	40	41
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENV. SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL	104	106	101	93	87			

SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO						62	60	90
----------------------------------	--	--	--	--	--	----	----	----

Fonte: SIGRH, Rub 10633- GAP LEI 2.983/2002:

- 2) Que a partir de 2018, no computo geral, a concessão da GAP pela SEJUS – NA HORA em conjunto com o DETRAN/DF estão dentro do limite das cotas não vinculadas.

TABELA 4 - QUANT. DE GAP POR PERÍODO DE REFERÊNCIA DETRAN/DF E SEJUS.

DESCRIÇÃO	12/15	12/16	12/17	12/18	12/19	12/20	01/21	02/21
DETRAN GAP TOTAL	572	567	549	526	519	463	459	452
DETRAN -COTA REQUISITADOS	100	100	100	100	100	100	100	100
SUB TOTAL1 - DETRAN GAP SERV. DO QUADRO	472	467	449	426	419	363	359	352
SEJUS GAP TOTAL	691	716	574	458	424	356	333	409
SEJUS – COTA LEI 2.983/2002	185	185	185	185	185	185	185	185
SUB-TOTAL 2 – SEJUS GERAL	506	531	389	273	239	171	148	224
TOTAL (SUB TOTAL1+SUB TOTAL2)	978	998	838	699	658	534	507	576

Fonte: SIGRH, Rub 10633: GAP LEI 2.983/2002

No entanto, há que se ressaltar o período de 2020/2021 onde parte dos servidores passaram a desempenhar suas atividades em regime de teletrabalho em outras atividades, bem como o fato de não haver uma limitação e/ou repartição equânime entre os órgãos NA HORA e DETRAN/DF.

Esse vácuo deixa margem para a extrapolação do limite previsto em lei, por conseguinte, na realização de despesa sem autorização legal, a exemplo do ocorrido no período do 2015 a 2018, bem como no exercício de 2014, conforme apurado pelo Tribunal de Contas do DF, por ocasião da realização da Auditoria de Regularidade realizada no Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN/DF, de que trata o Processo nº 12.195/2014.

Na época, foi apresentada como forma a atender ao questionamento do TCDF a edição da Instrução nº 509, de 3 de julho de 2014, publicada no DODF de 4 de julho de 2014,

por meio da qual foi instituído um Grupo de Trabalho - GT objetivando, dentre outras finalidades, a realização de estudos para a fixação do quantitativo de cotas de GAP por unidade de atendimento.

INSTRUÇÃO Nº 509, DE 03 DE JULHO DE 2014.

O DIRETOR GERAL DO DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL - INTERINO, no uso das atribuições que lhe são confere o artigo 100, inciso XLI do Regimento Interno da Autarquia, aprovado pelo Decreto n.º 27.784, de 16 de março de 2007, e ainda em conformidade com o artigo 3º, § 2º da Lei nº 5.227, de 02 de dezembro de 2013 e Decreto nº 35.291, de 02 de abril de 2014, RESOLVE:

Art. 1º Instituir Grupo de Trabalho, com as seguintes finalidades:

I - analisar o preenchimento dos requisitos previstos no artigo 2º, §2º do Decreto nº 35.291, de 02 de abril de 2014, publicado no DODF de 03 de abril de 2014, pelas unidades elencadas no art. 1º da Instrução nº 305, de 11 de abril de 2014, republicada no DODF de 15 de abril de 2014, alterada pela Instrução nº 348, de 09 de maio de 2014, publicada no DODF de 12 de maio de 2014;

II - apurar se os servidores que estão recebendo a gratificação de atendimento ao público – GAP efetivamente realizam atendimento ao público nos moldes previstos na legislação, especialmente no que concerne aos requisitos de atendimento direto e contínuo à pessoa física;

III - opinar acerca de requerimentos de unidades que pretendam se enquadrar como unidades de atendimento ao público, para fins de percepção da GAP, indicando se cumprem os requisitos legais; IV - fixar o quantitativo de cotas por unidade de atendimento, conforme previsto no § 1º do art. 3º da Lei nº 5.227, de 02 de dezembro de 2013.

V - identificar inconsistências e apresentar propostas de medidas saneadoras;

Referido GT realizou diversas inspeções indicando, em síntese, conforme Relatório Final, emitido em 29 de outubro de 2014, fls. 549/596, quais as Unidades que não se enquadravam no conceito de atendimento ao público para fins de percepção da GAP. Entretanto, em razão de o grupo não ter se manifestado conclusivamente sobre o preenchimento dos requisitos legais de algumas Unidades (GERINSP, NUEVEPS, NUINSP, CGATE, GERTRANS e GERSA), bem como de haver dúvida quanto ao número de cotas vigentes no âmbito do DETRAN (somente as cotas previstas na Lei 3.192/2003 e/ou as da Lei nº 2.983/202, com o acréscimo promovido pela Lei nº 3.390/2004), o assunto foi submetido à Procuradoria Jurídica da Autarquia.

Em seu pronunciamento, a PROJU se manifestou, conforme Informação nº 399 /2014, concluindo, em síntese, que:

a. as 100 (cem) cotas instituída pela Lei nº 3.192/2003 — se restringem a servidores requisitados de outros órgãos, em atividades de atendimento ao público, no âmbito do Detran/DF; não havendo, desta forma, limitação de cotas para o pagamento da GAP no âmbito do DETRAN;

b. s.m.j, deveria ser editado novo decreto estipulando o quantitativo de cotas de GAP no âmbito do Detran/DF, como forma de dar cumprimento integral às determinações previstas no art. 3º, § 1º, da Lei nº 5.227/2013;
(...)

Embora referido parecer tenha sido acolhido pela Direção-Geral, nos termos do despacho nº 6020, de 29/12/2014, o assunto foi submetido à nova gestão, em 13/01/2015, conforme Despacho nº 0034 – DIRAG, no qual foi sugerido:

a. (...)

b. gestões junto ao Governo do Distrito Federal, no sentido de editar Decreto que defina o quantitativo de cotas de GAP: no âmbito do Detran/DF: haja vista a omissão do Decreto nº 35.291/2014 (...)

Decorridos 08 (oito) meses, o assunto foi retomado no âmbito da Autarquia, mediante instituição de novo Grupo de Trabalho, conforme Instrução nº 555/2015, publicada no DODF 154, de 11/08/2015, alterada pela Instrução nº 664, 15/09/2015, publicada no DODF nº 179, de 16/09/2015, incumbido de:

I – Redefinir as unidades que fazem jus à percepção da GAP, fixando o quantitativo de cotas por unidade de atendimento, face às alterações estruturais ocorridas na atual gestão;

II – Analisar o preenchimento dos requisitos previstos para a percepção da GAP das unidades que não foram objeto de análise pelo GT instituído por meio da Instrução nº 509/2014.

III – propor melhorias ao processo de concessão da GAP.

Cumprindo o determinado conforme item I da Instrução nº 555/2015, o GT apresentou, conforme estudo do quantitativo de cotas que cada unidade faria jus, à vista do quantitativo de guichês e de servidores que efetivamente prestavam atendimento ao público, sugestão de 273 cotas. Nove cotas a menos que o proposto pelo GT instituído, conforme Instrução nº 509/2014. O montante proposto pelo GT - Instrução nº 555/2015, representava 47% das cotas pagas em outubro de 2015, a saber:

TABELA 5 - QUANTITATIVO DE COTAS NO DETRAN/DF POR SETOR.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS	QUANT EXISTENTE OUT/2015	GT INST. 509 /2014	GT INST. 555 /15
Nudoc/Sede	10	6	6
Nudoc/SAI	7	4	6
Nudoc/ Taguatinga	6	4	4
DVA Brasília	28	8	8
DVA Taguatinga	27	5	5
DVA Gama	18	4	4
Nuvei I — Brasília	46	58	58
Nuvei II - Taguatinga	55	46	46
Nuve IV Paranoá, Nuhab IV,— Paranoá e Gertran IV	15	13	12
Nuvei V Gama	22	20	20
Nuvei VI — Sobradinho	16	14	14
Nuhab I — Brasília	7	6	6
Nuhab II Taguatinga	18	12	12
Nuhab V - Gama	10	6	6
Nuhab VI - Sobradinho	6	2	2
Nutran I - Plano Piloto	1	17	-
Nutran II - Planaltina	20	19	16
Nutran III - Brazlândia	10	12	12
Nutran IV-Recanto das Emas	13	10	10
Nupen	18	10	10
Nulei(*)	13	-	6
Nufor	7	-	4
Gerinsp	1	-	-
Nuevep I - Brasília	44	-	-
Nuevep II — Taguatinga	29	-	-
Nuevep IV —Paranoá	8	-	-
Nóvep V Gama	7	-	-
Nuevep VI — Sobradinho	6	-	-
Nuinsp	11	-	-

UNIDADES ADMINISTRATIVAS	QUANT EXISTENTE OUT/2015	GT INST. 509 /2014	GT INST. 555 /15
CGATE	5	-	-
Gertran I —Brasíliaa	4	-	-
Gertran II-Taguatinga	3	-	-
Gertran V Gama	4	-	-
Gertran VI -Sobradinho	1	-	-
Nuate I — Brasilia	12	-	-
Nuate II — Taguatinga	8	-	-
Nuate V — Gama	7	-	-
Nucan	9	-	-
Nucob	7	-	-
Nucreh	4	-	-
Nuote	18	-	-
Nuplav	3	-	-
Nupsi	7	-	-
Ouvidoria	4	-	-
TOTAL	582**	282	273***

Fonte: Dados extraídos do Relatório Final GT Instrução nº 555/2015, Processo 055.018.905/2015

(*) 06 cotas referentes a dois meses subsequentes ao leilão de veículos.

** O Quadro demonstrativo apresentado pelo GT informa um total de 589 cotas existentes em outubro/2015 e de 271 como proposição. Como o NUFOR, com 07 cotas, foi computado em duplicidade. Assim, o total de cotas pagas em outubro de 2015 foi 582 unidades.

***no total proposto verifica-se um erro de soma, vez que a duplicidade do NUFOR (04 cotas) ter-se-ia um total de 277 cotas e não 271 cotas.

Seguindo o trâmite legal, em 16 de abril de 2016, a Direção Geral da Autarquia tomou conhecimento do Relatório final do GT Instrução nº 555/2015, mediante o qual determinou o levantamento dos valores pagos a título de GAP e o total de servidores que se enquadravam na situação de regularização, bem como remeteu os autos ao Secretário de Estado de Segurança Pública e da Paz Social, solicitando encaminhamento do assunto à Douta Procuradoria Geral do Distrito Federal.

Ouvida, a I. Procuradoria Geral do Distrito Federal se manifestou conforme cota que deixou de aprovar o Parecer nº 030/2017 – PRCON/PGDF, no sentido de que o vácuo

jurídico deixado pelo Decreto nº 35.291/2014 seria suprido mediante “a edição de decreto único e de caráter geral que regulamente a distribuição das 1.385 quotas criadas pelas Leis nº 2.983/02 e 3.390/03, entre os órgãos e entidades públicas alcançadas pela extensão da gratificação, mais as 100 quotas conferidas ao DETRAN pelo parágrafo único do art. 16 da Lei nº 3.192/03”.

Retornando os autos, as conclusões do GT, instituídas conforme Instrução nº 555/2015, foram revisadas mediante oitiva das Unidades envolvidas, sendo emitido o Relatório SEI-GDF nº 36/2020 - DETRAN/DG/DIRAG, opinando pelo não acolhimento do Relatório do GT, conforme segue:

(...) cumpre destacar que o relatório formulado pelo Grupo de Trabalho data de 27/11/2015 ([24703604](#)), ou seja, já se transcorreu um lapso de quase 05 (cinco) anos sem que o Departamento de Trânsito do Distrito Federal tenha tomado alguma providência quanto os pontos elencados. Dessa forma, não é possível presumir, neste momento, que os fatos apurados permaneceram inalterados no decorrer desse período. Destaca-se, inclusive, que houve reestruturações diversas que alteraram a estrutura organizacional da autarquia, como podemos citar a criação de uma Gerência de Documentação - GERDOC, a extinção do Núcleo de Operação Técnica de Trânsito e criação da Unidade de Operação Técnica de Trânsito.

Não obstante, é nítido a esta Diretoria de Administração Geral que o processo para concessão, aferição e apuração do pagamento da Gratificação de Atendimento ao Público - GAP carecem de novas normatizações para uma melhor gestão do benefício.

Neste quesito, acreditamos que, sem dispensar o trabalho realizado pelo Grupo de Trabalho, com a implementação de ferramentas tecnológicas somado a uma gestão estratégica e a uma reestruturação orgânica do Departamento de Trânsito do Distrito Federal, as inconsistências apontadas no relatório poderão ser melhor verificadas e corrigidas.

Dessa forma, sugerimos a Vossa Senhoria **pelo não acolhimento do relatório**, considerando as justificativas apresentadas pelas unidades consultadas, a data de sua emissão e a perda de confiabilidade das informações pelo tempo decorrido.

Entretanto, solicitamos que o relatório apresentado seja considerado como ponto de partida para gestão da Gratificação de Atendimento ao Público, em especial quando da implementação das políticas de gestão estratégica da autarquia, inclusive quanto à limitação de cotas, caso entenda necessário.

Em 27/07/2020, Relatório SEI-GDF nº 36/2020 - DETRAN/DG/DIRAG ([44132064](#)), foi acolhido pelo Diretor Geral com indicação de “providências quanto à sugestões apresentadas na conclusão do relatório, bem como para adotar, em conjunto com às demais unidades, medidas que visem à implementação de política de gestão da Gratificação de Atendimento ao Público - GAP.”

Desta feita, os autos seguiram para a Gerência de Gestão de pessoas que por meio do Despacho - DETRAN/DG/DIRAG/GERPES, Doc. SEI/GDF 45497806, se manifestou, em 18/08/2020, nos seguintes termos:

À Diretoria de Administração Geral - DIRAG,

1. **Considerando** o Relatório SEI-GDF n.º 36/2020 - DETRAN/DG/DIRAG ([44132064](#)), o qual sugeriu pela não aprovação do Relatório Final elaborado pelo Grupo de Trabalho nomeado para analisar a regularidade do pagamento da Gratificação de Atendimento ao Público - GAP no âmbito do Departamento de Transito do Distrito Federal - DETRAN/DF, e devidamente acolhido pelo Diretor Geral ([44206615](#)); **considerando** a extrema necessidade em nortear o pagamento da referida gratificação no âmbito do DETRAN/DF; **considerando** não caber a gerência de gestão de pessoas a definição de quais unidades são identificadas como atendimento direto ao público, bem como outros quesitos necessários; **considerando** tanto o Relatório SEI-GDF n.º 36/2020 - DETRAN/DG/DIRAG [44132064](#) e o pleito a carecer de novas normatizações para uma melhor gestão do benefício; **considerando**, ainda, constar no referido Relatório a utilização dele para implementação das políticas de gestão estratégica da autarquia, inclusive quanto à limitação de cotas, caso entenda necessário; e, por fim, **considerando** a Instrução n.º 532/2020, em seu artigo 2º, letra "I", o qual compete a DIRAG conceder gratificações; restituo a Vossa Senhoria informando:

a) que houve recomendação do Gabinete da Procuradoria-Geral do DF, à folha n.º 1018, constante no documento Ofício n.º 237/2017-GAB/PGDF, SEI n.º [24704301](#), onde versa opinando para que a SEEC - antiga SEPLAG "...com a recomendação de que esta Pasta elabore decreto único e geral para regulamentação da distribuição de quotas da Gratificação de Atendimento Público, às diversas unidades administrativas no âmbito do Distrito Federal..." sic

- Ainda, no âmbito do DETRAN/DF a questão da GAP já correu pela Nota Técnica n.º 9/2018, de 22/out/2018 [14148229](#) - [00480-00005364/2018-40](#), Relatório de Inspeção n.º 02D/2019 - DIAFA/COPTC/SUBCI/CGDF – Ordem de Serviço Interna n.º 07/2018-SUBCI/CGDF, SEI n.º [28971019](#), - [00480-00005054/2019-14](#);

b) o NUPES ([45470616](#)) apresentou a seguinte proposta de alteração:

b.1) O art. 6º do Decreto n.º 35291/2014 dispõe que o pagamento da GAP ficará limitado a cotas no âmbito do DETRAN/DF. No entanto, sugere-se que as cotas sejam baseadas na quantidade real de guichês existentes nos setores de atendimento, controlado por meio de sistema de senha, de agendamento e de avaliação de qualidade. Assim, somente os servidores que realizarem atendimentos diretos e contínuos ao público receberiam a gratificação. Assim, sugere-se que a quantidade de cotas atualmente existentes sejam revistas;

(.....)

c) a DIRAG emitiu Relatório SEI-GDF n.º 36/2020 - DETRAN/DG/DIRAG [44132064](#) com informações compiladas;

d) a necessidade em alterar a Instrução n.º 305/2014 [29924122](#), principalmente no que concerne definição das unidades que de fato atendam ao público externo, ou seja, receberá a GAP as unidades do DETRAN/DF cuja atividade envolva atendimento direto e contínuo a pessoa física, organizado e controlado por sistema de senha, sistema de agendamento e de avaliação de qualidade no atendimento; e,

(...)

2. Durante o período de seis anos, desde a abertura deste processo, julgo ser fatídica à solução do norteamiento da GAP no âmbito do DETRAN. É salutar que a solução caminha à atualização das legislações a que se refere, cabendo a autoridade definições de soluções internas: tanto das unidades que devem receber a GAP, ao que se refere às quotas, quanto nortear se cabe a percepção àqueles que não se encontram em linha de

frente, diretamente - às gerências/chefias, servidores do DVAs e plantonistas - inclusive que trabalham noturno, e unidades que atendem empresa.

3. Por fim, entendo não há mais ações a serem tomadas por esta GERPES que careça do retorno deste processo a nortear o que já se está indicado como possíveis soluções legislativas, por considerar que, neste momento, as ações são superiores. (...)

Inobstante o despacho acima esclarecendo que o assunto carece de definição e de tomada de decisão de seus superiores, em especial da DIRAG, referida diretoria, sob o argumento de ter havido mudança na chefia da Gerência remeteu novamente os autos, em 13/05/2021, *“para ciência de Vossa Senhoria, bem como para adoção das medidas propostas na esfera de sua competência, considerando as recentes tratativas quanto à reformulação das atividades de atendimento ao público e possíveis recomendações de auditoria em andamento ou não, acerca do tema, se for o caso”*.

Embora o despacho da DIRAG, doc. SEI/GDF 61886737, tenha sinalizado para a GERPES que esta tomasse providências visando a implementação “das medidas propostas”, verifica-se que do despacho da GERPES, Doc. SEI/GDF 45497806, não houve nenhuma ação /decisão nos autos objetivando solucionar a questão; do contrário, o processo permaneceu naquela diretoria sem nenhum encaminhamento durante todo o período compreendido entre o despacho GERPES, Doc. SEI/GDF 45497806, de 18/08/2020 e o despacho da DIRAG, doc. SEI/GDF 61886737, de 13/05/2021.

Ou seja, a solução do assunto “definição das unidades e servidores que fazem jus à percepção da GAP”, permanece incólume no âmbito do Detran/DF há mais de 04 (quatro) anos, isso tomando por base o retorno dos autos da PGDF (abril de 2017). Caso seja considerado o prazo inicial de abertura do processo (07/07/2014) já são 07 (sete) anos de delonga.

Do último levantamento realizado pela Núcleo de Registro Financeiro – NURFI /GERPES/DIRAG, tendo por base a proposta do GT Instrução 664/2015, a autarquia teria uma economia anual de cerca de R\$ 1,8 milhões.

TABELA 6 – DESPESA GAP X VALOR DA PROPOSTA DO GT

DESCRIÇÃO	DESPESA (MÉDIA ULTIMOS 12 MESES) (A)	PROPOSTA GT INST. 664/2015 (B)	DIFERENÇA C=A-B
MENSAL	R\$ 297.247,80	R\$ 162.600,00	R\$ 134.647,80
ANUAL	R\$ 3.962.313,17	R\$ 2.167.458,00	R\$ 1.794.855,17

Fonte: Despacho - DETRAN/DG/DIRAG/GERPES/NURFI, Doc. SEI/GDF 35447113, Processo nº 0055-018905/2014

Acerca do assunto, insta consignar a observação contida no Relatório de Inspeção nº 02/2019 – DIAFA/COTPC/SUBCI/CGDF, Processo SEI nº 00480-00002514/2019-44, item 6:

(...)

3. Ausência de distribuição de quotas de forma centralizada, sem observar critérios técnicos de levantamento de demandas.

Da mesma forma que na definição dos critérios de avaliação, não foi constatada distribuição da quantidade de quotas de GAP de forma centralizada, com base em critérios e estudos técnicos de demanda. A maioria dos Órgãos não apresentou em sua resposta à solicitação de informação qualquer estudo de demanda. Na Legislação vigente, também não há correlação entre as quantidades de quotas criadas e as realmente utilizadas nos Órgãos

Nesse sentido foi recomendado à então Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão:

b) Readequar de forma centralizada a quantidade e a distribuição de quotas com base em estudos técnicos de demanda por órgão e dados históricos de atendimento, inclusive com as sazonalidades existentes;

Em resposta à recomendação, processo SEI nº 00480-00005351/2018-71, a Subsecretaria de Gestão de Pessoas – SUGEP da então SEPLAG informou da tramitação do Processo SEI nº 00410-00012242/2017-80, que trata da proposta de minuta de Decreto visando regularizar a distribuição das cotas da Gratificação de Atendimento ao Público – GAP nos órgãos distritais.

O processo SEI nº 00410-00012242/2017-80 teve início na lavratura do Parecer nº 030/2017-PRCON/PGDF, que trata da manifestação da requerida pela Secretaria de Segurança Pública e Paz Social com relação à Gratificação de Atendimento ao Público (GAP) para os servidores do Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN/DF).

De acordo com os apontamentos apresentado pela PGDF, em especial, o de que:

(...) a solução que se vislumbra consentânea com a regularização da gestão da GAP no âmbito da Autarquia demandará a edição de decreto único e de caráter geral que regulamente a distribuição das 1.385 quotas criadas pelas Leis nº 2.983/02 e 3.390/03, ente os órgãos e entidades públicas alcançadas pela extensão da gratificação, mais as 100 quotas conferidas ao DETRAN pelo parágrafo único do art. 16 da Lei nº 3.192/03."

A então Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal foi oficiada, em 31/03/2017, quanto a necessidade de se proceder com a “*edição de*

decreto único e geral objetivando a regulamentação da distribuição de quotas da Gratificação de Atendimento ao Público - GAP, às diversas unidades administrativas no âmbito do Distrito Federal indicadas nas leis de regência"

De acordo com o Doc.16860811, Processo SEI 00410-00012242/2017-80, a minuta proposta pela Coordenação de Gestão de Cargos e Carreiras/SUGEP/SEPLAG chegou a aprovada pelo Comitê de Políticas de Pessoal - CPP/Governança/DF, por ocasião da realização da 37ª Reunião, ocorrida no dia 28 de dezembro de 2018, o qual decidiu: “ *Em atendimento às demandas do TCDF e CGDF sugerimos a aprovação da minuta do decreto, por parte do Comitê, conforme Anexo I desta Ata, ficando a critério da próxima gestão a publicação.* ”

Compulsando os autos do referido processo, verifica-se que o mesmo foi devolvido à COGEC, em 11/06/2019, por meio do Despacho SEFP/SAGA/SUGEP, Doc. SEI /GDF 23830532, para ciência e reanálise da matéria.

Assim, em 01/07/2019, foi apresentada nova proposta consoante Despacho SEFP /SAGA/SUGEP/COGEC/DICAR, doc. Doc. SEI/GDF 24542637, com sugestão do quantitativo por órgão de acordo com o número de postos de atendimento em atividade. No entanto, a Unidade destacou “*que a definição do quantitativo por órgão é de caráter governamental, cabendo ao gestor a decisão*”, motivo pelo qual sugeriu, submeter o assunto à então Secretaria Adjunta de Gestão Administrativa.

Ocorre, porém, que a análise governamental da matéria não avançou desde então, motivo pelo qual a Unidade de Controle Interno daquela Pasta, no cumprimento do seu dever institucional, solicitou, em três oportunidades, informações e/ou emitiu alerta para a necessidade de elucidação dessa questão o mais rápido possível, conforme se depreende do Memorando SEI-GDF Nº 374/2019 - SEFP/GAB/UCI, de 02/07/2019, Doc. SEI/GDF 24607892; Memorando Nº 371/2020 - SEEC/GAB/UCI, de 15/07/2020, Doc. SEI/GDF 43625647 e Despacho - SEEC/GAB/UCI, de 12/03/2021.

Em resposta, a Secretaria Executiva de Gestão Administrativa/SEGEA enviou o Memorando Memorando Nº 398/2021 - SEEC/SEGEA, Doc. SEI/GDF 59105426, remetendo ao Despacho SEEC/SEGEA/SUGEP, Doc. SEI/GDF 59090106, onde foram apresentadas as seguintes considerações:

(...)

Com esse propósito, a Diretoria de Carreiras e Remuneração desta Subsecretaria de Gestão de Pessoas apresentou proposta de decreto e de exposição de motivos, nos

termos do Despacho SEI-GDF SEFP/SAGA/SUGEP/COGEC/DICAR (24542637), a qual foi submetida à Assessoria Jurídico-Legislativa, no Despacho - SEEC/SEGEA/SUGEP (43677356).

Por sua vez, a Unidade de Orçamento e Pessoal da Assessoria Jurídico-Legislativa, alegando o lapso temporal transcorrido, bem como a recente criação daquela Unidade, à época, sugeriu o retorno dos autos a esta Subsecretaria para que fossem apontadas eventuais dúvidas jurídicas específicas, de forma delimitada, conforme Despacho - SEEC/GAB/AJL/UNOP (48424652).

Nessa prisma, constatou-se que a proposta normativa carece de adaptações com o fim de atender à sugestão da douta Procuradoria-Geral do Distrito Federal, o que demanda a necessidade de maiores estudos sobre o tema a ser disciplinado, de forma que o decreto atenda ao seu propósito, sem, contudo, extrapolar o poder regulamentar da espécie normativa, razão por que estamos envidando esforços com o fim de adequar a proposta inicial, com a maior brevidade possível.

(...) (grifaram

Nesse sentido, foi emitida a Nota Técnica n.º 106/2021 - SEEC/GAB/UCI, Doc. SEI/GDF 59308664, com sugestão de enfrentamento da questão por parte do corpo diretivo da Secretaria de Economia, concluindo:

(...) dada a dificuldade enfrentada pelas áreas técnicas para regulamentação da matéria e considerando que a decisão quanto à regulamentação constitui precipuamente um ato de gestão, é necessário que o Gabinete avalie, juntamente com o Senhor Secretário de Economia, a viabilidade de regulamentação da matéria. Caso haja interesse de continuar os estudos para regulamentação da espécie normativa, é importante que se estabeleçam prazos e diretrizes para que isso ocorra com a maior brevidade possível.

Do exposto, verifica-se que o assunto vem tramitando no âmbito da Secretaria de Estado de Economia há mais de 04 (quatro) anos, dos quais os dois últimos caracterizado pela ausência de providências necessárias à elaboração de uma proposta de distribuição das cotas da GAP.

Tendo em vista os apontamentos acima, foi emitido o Informativo de Ação de Controle N.º 05/2021 - DIAFA/COPTC/SUBCI/CGDF, Processo SEI 00480-00002553/2021-66, com a recomendação a seguir aos órgãos abaixo:

Departamento de Trânsito do Distrito Federal e Secretaria de Estado de Economia:

R.1) Apresentar proposta objetivando regulamentar a distribuição das cotas instituídas conforme Lei n.º 2.983/2002 e Lei n.º 3.390/2004.

Encaminhado à Secretaria de Estado de Economia em 13/10/2021, nos termos do Ofício nº 1177/2021 - CGDF/SUBCI, Doc. SEI/GDF 71899442, foi requerido dilatação do prazo inicial concedido para manifestação em mais 30 dias. Concedido o prazo a contar de 01/12/2021, o assunto resta pendente de encaminhamento.

De acordo com os documentos juntados aos autos do Processo SEI 00480-00002553/2021-66, a proposta de Decreto dispendo sobre a distribuição de cotas estabelecidas para concessão da Gratificação de Atendimento ao Público - GAP, dentre os órgãos distritais chegou a ser elaborada conforme Processo SEI nº 00410-00012242/2017-80, Doc. 76046744. Contudo, os autos ainda tramitam naquela Secretaria.

No que pertine à recomendação efetuada ao DETRAN/DF, verifica-se que a minuta de decreto apresentada pela Secretaria de Estado de Economia, Doc. 6046744, estipula o quantitativo de cotas a serem utilizadas pela Autarquia, bem como define de forma clara e inequívoca o conceito de “atendimento ao público”, além de estabelecer os critérios e responsabilidades pela sua concessão.

Desta forma, reiteramos a recomendação contida no Informativo de Ação de Controle nº 05/2021 - DIAFA/COPTC/SUBCI/CGDF, direcionada à SEEC como forma de monitorar o deslinde da questão.

Causa

Departamento de Trânsito do Distrito Federal e Secretaria de Estado de Economia:

Em 2020 e 2021:

Ausência de providências tempestivas

Consequência

Extrapolação do quantitativo de cotas aprovados, com a consequente realização de despesa acima do limite previsto.

Realização de despesa em desacordo com os princípios da finalidade, da eficiência e da economicidade.

Recomendação:**Secretaria de Estado de Economia:**

R.1) Apresentar proposta objetivando regulamentar a distribuição das cotas instituídas conforme Lei nº 2.983/2002 e Lei nº 3.390/2004.

2.2 - PAGAMENTO DA GAP A SERVIDORES QUE NÃO ATUAM EXCLUSIVAMENTE NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**Fato****I - Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania - SEJUS**

De acordo com o previsto no art. 3º da Lei 2.983, de 10/05/2002, a Gratificação de Atendimento ao Público - GAP, deverá ser paga de acordo com a aferição de desempenho a ser estabelecida em regulamento próprio.

LEI Nº 2.983, DE 10 DE MAIO DE 2002

Art. 3º A Gratificação de que trata o artigo anterior é devida mensalmente a cada servidor em efetivo exercício no Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, sendo de remuneração variável entre 10% (dez por cento) e 100% (cem por cento) dos valores fixados nesta Lei, de acordo com a aferição de desempenho, baseada em critérios voltados para a produtividade e qualidade dos serviços, a ser estabelecida em regulamento próprio.(grifamos)

Por ausência de decreto regulamentador, foi editada pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania a Portaria nº 64, de 22/2017, nos seguintes termos:

PORTARIA Nº 64, DE 22 DE JUNHO DE 2017.

Art. 1º A Gratificação de Atendimento ao Público - GAP, instituída pela Lei nº 2.983, de 10 de maio de 2002, destinada aos servidores em exercício no Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, será concedida de acordo com os critérios estabelecidos nesta Portaria.

Art. 4º A avaliação mensal de desempenho deverá ser realizada em conformidade com cada uma das funções exercidas no Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, a saber:

I - Atendentes: são servidores que prestam atendimento direto ao cidadão nos órgãos integrantes do Na Hora;

II - Supervisores: são os responsáveis pela prestação de serviços específicos de cada órgão do Na Hora;

III - Servidores da administração interna: são os servidores responsáveis pelas atividades administrativas e operacionais, como gerente da unidade, supervisor de logística, supervisor de recursos humanos, supervisor de atendimento,

receptionistas, volantes e encarregados, em efetivo exercício nas Unidades do Na Hora;

IV - Servidores da administração externa: servidores responsáveis pela coordenação das atividades administrativas e operacionais relativas a implantação e manutenção de todas as unidades do Na Hora, como Diretor, Gerente de Manutenção, Gerente de Implantação e demais servidores em efetivo exercício na estrutura da Subsecretaria do Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora.

Art. 5º O cálculo do valor proporcional da GAP, decorrente da avaliação do usuário definida no inciso I, do art. 3º, desta Portaria, deverá ser realizado obedecendo às seguintes fórmulas, de acordo com cada função acima descrita:

I - Atendentes: $VAU = R\$ 480,00 \times 0,6 \times [(AAS-AAI)/AAM]$

II - Supervisores: $VAU = R\$ 480,00 \times 0,6 \times [(ASS-ASI)/ASM]$

III - Servidores da Administração Interna: $VAU = R\$ 480,00 \times 0,6 \times [AAISAAII)/AAIM]$

IV - Servidores da Administração Externa: $VAU = R\$ 480,00 \times 0,6 \times [(AAESAAEI)/AAEM]$

(...)

Ao que tudo indica, os conceitos apresentados na Portaria nº 64, de 22/02/2017, foram exportados da Portaria SGA nº 210, de 02 de setembro de 2003, expedida pela então Secretaria de Estado de Gestão Administrativa do Distrito Federal, Publicada no DODF nº 176, quinta-feira, 11 de setembro de 2003.

Em que pese a legislação supracitada não ter definido claramente o conceito de “atendimento ao público”, cabe trazer a lume as definições apresentadas nos demais instrumentos que tratam do assunto, em especial, o Decreto nº 31.847, de 30 de junho de 2010, e o Decreto nº 35.291, de 02 de abril de 2014, a saber:

DECRETO Nº 31.847, DE 30 DE JUNHO DE 2010.

Art. 1º Fica regulamentada, na forma prevista no § 1º, do artigo 39, da Lei nº 4.426, de 18 de novembro de 2009, a extensão da Gratificação de Atendimento ao Público - GAP, instituída pela Lei nº 2.983, de 10 de maio de 2002, aos servidores públicos lotados nas Unidades de Atendimento ao Público, da Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal - SETRAB/DF.

Art. 3º A Gratificação de que trata este Decreto será paga mensalmente, nos valores estabelecidos no artigo 38, da Lei nº 4.426, de 18 de novembro de 2009, observadas as vigências ali mencionadas, aos servidores lotados e em efetivo exercício nas unidades de atendimento ao público da Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal - SETRAB/DF.

Art. 5º Caracterizam-se como servidores lotados e em efetivo exercício nas unidades de atendimento ao público, da Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal - SETRAB/DF, aqueles ocupantes de Cargo Efetivo dos Quadros de Pessoal do Distrito Federal e aqueles sem vínculo com o Governo Distrital ocupantes de Cargo de Natureza Especial ou em Comissão, que desempenhem funções de atendimento presencial ou telefônico ao cidadão.

Parágrafo único. O atendimento telefônico ao cidadão, descrito no caput deste artigo, deverá ser desempenhado pelos servidores de forma direta, ininterrupta e exclusiva ao público, em observância aos artigos 9º e 10 do presente Decreto. (Parágrafo Alterado(a) pelo(a) Decreto 41641 de 23/12/2020) (grifamos)

Art. 9º A GAP, de que trata este Decreto, é vinculada à atividade laboral. (Artigo Alterado(a) pelo(a) Decreto 41641 de 23/12/2020)

§1º A Gratificação a que se refere o caput é concedida privativamente ao servidor que trabalhe com atendimento direto, ininterrupto e exclusivo ao público, enquanto perdurar esta condição. (Acrescido(a) pelo(a) Decreto 41641 de 23/12/2020) (grifo nosso)

Decreto nº 35.291, de 02 de abril de 2014

Art.1º Fica regulamentada, na forma prevista no artigo 3º da Lei nº 5.227, de 02 de dezembro de 2013, a extensão da Gratificação de Atendimento ao Público - GAP, instituída pela Lei nº 2.983, de 10 de maio de 2002, aos servidores públicos lotados e em atividade de atendimento ao público no Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN/DF.

§1º Entende-se como Unidades de Atendimento ao Público do DETRAN/DF, as Unidades assim definidas por meio de Instrução própria.

§2º Considera-se atendimento ao público a atividade que envolva o atendimento direto e contínuo à pessoa física, organizado e controlado por sistemas de senhas, por sistemas de agendamento e de avaliação de qualidade do atendimento, nas unidades de Atendimento ao Público do DETRAN/DF. (grifamos)

Conforme pode-se verificar, a Portaria nº 64, de 22/02/2017, estendeu, de forma interpretativa, a Gratificação de Atendimento ao Público aos servidores que encontram-se lotados e em efetivo exercício em setores diversos do “Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão” - Na Hora, em desacordo com o previsto no art. 3º da Lei 2.983/2002 e, ainda, aos servidores que embora lotados e em exercício nas unidades do NA HORA, desempenhem atividades administrativas internas e não de atendimento direto e contínuo ao público.

Nesse sentido, de acordo com os dados dos servidores da SEJUS contemplados com a GAP, nos meses de DEZ/2019, DEZ/2020, JAN/2021 e FEV/2021 constantes do sistema SIGRH, vislumbrou-se que em FEV/2021 cerca de 19% das gratificações foram pagas para servidores lotados em setores diversos daqueles que realizam atendimento ao público (Núcleos de Relacionamento com o Servidor e Usuário). Nos demais períodos o contingente foi de cerca de 16%.

O período compreendido entre a publicação do normativo e o exercício de 2019, não foi relacionado haja vista a mudança de nomenclatura dos setores em função da reforma Administrativa decorrente do desmembramento da então SEDESTMID.

TABELA 1 – QUANTITATIVO DE GAP NA SEJUS - POR PERÍODO.

Rótulos de Linha	12/2019	12/2020	01/2021	02/2021
COORDENACAO DE GESTAO OPERACIONAL	8	4	4	4
COORDENACAO DE INOVACAO E TECNOLOGIA	4	3	4	4
DIRETORIA DE DESENV, E IMPLANTACAO DE UNIDADES	2	2	2	2
DIRETORIA DE GESTAO DAS UNIDADES	2	4	3	3
DIRETORIA DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO	2	4	4	5
GERENCIA DA UNIDADE DA CEILANDIA	4	2	2	2
GERENCIA DA UNIDADE DA RODOVIARIA	3	2	4	9
GERENCIA DA UNIDADE DE BRAZLANDIA	1	2	2	4
GERENCIA DA UNIDADE DE PERICIA MEDICA FEDERAL		1		1
GERENCIA DA UNIDADE DE SOBRADINHO	4	3	2	4
GERENCIA DA UNIDADE DE TAGUATINGA (1)	6	2	2	1
GERENCIA DA UNIDADE DO GAMA	4	3	3	8
GERENCIA DA UNIDADE DO RIACHO FUNDO	1	2	2	5
NUCLEOS DE APOIO OPERACIONAL E PATRIMONIO	20	18	18	19
SUBS DE MOD. DO ATEND IMEDIATO AO CIDADAO - NA HORA	5	5	5	5
TOTAL DE GAP SETORES DIVERSOS	66	57	56	77
TOTAL GAP NUCLEOS DE REL. COM O SERVIDOR E USUARIO	358	299	276	332
Total Geral	424	356	332	409

(1) computada a servidora mat. ***** da Subsecretaria de Enfrentamento às Drogas que, segundo o Despacho - SEJUS/UNAG/COORGEP/DIREFIN, Doc. SEI/GDF 62030363, a GAP é referente ao período de 01/01/2021 a 17/01/2021, relativo ao seu exercício na Gerência da Unidade de Taguatinga - Na Hora.

Nesse sentido, foi requerida, conforme Solicitação de Informação Nº 29/2021 - CGDF/SUBCI/COPTC/DIAFA, informações quanto ao tipo de atendimento ao público, bem assim, a rotina de trabalho dos Setores COORDENACAO DE GESTAO OPERACIONAL, COORDENACAO DE INOVACAO E TECNOLOGIA, DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO E IMPLANTACAO DE UNIDADES, DIRETORIA DE GESTAO DAS UNIDADES, DIRETORIA DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO, NUCLEOS DE APOIO OPERACIONAL e PATRIMONIO, SUBSECRETARIA DE MODERNIZACAO DO ATEND. IMEDIATO AO CIDADAO - NA HORA, que demandou o pagamento da Gratificação de Atendimento ao Público – GAP no mês de 02/2021 dos servidores indicados no anexo I da referida SI; esclarecendo, caso a caso, se o atendimento é: a) direto e contínuo à pessoa física; b) organizado e controlado por sistemas de senhas ou por sistemas de agendamento; e c) e avaliado quanto a sua qualidade.

Em resposta foi informado, conforme Despacho - SEJUS/SUBNAHORA /COORGOP/DIQUAT, Doc. SEI/GDF 62012729, de que trata o Processo SEI 00480-00002000

/2021-11, que não há atendimento direto e contínuo à pessoa física, e organização e controle por sistema de senhas, porém, em função de essas unidades prestarem algum tipo de suporte às Unidades do NA HORA, fazem jus à GAP nos termos da Portaria 064, de 22/06/2017:

- 1 - Não há atendimento direto e contínuo à pessoa física, pois todos os servidores elencados, no referido Anexo I, estão lotados em setores da Administração das Unidades, ora interna, como no caso dos servidores lotados nos Núcleos de Apoio Operacional e Patrimônio, ora externa, nos demais casos, em que os servidores estão lotados na Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, suas Coordenações e Diretorias.
- 2 - (...) não há que se falar em organização e controle por sistemas de senhas ou por sistemas de agendamento nesses casos, contudo cumpre salientar que todos os atendimentos realizados no Na Hora são objeto de controle, avaliação e registro por sistema destinado a esse fim
- 3 - (...) a Avaliação Mensal de Desempenho dos servidores relacionados considera o total de atendimentos realizados nas Unidades do Na Hora, estes, convém frisar, devidamente controlados, avaliados e registrados.

Por sua vez, a Coordenação de Inovação e Tecnologia – COORINTEC /SUBNAHORA, por meio do Despacho - SEJUS/SUBNAHORA/COORINTEC, Doc. SEI/GDF 62055343, apresentou os seguintes argumentos/esclarecimentos:

A Coorintec (Coordenação de Inovação e Tecnologia), atua na gestão de tecnologia da informação e na proposição de soluções tecnológicas que viabilizem, democratizem e facilitem o acesso dos cidadãos aos serviços digitais das Unidades do Na Hora. Dentre os papéis desempenhados nas funções relacionadas ao atendimento ao público podemos destacar as seguintes:

Site www.nahora.df.gov.br e agenda.df.gov.br

A Coorintec vem atuando em constantes melhorias no site nahora.df.gov.br, que possui informações institucionais e contempla informações do funcionamento presencial das unidades, redirecionamento a serviços que podem ser feitos totalmente de forma online junto aos órgãos parceiros.

Além disso, o portal agora conta com o redirecionamento a uma ferramenta que tem sido amplamente utilizada na administração pública do GDF, o Agenda DF - agenda.df.gov.br, desenvolvido pela Sutic, responsável pela gestão do cadastro de órgãos, serviços e postos de trabalho por parte da administração pública e onde os cidadãos podem escolher uma opção para agendar seu atendimento.

O agendamento prévio tem como principal objetivo a redução no tempo de espera por um atendimento, a informação acerca de quais serviços são ofertados e quais os pré-requisitos necessários para aquele atendimento e consequentemente a redução no tempo de espera e atendimento, esta coordenação tem atuado em sua implementação em todos os órgãos parceiros e sugerindo melhorias. Tal processo também tem contribuído para as medidas de controle e prevenção ao coronavírus.

(...)

Ouvidoria, Telefone e E-mail

Através da Ouvidoria do DF, atendemos as demandas dos cidadãos (reclamações, sugestões e elogios), sempre que relacionada aos serviços digitais (site, autoatendimento e agendamento eletrônico), em sua maioria tratam-se de dificuldades no cadastro de usuário e senha necessários para o acesso ao agendamento eletrônico, portanto, para se fazer um agendamento é necessário ter cadastro na Ouvidoria do DF ou no portal do Governo Federal Gov.BR.

Além das atividades acima apresentadas, o trabalho desta Coordenação é acompanhar as tendências tecnológicas de mercado e dentro da administração pública, relacionadas ao atendimento ao público, visando implementar melhorias com o intuito de desburocratizar, melhorar e acompanhar o desempenho dos serviços digitais disponibilizados na internet, que impactam diretamente no atendimento ao cidadão.

Ou seja, as informações e esclarecimentos apresentados pela Coordenação de Inovação e Tecnologia – COORINTEC/SUBNAHORA, corroboram a percepção inicial de que esta, embora suas atividades/tarefas tenha como destinatário final o público em geral e/ou as Unidades do NA HORA, não há atendimento direto ao público que justifique a percepção da Gratificação de Atendimento ao Público na forma prevista nos decretos supracitados, bem assim do entendimento esposado no Parecer nº 030/2017 – PRCON/PGDF:

A gratificação tem escopo específico e único: compensar aqueles que por realizarem, de forma contínua e direta, atendimento ao público sofrem desgaste maior do que os servidores que não desempenham tal atividade.

Essa, aliás é a definição de atendimento ao público formulada pelo Decreto nº 35.291/2014, em seu artigo 1º, § 2º (...)

Outrossim, os dados e informações apresentados em atenção ao requerido, conforme Solicitação de Informação nº 29/2021 - CGDF/SUBCI/COPTC/DIAFA, doc's SEI 62711431, 62712156, 62712244, 62712376, 62712455, 62712549 e 62712642, Processo 00480-00002000/2021-11, apresentam indícios de que alguns servidores, ainda que lotados nos Núcleos de Atendimento ao Servidor e Usuário, não prestam atendimento ao público uma vez que não ficam em guichês de atendimento.

Do exposto, verifica-se que a SEJUS ao editar a Portaria 064, de 22/06/2017, extrapolou sua competência legal enquanto órgão normativo, visto que o poder regulamentador é inerente e privativo do Chefe do Executivo.

LEI ORGÂNICA DO DISTRITO FEDERAL

Art. 100. Compete privativamente ao Governador do Distrito Federal:

(...)

VII - sancionar, promulgar e fazer publicar as leis, bem como expedir decretos e regulamentos para sua fiel execução;

Conforme mencionado na inicial, o ato praticado pelo então Secretário de Justiça deu margem à realização de gasto sem amparo. Assim, tomando por base os valores pagos em DEZ/2019 e DEZ/2020, estima-se que foram gastos mais de 1,5 milhões, além do devido, conforme tabela 2 abaixo.

TABELA 2 – DESPESA SEJUS SETORES ADMINISTRATIVOS - GAP				Em R\$
12/2019	12/2020	VALOR MEDIO MES	VALOR MEDIO ANUAL	VALOR MEDIO JUL /17 a JUL/21(1)
35.207,94	30.959,88	33.083,91	397.006,92	1.588.027,68

(1) Jul/2017 – mês posterior à edição da Portaria 064/2017.

II - Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN/DF

Diferentemente do ocorrido com a Lei nº 2.983/2002, a Lei nº 5.227/2013, que estendeu o pagamento da GAP aos servidores públicos do Governo do Distrito Federal lotados e em atividade de atendimento ao público no Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN/DF, foi regulamentada, conforme Decreto nº 35.291/2014. Este, ao estabelecer o conceito do que deveria ser entendido como “atendimento ao público”, estabelecendo que as Unidades de Atendimento ao Público do DETRAN/DF, seriam definidas por meio de Instrução própria.

Decreto nº 35.291, de 02 de abril de 2014

Art.1º Fica regulamentada, na forma prevista no artigo 3º da Lei nº 5.227, de 02 de dezembro de 2013, a extensão da Gratificação de Atendimento ao Público - GAP, instituída pela Lei nº 2.983, de 10 de maio de 2002, aos servidores públicos lotados e em atividade de atendimento ao público no Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN/DF.

§1º Entende-se como Unidades de Atendimento ao Público do DETRAN/DF, as Unidades assim definidas por meio de Instrução própria.

§2º Considera-se atendimento ao público a atividade que envolva o atendimento direto e contínuo à pessoa física, organizado e controlado por sistemas de senhas, por sistemas de agendamento e de avaliação de qualidade do atendimento, nas unidades de Atendimento ao Público do DETRAN/DF.

Nesse sentido, foi expedida a Instrução nº 305 de 2014, atualizada conforme Instrução 348 de 09/05/2014, na qual consta que “*Entende-se como Unidades de Atendimento ao Público, cuja atividade envolve atendimento direto e contínuo a pessoa física, organizado e controlado por sistema de senha, sistema de agendamento e de avaliação de qualidade no atendimento, as seguintes*” unidades:

INSTRUÇÃO nº 305, de 11 DE ABRIL de 2014.

- I - Coordenação Geral de Atendimento ao Usuário – CGATE, Gerências e Núcleos subordinados;
- II - Gerência de Saúde – Gersa e Núcleos subordinados;
- III - Núcleo de Registro de Penalidade – Nupen;
- IV - Núcleo de Credenciamento de Habilitação – Nucreh;
- V - Núcleo de Avaliação de Candidato – Nucan;
- VI - Núcleo de Expedição de Placa de Veículo – Nuplav;
- VII - Depósitos de Veículos Apreendidos – DVAs;
- VIII - Gerência de Exame, Inspeção Técnica Veicular e de Emissão de Gases Poluentes – Gerinsp e Núcleos subordinados;
- IX - Núcleo de Formação e Cursos de Trânsito – Nufor;
- X - Núcleo de Documentação e Comunicação Administrativa – Nudoc;
- XI - Núcleo de Cobrança – Nucob;
- XII - Núcleo de Leilão – Nulei;
- XIII - Ouvidoria.
- XIV - Núcleo de Operação Técnica de Trânsito – Nuote

Parágrafo Único. Quanto aos servidores lotados nos Depósitos de Veículos Apreendidos – DVAs, perceberão a Gratificação de Atendimento ao Público – GAP somente aqueles que atuarem no atendimento direto ao público, em guichê, na atividade de liberação de veículos.

Em face de alguns questionamentos e da denúncia, conforme Manifestação 195276, fl.s 02/04 dos autos do Processo nº 0055-018905/2014, foi constituído, nos termos da Instrução nº 509, de 03 de julho de 2014, um Grupo de Trabalho com a finalidade de analisar o preenchimento dos requisitos legais pelas unidades em relação às quais foi deferido o pagamento de GAP, apurar se os servidores que estão recebendo a GAP efetivamente prestam atendimento ao público, bem como fixar o quantitativo de cotas por unidade de atendimento. Identificar inconsistências e apresentar proposta de medidas saneadoras.

INSTRUÇÃO Nº 509, DE 03 DE JULHO DE 2014.

O DIRETOR GERAL DO DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL - INTERINO, no uso das atribuições que lhe são confere o artigo 100, inciso XLI do Regimento Interno da Autarquia, aprovado pelo Decreto n.º 27.784, de 16 de março de 2007, e ainda em conformidade com o artigo 3º, § 2º da Lei nº 5.227, de 02 de dezembro de 2013 e Decreto nº 35.291, de 02 de abril de 2014, RESOLVE:

Art. 1º Instituir Grupo de Trabalho, com as seguintes finalidades:

I - analisar o preenchimento dos requisitos previstos no artigo 2º, §2º do Decreto nº 35.291, de 02 de abril de 2014, publicado no DODF de 03 de abril de 2014, pelas unidades elencadas no art. 1º da Instrução nº 305, de 11 de abril de 2014, republicada no DODF de 15 de abril de 2014, alterada pela Instrução nº 348, de 09 de maio de 2014, publicada no DODF de 12 de maio de 2014;

II - apurar se os servidores que estão recebendo a gratificação de atendimento ao público – GAP efetivamente realizam atendimento ao público nos moldes previstos na legislação, especialmente no que concerne aos requisitos de atendimento direto e contínuo à pessoa física;

III - opinar acerca de requerimentos de unidades que pretendam se enquadrar como unidades de atendimento ao público, para fins de percepção da GAP, indicando se cumprem os requisitos legais; IV - fixar o quantitativo de cotas por unidade de atendimento, conforme previsto no § 1º do art. 3º da Lei nº 5.227, de 02 de dezembro de 2013.

V - identificar inconsistências e apresentar propostas de medidas saneadoras;

De acordo com o Relatório Final, emitido em 29 de outubro de 2014, fls. 549/596, as seguintes Unidades não se enquadravam no conceito de atendimento ao público para fins de percepção da GAP, haja vista o atendimento a pessoa física ser eventual e intervalado:

- 1) NUCLEO DE PSICOLOGIA(NUPSI)/GERSA/DIRCONV
- 2) NÚCLEO DE AVALIAÇÃO DE CANDIDATO (NUCAN)/GERSA/DIRCONV
- 3) NÚCLEO DE CREDENCIAMENTO DE HABILITAÇÃO (NUCREH)/GERSN/DIRCONT
- 4) NÚCLEO DE COBRANÇA(NUCOB)/GEROF/DIRPOF
- 5) NÚCLEO DE OPERAÇÕES TÉCNICAS DE TRANSITO NUOTE I/GEROT/DIRPOL
- 6) NÚCLEO DE FORMAÇÃO E CURSOS DE TRÂNSITO NUFOR/EPT/DIREDC
- 7) OUVIDORIA/DIREÇÃO GERAL
- 8) NÚCLEO DE EXPEDIÇÃO DE PLACA DE VEÍCULOS (NUPLAV/GERVEI/DIRCONV
- 9) NÚCLEO DE OPERAÇÕES TÉCNICAS DE TRANSITO NUOTE II/GEROT/DIRPOL e
- 10) NUCLEO DE LEILÃO(NULEI)/GEROU/DIRPOF

Com relação aos setores que desempenham a atividade de inspeção e vistoria veicular assinalaram que:

(...) o objetivo principal do serviço é a vistoria e inspeção do veículo. O contato obrigatório com o proprietário (pessoa física ou jurídica) ou procurador ocorre em razão da necessidade de apresentação do automóvel e do conhecimento do resultado da vistoria. O proprietário fica afastado do veículo para a execução do serviço pelo historiador. O contato ocorre na apresentação dos documentos, colocação do automóvel no box e no recebimento do resultado. Nesse diapasão, conclui-se que o atendimento ao público pelos vistoriadores dos NUEVEPS e do NUINSP é inerente ao serviço, cabendo à Direção-Geral analisar se o serviço enquadra-se ou não no conceito de criação da GAP, disposto no art. 2º da Lei nº 2.983/02 e no art. 1º, 2º, do Decreto nº 35.291/2014.

Acolhido pelo então Diretor-Geral Interino, conforme despacho 5863, de 27/11/2014, o mesmo foi remetido à Diretoria de Administração Geral - DIRAG, para as providências decorrentes, dentre elas: a regularização do número de cotas e notificação dos setores que seriam excluídos do rol de Unidades que faziam jus à GAP.

Ouvido o órgão jurídico da Autarquia, este se manifestou, conforme Informação nº 399/2014, concluindo, em síntese, que:

(...)

apenas está apto à percepção da GAP o servidor que exerce de fato atividade de atendimento ao público, a qual é conceituada pelo §2º do Art. 1º do Decreto 35.291/2014 como “atividade que envolva o atendimento direto e contínuo à pessoa física, organizado e controlado por sistemas de senhas, por sistemas de agendamento e de avaliação de qualidade do atendimento, nas unidades de Atendimento ao Público do DETRAN/DF. Dessa forma, os servidores cujas atividades não se enquadram neste conceito devem deixar de receber a GAP o quanto antes.

Embora referido parecer tenha sido acolhido pela Direção-Geral, nos termos do despacho nº 6020, de 29/12/2014, o assunto foi retomado no âmbito da Autarquia, mediante instituição de novo Grupo de Trabalho, conforme Instrução nº 555/2015, publicada no DODF 154, de 11/08/2015, alterada pela Instrução nº 664, 15/09/2015, publicada no DODF nº 179, de 16/09/2015, incumbido de:

I – Redefinir as unidades que fazem jus à percepção da GAP, fixando o quantitativo de cotas por unidade de atendimento, face às alterações estruturais ocorridas na atual gestão;

II – Analisar o preenchimento dos requisitos previstos para a percepção da GAP das unidades que não foram objeto de análise pelo GT instituído por meio da Instrução nº 509/2014.

III – propor melhorias ao processo de concessão da GAP.

No Relatório de conclusão das atividades, emitido em 27/11/2015, o novo GT manifestou-se no sentido de que:

I – Setores enquadrados pelo GT Instrução 509/2014 como “não se enquadram no conceito de atendimento ao público para fins de percepção da GAP”:

Corroboravam com o entendimento apresentado pelo GT Instrução 509/2014, com exceção do Núcleo de Formação – NUFOR, Núcleo de Leilão – NULEI e Núcleo de Cobrança – NUCOB. O NUFOR, por entender que, *“a despeito das peculiaridades, representa um atendimento desgastante e repetitivo, como os demais prestados pelas unidades de atendimento da Cgate. Assemelha-se bastante, também, ao atendimento do Numed”*.

Quanto ao NULEI e ao NUCOB, a divergência de entendimento se deu no seguinte sentido:

NULEI:

“é forçoso destacar que no período pós leilão o atendimento realizado pela unidade caracteriza-se como sendo aquele atendimento direto, contínuo e penoso. Nesta unidade acontece todo o trabalho de entrega do bem arrematado diretamente ao usuário, realizando o mesmo atendimento das unidades NUVEI's como a transferência e região da propriedade, bem como a baixa definitiva do veículo na base local.

NUCOB:

“o que se observa é que os processos “COBRANÇA ADMINISTRATIVA” e “DÍVIDA ATIVA” possuem possíveis falhas a partir do levantamento dos créditos a serem cobrados, tais como dificuldades técnicas/operacionais relacionadas ao sistema de informática. Portanto, vale destacar que tais processos deveriam passar por uma análise criteriosa por parte da Gerência de Planejamento, por meio do Núcleo de Modernização Administrativa – Numad, utilizando-se das melhores práticas de mapeamento de processos, de modo a torná-los mais eficazes e eficientes e, por conseguinte, mais efetivos, identificando possíveis gargalos e correções.

Desta forma foi proposto:

- a) 04 cotas para o NUFOR;
- b) 06 cotas para o NULEI, nos dois meses subsequentes aos leilões de veículos; e

c) realização de mapeamento de processos de cobrança, para se chegar a uma conclusão mais acertada quanto ao enquadramento ou não do Nucob ao Decreto nº 35.291/2014.

II - Percepção da GAP pelos Coordenadores, Gerentes e Chefes

Os ocupantes dos cargos de Coordenador, de Gerente e de Chefe de Núcleo, por não existir a possibilidade de estarem atendendo 'ao público de forma ininterrupta, uma vez que são responsáveis por toda manutenção da engrenagem que garante o andamento correto das funções de apoio administrativo, atuando na gestão da equipe, respondendo pelos recursos humanos, supervisionando o setor, elaborando relatórios, administrando os recursos materiais da área e providenciando meios para que as atividades sejam desenvolvidas em conformidade com as normas e procedimentos da Autarquia, NÃO se enquadram no conceito disposta no Decreto nº 35.291/2014 para percepção da GAP.

É bem verdade que APENAS os chefes de núcleos, eventualmente, em função do aumento de demanda sazonal, como é o caso do período que antecede ao início da fiscalização do licenciamento anual, realizam o atendimento direto e contínuo; Portanto, em períodos específicos, poderão requerer o pagamento da GAP, desde que devidamente justificado pelo superior hierárquico: quando do encaminhamento da relatório de pagamento da GAP à Dirag, cabendo a esta diretoria, quando do recebimento da relatório, solicitar autorização do Diretor-Geral para o pagamento.

(...)

As unidades como Núcleo de Credenciamento de Veículos -- Nucrev, Núcleo de Credenciamento de Habilitação Nucreh, Núcleo de Atendimento à entidade Pública e Credenciadas -- Nuate. Núcleo de Atendimento à Entidade Pública e Credenciada -- Nuote, que apesar de atenderem diretamente a pessoas, estão atendendo a uma categoria específica de pessoas jurídicas que são os Centros de Formação de Condutores (CFC "A", "B" ou "A e B"); Clínicas: entidades públicas e Escritório de Despaches.

De acordo com o Decreto nº 35.291, de 02/04/14, ficou expressamente disciplinado no seu § 2º do art. 1º, o conceito de atendimento ao público, senão vejamos:

"Considera-se atendimento ao público a atividade que envolva o atendimento direto e contínuo à pessoa física, organizado e controlado por sistemas de senhas, por sistemas de agendamento e de avaliação de qualidade do atendimento, nas unidades de Atendimento ao Público do DETRAN/DF."

Desta forma, mesmo que haja alteração do conceito de atendimento ao público definido pelo art. 1º do Decreto 35.291/2014, e não se tenha mais diferenças sobre atendimento à pessoa física ou jurídica, este GT entende que estas unidades NÃO se enquadram no conceito de atendimento ao público uma vez que, de acordo com o observado, os servidores lotados nesta unidade não realizam atendimento contínuo à pessoa física durante toda a jornada diária de trabalho. Vale desfocar que o atendimento nestas unidades, apesar de ocorrer na sua forma presencial aos representantes das instituições credenciadas, grande parte do serviço é realizada internamente com prazos e critérios descritos em seus regulamentos próprios.

III - Da Gerisp e os Núcleos de Vistorias (Nuevp e Nuinsp)

(...) em visita *in loco*, verificou-se que, de fato existe o contato entre o agente vistoriador e o usuário do serviço. Porém a atividade específica do agente vistoriador é a de inspecionar o veículo com o objetivo de verificar qualquer irregularidade na identificação do mesmo e nos itens de segurança.

IV - Das unidades Cgate, Gersa e Gertrans

A despeito da não manifestação do GT Instrução 509/2014, quanto a estas unidades, observa-se que NÃO se enquadram no conceito de atendimento previsto no Decreto 35.291/2014. Portanto, não há que se definir quantidade de cotas para estas unidades.

Acerca do assunto, o I. Procurador do Distrito Federal, em seu parecer (Parecer nº 030/2017 – PRCON/PGDF), ratificou o entendimento firmado pela Procuradoria Jurídica do DETRAN/DF – Informação 017/2014, relacionado no Relatório Final do GT, fls. 951, de que:

apenas deve perceber a GAP os servidores do Detran/DF ou do GDF que exerçam atividades correspondentes àquelas realizadas nos postos do Na Hora, que envolvem a desgastante atividade de exclusivamente realizar atendimento a pessoas físicas durante toda a jornada diária de trabalho.

Nesse sentido, concluiu que “*apenas os servidores que atuarem de modo contínuo e direto no atendimento ao público podem receber a GAP*”, por considerar que:

A gratificação tem escopo específico e único: compensar aqueles que por realizarem, de forma contínua e direta, atendimento ao público sofrem desgaste maior do que os servidores que não desempenham tal atividade.

Essa, aliás é a definição de atendimento ao público formulada pelo Decreto nº 35.291/2014, em seu artigo 1º, § 2º (...)

Objetivando elucidar o entendimento acima firmado acerca do que deve ser entendido como “atendimento ao público”, vale destacar as considerações da Informação 017/2014 – PROJU, emitida por ocasião da análise da minuta da instrução (Processo nº 055.033322/2013), destacadas pelo GT (fls. 950/951, Processo 055.018.905/2014):

(...)

9. Explica-se. A atividade de atendimento ao público, da forma genérica como está apresentada, pode levar a interpretação equivocada de qualquer servidor lotado em setor que atenda usuários estarão aptos a receber a GAP. Por exemplo, na estrutura física da sala da PROJUR existe um guichê de atendimento que serve tanto para receber documentos enviados por outros setores quanto por outros órgãos e pelo Poder

Judiciário, mas ao mesmo tempo é o local de atendimento de usuários que visam alguma orientação jurídica sobre sua situação perante o Detran ou referente a processos judiciais envolvendo a autarquia. Junto a esse guichê de atendimento estão lotados 5 servidores, responsáveis pelo atendimento ao público sempre que necessário. Então porque tais servidores não poderiam ser alcançados pela GAP?

10. resposta é simples: não é o simples fato de realizar atendimento ao público que autoriza a percepção da GAP, porque é pressuposto do serviço público que eventualmente qualquer servidor atenda a população interessada.

11. Então deve-se fazer uma interpretação teleológica — que tem por critério buscar a finalidade da norma — acerca dos instrumentos normativos que regem a matéria para se chegar a conclusão de que apenas os servidores que trabalham com atendimento direto, ininterrupto e exclusivo ao público devem ser destinatários da GAP.

12. Originalmente a GAP foi instituída pela Lei 2.893/2002 aos servidores lotados nos postos do Na Hora ou seja, apenas para aqueles que tinham como única e exclusiva atividade o atendimento exclusivo ao público durante toda a jornada de trabalho:

(...)

14. Todavia, a extensão da gratificação aos demais servidores do GDF não teve o condão de elastecer o conteúdo da expressão “em atendimento ao público” a fim de abranger qualquer servidor que eventualmente e esporadicamente realize atendimento a pessoa física (...)

Ou seja, não é o mero atendimento a uma pessoa ou outra que configura o “atendimento ao público”. Assim, o pagamento realizado pelo DETRAN/DF e pela SEJUS aos servidores que eventualmente e esporadicamente realizam atendimento a pessoa física, bem assim aos coordenadores, gerentes e chefes de núcleos, ainda que vinculados às unidades que prestam atendimento ao público, encontra-se em desacordo com a legislação que rege a matéria.

Destarte, foi requerido ao DETRAN/DF, conforme Solicitação de Informação nº 28/2021 - CGDF/SUBCI/COPTC/DIAFA, Processo SEI 00480-00001263/2021-03, informações acerca do tipo de atendimento ao público, bem assim a rotina de trabalho de alguns setores, dentre os quais os relacionados pelo GT como “não fazem jus ao pagamento da GAP”, a saber: GERENCIA DE DOCUMENTACAO, GERENCIA DE EXAME, INSPECAO TEC VEIC E DE EMISSÃO DE GASES PLUENTES, GERENCIA DE SAUDE – GERSA, NUCLEO DE AVALIACAO DE CANDIDATO – NUCAN, NUCLEO DE COBRANCA – NUCOB, NUCLEO DE CREDENCIAMENTO DE HABILITACAO – NUCREH, NUCLEOS DE EXAME VEIC E DE EMISSÃO DE GASES POLUENTES, NUCLEO DE EXPEDICAO DE PLACA DE VEICULO, NUCLEO DE FORMACAO E CURSOS DE TRANSITO – NUFOR, NUCLEO DE INSPECAO TECNICA VEICULAR – NUINSP, NUCLEO DE LEILAO – NULEI, NUCLEO DE PSICOLOGIA DE TRANSITO – NUPSI, NUCLEO DE REGISTRO DE PENALIDADE – NUPEN, UNIDADE DE OPERACAO TECNICA DE TRANSITO e OUVIDORIA.

Das informações prestadas em resposta à referida SI, tem-se que:

1 – Em relação ao pagamento da GAP aos Setores Gerencia de Documentação – GEDOC, Gerencia de Exame, Inspeção Tec. Veicular e de Emissão de Gases Poluentes – GERINSP e Gerencia de Saúde – GERSA

De acordo com o Despacho - DETRAN/DG/DIRAG/GERPES, doc. Doc. SEI /GDF 62001167, a GERINSP

(...)

é a gerência responsável por todas as unidades de vistoria do Detran/DF, prestando apoio em atividades administrativas e auxiliando nas vistorias quando encaminhadas pelos núcleos. O gerente também realiza vistorias quando de órgãos públicos ou situações quando fica impossível agendar pelo Portal de Serviços, tais como determinações judiciais e aquisição de leilão.

Também são realizados atendimentos, para qualquer usuário de serviços do Detran, para orientação de procedimentos, problemas com sistema de agendamento, problemas de cadastro de veículos, atendimento a representantes de órgãos públicos para agendamento de vistorias, avaliação de estrutura, itens de identificação, problemas com emissão ou lançamento de vistoria, problemas com taxas, pedidos de encaixe de vistoria, encaminhamento para Polícia Civil por suspeita de fraude no odômetro dentre outras orientações relacionadas com vistoria veicular.

Por sua vez, a GERSA realiza:

- Avaliação médica (exame de aptidão física e mental) como parte do processo de obtenção da Carteira Nacional de Habilitação - CNH.
- Atendimento aos responsáveis técnicos das clínicas credenciadas do Detran-DF.
- Atendimento aos médicos credenciados do Detran-DF que atuam nas clínicas credenciadas.
- Orientação e informação ao usuário candidato à Junta Médica Especial.

E o Gerente atende:

- a. os responsáveis técnicos pelas clínicas credenciadas do Detran-DF para: recebimento da documentação (Renach) dos condutores indicados a realização de Junta Médica Especial, recebimento de documentação para associação de médicos às clínicas credenciadas e orientações.
- b. os médicos credenciados que atuam nas clínicas credenciadas para: recebimento de documentação para aplicação do credenciamento ao Detran-DF, recebimento da documentação para aplicação a associação a alguma clínica credenciada e informações/esclarecimentos quanto aos procedimentos adotados;
- c. presta orientação ao candidato à Junta Médica Especial; e
- d. dá suporte técnico aos servidores atendentes.

No caso da Gerencia de Saúde, as atividades: verificar que os atendimentos avaliação médica (exame de aptidão física e mental) como parte do processo de obtenção da Carteira Nacional de Habilitação – CNH, atendimento aos responsáveis técnicos das clínicas credenciadas do Detran-DF, atendimento aos médicos credenciados do Detran-DF que atuam nas clínicas credenciadas e orientação e informação ao usuário candidato à Junta Médica Especial, são relativas aos 6 (seis) servidores que figuram como “lotados” na GERSA mas que atuam no NUMED.

Desta forma e tendo em vista as competências regimentais previstas conforme Decreto nº 27.784, de 16/03/2007, somada às constatações obtidas quando das visitas *in loco* realizadas em algumas unidades é possível aferir que esses setores, em especial, os Gerentes, os Chefes de Núcleos e/ou Coordenadores até realizam atendimento ao público, porém esta atividade não tem característica de atendimento ao público na forma prevista Decreto nº 35.291/2014.

Ademais, como mencionado pelo GT Instrução 555/2015 é impossível aos ocupantes de cargos de chefia prestarem atendimento ao público de forma ininterrupta haja vista serem responsáveis por todas as atividades que possibilitam o bom funcionamento do setor, dentre as quais: elaborar planos, supervisionar o setor, coordenar a equipe, elaborar relatórios, despachar processos e/ou expedientes e, ainda, assessorar seus superiores.

De acordo com os dados extraídos do SIGRH, relativos ao mês de fev/2021, foram efetuados os seguintes pagamentos de GAP para os ocupantes de cargos de chefia:

TABELA 3 – RELAÇÃO DOS OCUPANTES DE CHEFIA COM GAP.

Nº	MAT	FUNÇÃO	CODIGO	SETOR	FREQ	VALOR
1	*****	CHEFE	CPC06	N. DE ATENDIMENTO A ENTIDADE PUB E CREDENCIADA-NUATE II	10000	600,00
2	*****	CHEFE	CPC06	N. REGIONAL DE TRANSITO DO RECANTO DAS EMAS - NUTRAN IV	10000	600,00
3	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE EXAME VEC E DE EMIS GASES POL DE BRASILIA-NUEVEP I	6400	384,00
4	*****	C.GERAL	CPE06	COORD, GERAL DE ATENDIMENTO AO USUARIO - CGATE	10000	600,00
5	*****	GERENTE	CPC08	GERENCIA DE DOCUMENTACAO	10000	600,00
6	*****	CHEFE	CPC06	N.DE ATENDIMENTO A ENTIDADE PUB E CREDENCIADA - NUATE I	10000	600,00

Nº	MAT	FUNÇÃO	CODIGO	SETOR	FREQ	VALOR
7	*****	GERENTE	CPC08	GERENCIA DE EXAME, INSPECAO TEC VEIC E DE EMIS DE GASES PLUE	10000	600,00
8	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE EXA VEC E DE EMISSAO GASES POL DO GAMA - NUEVEP V	10000	600,00
9	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE ATENDIMENTO DE VEICULO - NUVEI V	10000	600,00
10	*****	CHEFE	CPC06	DEP. DE VEICULO APREENDIDO OESTE DVA TAGUATINGA	10000	600,00
11	*****	GERENTE	CPC08	GERENCIA REGIONAL DE TRANSITO DE BRASILIA - GERTRAN I	10000	600,00
12	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE AVALIACAO DE CANDIDATO - NUCAN	10000	600,00
13	*****	CHEFE	CPC06	UNIDADE DE OPERACAO TECNICA DE TRANSITO	6460	387,60
14	*****	CHEFE	CPC06	DEPOSITO DE VEICULO APREENDIDO MET. DVA BRASILIA	10000	600,00
15	*****	GERENTE	CPC08	GERENCIA REGIONAL DE TRANSITO DE TAGUATINGA - GERTRAN II	7200	432,00
16	*****	GERENTE	CPC08	GERENCIA REGIONAL DE TRANSITO DE SOBRADINHO - GERTRAN VI	10000	600,00
17	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE EXPEDICAO DE PLACA DE VEICULO	10000	600,00
18	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE ATENDIMENTO DE VEICULO - NUVEI I	10000	600,00
19	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE INSPECAO TECNICA VEICULAR - NUINSP	10000	600,00
20	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE ATENDIMENTO DE HABILITACAO - NUHAB II	10000	600,00
21	*****	CHEFE	CPC06	DEPOSITO DE VEICULO APREENDIDO SUL DVA GAMA	10000	600,00
22	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE PSICOLOGIA DE TRANSITO - NUPSI	9760	585,60
23	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE ATENDIMENTO DE VEICULO - NUVEI VI	10000	600,00
24	*****	CHEFE	CPC06	N. DE EXA VEC E DE EMIS GASES POL DO PARANOA - NUEVEP IV	10000	600,00
25	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO REGIONAL DE TRANSITO DE BRAZLANDIA - NUTRAN III	10000	600,00

Nº	MAT	FUNÇÃO	CODIGO	SETOR	FREQ	VALOR
26	*****	CHEFE	CPC06	N. DE ATENDIMENTO A ENTIDADE PUB E CREDENCIADA - NUATE V	10000	600,00
27	*****	CHEFE	CPC06	N. DE EXA VEC E DE EMI GASES POL DE SOBRADINHO NUEVEP VI	10000	600,00
28	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE LEILAO - NULEI	10000	600,00
29	*****	GERENTE	CPC08	GERENCIA DE SAUDE - GERSA	10000	600,00
30	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE ATENDIMENTO DE HABILITACAO - NUHAB V	10000	600,00
31	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE ATENDIMENTO DE VEICULO - NUVEI IV	10000	600,00
32	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE ATENDIMENTO DE HABILITACAO - NUHAB IV	10000	600,00
33	*****	CHEFE	CPC06	N.DE EXA VEC E DE EMIS GASES POL DE TAGUATINGA NUEVEPII	10000	600,00
34	*****	GERENTE	CPC08	GERENCIA REGIONAL DE TRANSITO DO PARANOA - GERTRAN IV	10000	600,00
35	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO REGIONAL DE TRANSITO DE PLANALTINA - NUTRAN II	10000	600,00
36	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE DOCUMENTACAO E PROTOCOLO	10000	600,00
37	*****	CHEFE	CPC06	NUCLEO DE COBRANCA - NUCOB	7000	420,00
38	*****	GERENTE	CPC08	GERENCIA REGIONAL DE TRANSITO DO GAMA - GERTRAN V	10000	600,00
TOTAL						22.009,20

2 - Dos Agentes de trânsito que realizam inspeção veicular lotados no NUISP, no NUEVEP e no DVA.

Percebem a GAP por realizarem atendimento às pessoas que a estas unidades se dirigem com a finalidade de realizarem inspeção veicular; atividade que não possui todas as características de uma atividade típica de atendimento ao público, nos termos do Decreto 35.291/2014 e Parecer nº 030/2017 – PRCON/PGDF.

Ademais as atividades pré-vistorias (agendamento, recebimento e conferência de documentação, etc.) são afetas à Carreira de Atividade de Trânsito e não da Carreira de Policiamento e Fiscalização de Trânsito. Situação essa objeto de apontamento e

recomendação por parte do GT Instrução 555/2015, no supratranscrito item 3.2 do Relatório Final, fls. 960/961 – Processo 055-018.905/2014,

De acordo com os dados extraídos do SIGRH em FEV/2021, referidas unidades pagaram GAP para um efetivo de 169 servidores, destes 84% eram agentes de trânsito.

TABELA 4 – QUANTITATIVO DE GAP POR SETOR/CARGO.

UNIDADE/CARGO	QUAN-TIDADE
DEPOSITO DE VEICULO APREENDIDO METROPOLITANA DVA BRASILIA	19
AGENTE DE TRANSITO	11
ANA ATIVIDADES DE TRANSITO	4
TEC ATIVIDADES DE TRANSITO	4
DEPOSITO DE VEICULO APREENDIDO OESTE DVA TAGUATINGA	26
AGENTE DE TRANSITO	14
ANA ATIVIDADES DE TRANSITO	7
TEC ATIVIDADES DE TRANSITO	5
DEPOSITO DE VEICULO APREENDIDO SUL DVA GAMA	19
AGENTE DE TRANSITO	12
ANA ATIVIDADES DE TRANSITO	2
COMISSIONADO	1
TEC ATIVIDADES DE TRANSITO	4
NUCLEO DE EXA VEC E DE EMI GASES POL DE SOBRADINHO NUEVEP VI	5
AGENTE DE TRANSITO	5
NUCLEO DE EXA VEC E DE EMIS GASES POL DE TAGUATINGA NUEVEPII	24
AGENTE DE TRANSITO	24
NUCLEO DE EXA VEC E DE EMIS GASES POL DO PARANOA - NUEVEP IV	6
AGENTE DE TRANSITO	6
NUCLEO DE EXA VEC E DE EMISSAO GASES POL DO GAMA - NUEVEP V	7
AGENTE DE TRANSITO	7
NUCLEO DE EXAME VEC E DE EMIS GASES POL DE BRASILIA-NUEVEP I	45
AGENTE DE TRANSITO	45
NUCLEO DE INSPECAO TECNICA VEICULAR - NUINSP	9
AGENTE DE TRANSITO	9
UNIDADE DE OPERACAO TECNICA DE TRANSITO	9
AGENTE DE TRANSITO	9
TOTAL AGENTE DE TRANSITO	142
TOTAL ANA ATIVIDADES DE TRANSITO	13
TOTAL COMISSIONADO	1
TOTAL TEC ATIVIDADES DE TRANSITO	13

UNIDADE/CARGO	QUAN-TIDADE
Total Geral	169

No caso do DVA Brasília, insta consignar que este possui 04 guichês de atendimento com 04 atendentes pela manhã e 04 à tarde. Considerando que este possui em seu quadro 08 (oito) servidores da Carreira de Atividade de Trânsito, os 11 agentes de trânsito que aparecem na lista de beneficiários da GAP, à luz dos princípios da razoabilidade e da eficiência, não poderiam desempenharem tal atividade.

Situação semelhante foi observada, por exemplo, no UOAT (NUOTE), que embora não tenha Servidores da Carreira de Atividade de Trânsito com percepção de GAP, possui 03 (três) guichês de atendimento pela manhã e 02 à tarde, porém são pagas 09 gratificações. Outro indicador que demonstra o excesso de referidas gratificações no setor é o baixo índice de atendimento por servidor, a saber:

TABELA 5 – QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR SERVIDOR UOAT

UNIDADE	QUANT GAP (A)	QUANT AGEND (1) (B).	INDICE/ MÊS C= B/A	INDICE/ DIA D=C/22
UNIDADE DE OPERACAO TECNICA DE TRANSITO	9	152	16,89	0,77

Fonte (1) Quantidade de agendamentos do setor no mês de jan/2021, conforme Relatório UAOT, doc. SEI/GDF 62963982

O mesmo raciocínio vale para as demais Unidades que contam com servidores da Carreira de Atividade de Trânsito e efetuam pagamento de GAP a Agentes de Trânsito, bem como as que contam só com Agentes de Trânsito para realizarem ao mesmo tempo as atividades administrativas e as de inspeção veicular.

III - Com relação aos setores que não se enquadram no conceito de Atendimento ao Público propriamente dito:

a) **Nulei**

Pelo informado, despacho doc. SEI/GDF 61570926, quando da realização de leilão, a unidade presta atendimento ao público, a exemplo do verificado pelo GT. Porém, de acordo com as informações do setor, em janeiro/2021 foi realizado leilão em um total de 135 agendamentos para acesso ao serviço “leilão” e 28 atendimentos de entrega de lote. Entretanto, considerando que no mês de fevereiro de 2021 foram pagas 11 gratificações, em média cada

servidor realizou 14 atendimentos no mês; ou seja, menos de 01 atendimento por dia de serviço. Isso levando em consideração que todos os agendamentos representariam um atendimento, embora vários tenham sido cancelados.

TABELA 6 – ATENDIMENTOS NULEI JAN/2021.

DATA	SERVIÇO	
	LEILÃO	ENTREGA DE LOTE
04/01/2021	3	
05/01/2021	9	
06/01/2021	6	
07/01/2021	3	
08/01/2021	13	
11/01/2021	6	
12/01/2021	12	
13/01/2021	9	
14/01/2021	9	
15/01/2021	9	
18/01/2021	7	
19/01/2021	7	
20/01/2021	4	
21/01/2021	4	
22/01/2021	3	
25/01/2021	5	
26/01/2021	3	
27/01/2021	9	17
28/01/2021	9	11
29/01/2021	5	
TOTAL	135	28

Fonte: doc. SEI/GDF 62743535 e doc. SEI/GDF 62743809, Processo 00480-00001263/2021-03

Insta consignar, que do levantamento de dados realizados junto ao SIGRH, a Unidade foi beneficiada, em média com 11,6 gratificações no decorrer do exercício de 2020. Exceção seja dada ao mês 05/2020, que não acusou pagamento de GAP para o setor.

Da mesma forma, verifica-se que as outras unidades mencionadas pelo GT como “não se enquadram no conceito de atendimento ao público”, tendo em vista os atendimentos serem esporádicos e não do tipo que ocorre reiteradamente. Como exemplo cita-se os dados relativos ao atendimento dos setores abaixo relacionados que evidenciam em média menos de 02 atendimentos por dia ao longo da sua jornada de trabalho.

TABELA 7 – QUANTIDADE DE ATENDIMENTO POR SERVIDOR - JAN/2021.

UNIDADE	QUANT GAP (A)	QUANT AGEND(1) (B).	INDICE/ MÊS C= B/A	INDICE/ DIA D=C/22
N. DE AVALIACAO DE CANDIDATO - NUCAN	6	212	35,33	1,61
NUCLEO DE COBRANCA - NUCOB	6	203	33,83	1,54
NUCLEO DE PSICOLOGIA DE TRANSITO - NUPSI	6	110	18,33	0,83
N.DE REGISTRO DE PENALIDADE - NUPEN	11	255	23,18	1,05
N. DE EXP. DE PLACA DE VEICULO - NUPLAV	3	91	30,33	1,38
OUVIDORIA	4	92	23,00	1,05

À luz dos atendimentos realizados, conforme documentos anexados aos autos do Processo SEI 00480-00001263/2021-03, conclui-se que o NUMED apresenta situação análoga à dos setores acima mencionados, embora este tenha sido classificado pelo GT como “faz jus à GAP”. De acordo com o apurado conforme “Relatório Mensal de Atividades da GERSA (doc. 62958296) e “Relatório Detalhado de Atendimento ao Público” (doc. 62958652), cada servidor da unidade realizou, em média, 2 atendimentos por dia.

TABELA 8 - QUANTIDADE DE ATENDIMENTO POR SERVIDOR – JAN/2021 NUMED.

UNIDADE	QUANT GAP (A)	QUANT AGEND (1) (B).	INDICE/ MÊS C= B/A	INDICE/ DIA D=C/22
NUCLEO DE MEDICINA - NUMED	4	175	43,75	1,99

Na apuração dos atendimentos, foi excluído os dados relativos à emissão de credencial, por ser um atendimento secundário e não ser afeto aos serviços médicos em si. Outrossim, que não foram considerados os dados do demonstrativo "Relatório de Atendimento ao Público", anexado conforme doc. SEI/GDF 62688746, por este apresentar algumas inconsistências. Exemplo: consta que que o Servidor mat.*****, realizou 154 atendimentos e o Relatório Detalhado de Atendimento ao Público, doc. SEI/GDF 62958652, indica que este realizou 16 atendimentos, a saber:

TABELA 9 – DADOS DE ATENDIMENTO DO SERVIDOR MAT. ***-JAN/2021.**

DATA	HORARIO	EAFM
SEX 15/01/21	10:30	*****
	11:00	*****
QUA 20/01/21	10:00	*****
	10:30	*****
	11:00	*****
QUI 21/01/21	10:30	*****
	11:00	*****
	11:30	*****
TER 26/01/21	09:30	*****
	09:45	*****
	10:30	*****
QUA 27/01/21	10:00	*****
	10:30	*****
	11:30	*****
SEX 29/01/21	10:30	*****
	11:00	*****

Em face do exposto, verifica-se que foram realizadas despesas em desacordo com os princípios da finalidade, da eficiência e da economicidade, incorrendo a Autarquia em um gasto excedente em cerca de 6,6 milhões nos últimos anos. No cálculo foi desconsiderado os meses 05/2020 e 06/2020, por terem apresentado quantitativo inferior ao definido pelo GT Instrução 555/2015.

TABELA 10 – ESTIMATIVA DO VALOR PAGO A MAIOR NO DETRAN/DF.

DESCRIÇÃO	QUANT GAP	VALOR GAP	VALOR /MÊS	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL DO PERÍODO (2)
PERÍODO - ABR/2017 A ABR/2020					
MEDIA(1)	523	600,00	313.500,00	3.762.000,00	11.286.000,00
QUANT PROPOSTA GT	273	600,00	163.800,00	1.965.600,00	5.896.800,00
SUB-TOTAL 1			149.700,00	1.796.400,00	5.389.200,00
PERÍODO - JUL/2020 A JUL/2021					
MEDIA(3)	451	600,00	270.600,00	3.247.200,00	3.247.200,00
QUANT PROPOSTA GT	273	600,00	163.800,00	1.965.600,00	1.965.600,00
SUB TOTAL2			106.800,00	1.281.600,00	1.281.600,00

DESCRIÇÃO	QUANT GAP	VALOR GAP	VALOR /MÊS	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL DO PERÍODO (2)
TOTAL GERAL ESTIMADO ULTIMOS 04 ANOS					6.670.800,00

(1) Considerado os quantitativos pagos nos 04 (quatro) primeiros meses de 2020 – período antes pandemia.

(2) Considerado o período de ABRI/2017 (ciência da manifestação da PGDF) e o mês 04/2020.

(3) calculo efetuado com base nos quantitativos pagos no período de jul/2020 a fev/2021.

Face ao exposto, mediante o Informativo de Ação de Controle Nº 05/2021 - DIAFA/COPTC/SUBCI/CGDF, Processo SEI 00480-00002553/2021-66, foi recomendado:

Ao DETRAN/DF:

R.2) Abster-se de pagar Gratificação de Atendimento ao Público - GAP a servidores que não realizam atividades exclusivas de atendimento ao público de forma direta e contínua.

R.3) Instituir rotina de trabalho de modo que o pagamento das gratificações de atendimento ao público seja precedido de análise e verificação quanto ao cumprimento dos requisitos previstos nos normativos, em especial, se houve o atendimento direto, contínuo e exclusivo ao público, por parte dos servidores durante toda a sua jornada de trabalho.

R.4) Suspender o pagamento da GAP, garantido o contraditório e a ampla defesa, aos agentes vistoriadores que realizam inspeção veicular lotados no NUINSP, no NUEVEP, no DVA e na UNIDADE DE OPERACAO TECNICA DE TRANSITO, aos ocupantes dos cargos de Coordenador, de Gerente e de Chefes de Núcleos, dos servidores lotados nos setores classificados como “setores que não se enquadram no conceito de Atendimento ao Público propriamente dito a saber: Núcleo de Leilão - NULEI, Núcleo de Avaliação de Candidato – NUCAN, Núcleo de Cobrança – NUCOB, Núcleo de Psicologia de Transito – NUPSI, Núcleo de Registro de Penalidade – NUPEN, Núcleo de Expedição de Placa de Veiculo – NUPLAV, OUVIDORIA, Núcleo de Medicina do Transito – NUMED, bem como dos demais servidores lotados em outros setores que vem percebendo a gratificação, mas não atuam no serviço que envolve a atividade de exclusivamente realizar atendimento a pessoas físicas durante toda a jornada diária de trabalho, em descompasso com o definido no Parecer nº 030/2017-PRCON/PGDF.

À SEJUS/DF

R.5) Adequar a Portaria nº 064, de 22 de junho de 2017, de modo que esta contemple apenas matéria relacionada aos procedimentos e instruções acerca da concessão da Gratificação de Atendimento ao Público.

R.6) Providenciar a regulamentação da Lei nº 2.983/2002, de modo que o Decreto aprovado contenha as regras e diretrizes para a concessão da Gratificação de Atendimento ao Público - GAP tão somente àqueles que realizam atendimento direto e contínuo à pessoa física, nos moldes dos demais normativos que regem a matéria.

Em manifestação, a SEJUS apresentou as razões de justificativas referente as recomendações R.5 e R.6, por meio do Ofício Nº 1762/2021 - SEJUS/GAB, Doc. SEI/GDF 75291188, o qual faz alusão ao Despacho - SEJUS/CONT, Doc. SEI/GDF 75229742; que por sua vez remete às manifestações da Coordenação de Gestão de Pessoas - COORGEP - Despacho - SEJUS/SUAG/UNAG/COORGEP, Doc. SEI/GDF 72627626, e da Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão Na Hora, conforme Memorando Nº 225 /2021 - SEJUS/SUBNAHORA, Doc. SEI/GDF 74767882.

Com relação à recomendação R.5 foram feitas, em apertada síntese, pela Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão – SUBNAHORA, as seguintes colocações:

1 – que a A GAP foi instituída pela Lei n.º 2.983, de 10 de maio de 2002 e que é devida a cada servidor em efetivo exercício no “Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora”, instituído pelo Decreto n.º 22.125, de 11 de maio de 2001;

2 – que “**A Gratificação de que trata o artigo anterior é devida mensalmente a cada servidor em efetivo exercício no Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora**”; assim, tendo em conta que, por meio do Decreto n.º 33.185, o Na Hora se tornou a Subsecretaria de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, “a única exigência legal prevista para o pagamento da GAP é o servidor estar em efetivo exercício na Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão”.

3 – que a definição de “atendimento ao público”, deveria observar as especificidades da Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão, independentemente das correlações existentes entre os outros órgãos que instituíram a GAP, bem como que o Parecer da Procuradoria-Geral do Distrito Federal, mencionado no corpo do achado, deveria levar em consideração a logística de trabalho e dos serviços prestados por aquela Subsecretaria;

Adicionalmente, foram relacionadas as atividades desenvolvidas pelos setores vinculados à Subsecretaria, dentre as quais foi possível pinçar:

I. GABINETE DA SUBSECRETARIA DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO IMEDIATO AO CIDADÃO - NA HORA

- articulação, tratativas e operacionalização dos acordos entre os órgãos e a SEJUS, referentes ao Na Hora;
- atendimento ao cidadão por meio da Ouvidoria do DF e das mídias sociais
- produção de posts diários contendo informações sobre as Unidades e serviços existentes no Na Hora.
- acompanhamento e confecção dos relatórios de atendimento;
- orientar, produzir documentos, tratar e tomar todas as decisões estratégicas para o bom funcionamento do Na Hora

II. COORDENAÇÃO DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA - COORINTEC

- atua na gestão de tecnologia da informação e na proposição de soluções tecnológicas que viabilizem, democratizem e facilitem o acesso dos cidadãos aos serviços digitais das Unidades do Na Hora.
- responsável pela manutenção e atualização do site nahora.df.gov.br;
- Acompanha as tendências tecnológicas de mercado e da administração pública, relacionadas ao atendimento ao público
- Realiza a gestão de todo parque tecnológico (rede lógica, computadores, impressoras, servidores de aplicação, impressão e arquivos e demais ativos de TI).

III. COORDENAÇÃO DE GESTÃO OPERACIONAL - COORGOP

- Realiza, em conjunto com a DIQUAT, o de atendimento direto dos e-mails enviados pelo Cidadão para o endereço: atendimento.nahora@sejus.df.gov.br,
- realiza visita técnicas, semanalmente às oito unidades do Na Hora
- gerencia os Acordos de Cooperação e as tratativas entre os órgãos parceiros do Na Hora (...)
- desenvolvimento, implantação e gestões de Programas voltados à garantia de acesso ao cidadão ao atendimento dos órgãos parceiros do Na Hora,
- realiza a organização da montagem da estrutura para oferecer os serviços do Na Hora nos programas itinerantes da Secretaria de Justiça e Cidadania ;
- Coordena a busca de soluções para atender quando há solicitação de transferência de lotação entre as unidades do Na Hora, para melhor adequação de servidores e colaboradores.
- atualiza, na Carta de Serviços, os órgãos que estão atuando dentro do Na Hora e os serviços que são disponibilizados nas Unidades,
- Realiza o acompanhamento do Projeto “Cidadão Oculto”

- Monitoramento e análise do desempenho, tempo de atendimento, tempo de espera, agendamentos para que o resultado seja de excelência nos atendimentos

IV. DIRETORIA DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO - DIQUAT

- Atua no desenvolvimento de atividades voltadas ao atendimento direto ao Cidadão e suporte, ampliação, implantação e à maximização da qualidade do atendimento prestado nas Unidades do Na Hora.
- responsável pela elaboração de informativos e respostas aos questionamentos dos veículos de comunicação,
- realiza as tratativas com os órgãos parceiros para gestões quanto aos serviços oferecidos
- responsável pela elaboração, desenvolvimento, implantação e acompanhamento de Programas, Campanhas e Projetos voltados à garantia de acesso ao cidadão ao atendimento dos órgãos parceiros do Na Hora, como o Projeto Alô Na Hora (Central 156)
- dá suporte para que a COORGOP realize o fomento de capacitações, conhecimentos gerais e treinamentos específicos para servidores e colaboradores das Unidades do Na Hora
- subsídio à Coordenação de Inovação e Tecnologia – COORINTEC, na atualização das informações dos órgãos, dos serviços, dos links de redirecionamento;
- cuida da atualização, customização e conferência do sistema Gerenciador de Senhas do Na Hora, junto a empresa contratada.
- Auxilia a Diretoria de Desenvolvimento de Implantação de Unidades - DIRDIMP na elaboração e definição da Identidade Visual das Unidades.

V. DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE UNIDADES - DIRDIMP

- viabiliza, assim como os demais setores, um canal de comunicação aberto para ocorrências correlatas a sua atividade com todas as Gerências e Núcleo de Apoio Operacional de cada Unidade do Na Hora.
- Cuida da manutenção predial.
- orienta a montagem de infraestrutura e locação dos guichês de atendimento dos Eventos Itinerantes
- faz levantamento de layout de todas as Unidades do Na Hora
- desenvolve os projetos de programação visual das Unidades do Na Hora.

VI. DIRETORIA DE GESTÃO DAS UNIDADES - DIGEST

- desenvolve as atividades voltadas à gestão das Unidades do Na Hora, bem como realiza as seguintes atividades:
- Apoia a Coordenação de Gestão Operacional nos eventos “Sejus Mais Perto do Cidadão” e “Sua Vida Vale Muito – Itinerante” mobilizando os servidores para atuarem conjuntamente na organização das tarefas internas e atendimento ao cidadão;
- Acompanha as revitalizações das Unidades do Na Hora relacionadas à desmobilização das Unidades para o fechamento provisório e à mobilização para reabertura; e
- Participa das reuniões com as Gerências para alinhamentos e decisões diversas quanto ao funcionamento das Unidades.

VII. GERÊNCIAS DAS UNIDADES

- exerce o gerenciamento administrativo e técnico das unidades de atendimento, através do supervisionamento e fiscalização do serviço prestado pela equipe de recepção.
- monitora o atendimento por meio de fiscalização *in loco*, inspecionando os sistemas de tecnologia, incluindo o circuito interno de câmeras de segurança das unidades de atendimento.
- identifica e detecta as necessidades de capacitação dos servidores e dos colaboradores das unidades de atendimento,
- zela pelo cumprimento do disposto nos Termos de Cooperação firmados entre os órgãos parceiros e a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania - SEJUS

VIII. NÚCLEO DE APOIO OPERACIONAL (NUAOP) E NÚCLEO DE RELACIONAMENTO COM O SERVIDOR E USUÁRIO (NUREL)

- o Núcleo de Apoio Operacional (NUAOP) atua diretamente na gestão de bens patrimoniais,
- o Núcleo de Relacionamento com o Servidor e Usuário (NUREL), tem por atribuições:
- Junto aos servidores, trabalhar ferramentas motivacionais com intuito de alcançar a satisfação do cidadão quanto aos serviços oferecidos; providenciar identificação funcional para todos os servidores, colaboradores e prestadores de serviços; e

- Propor ajustes nas escalas de movimentação/afastamentos de servidores junto aos Gerentes e chefes de Núcleos, no sentido de prestar suporte para que o cidadão não seja prejudicado, quando necessitar de atendimento.

Como pode ser verificado, os setores acima relacionados desenvolvem atividades de suporte ao atendimento realizado nos postos do Na Hora. Fato esse ratificado por ocasião das visitas *in loco* as Unidades, vez que somente os Núcleos de Apoio Operacional e Patrimônio (NUAOP) e os Núcleos de Relacionamento com o Servidor e Usuário (NUREL) tem base física nos postos de atendimento, ainda assim, em espaço reservado sem guichês de atendimento.

Quanto a alegação de que “por meio do Decreto n.º 33.185/2011, o Na Hora se tornou a Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora”, verifica-se que referido decreto apenas aprovou a estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania do Distrito Federal na qual foi estabelecida referida Subsecretaria e suas unidades vinculadas; Ou seja, não há menção de que o Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora –, instituído nos termos Decreto n.º 22.125, de 11 de maio de 2001, passa a ser a Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora.

Uma coisa é o “serviço” propriamente dito de atendimento prestado nas unidades instaladas nas Regiões Administrativas, nos moldes preconizado no Decreto n.º 22.125, de 11 de maio de 2001 e outra a instituição de estrutura organizacional como instrumento de ordenação, gestão e controle das atividades e/ou dos recursos necessários ao pleno funcionamento do serviço intitulado NA HORA.

Anteriormente, esse papel cabia, conforme Decreto nº 24.392, de 27 de janeiro de 2004, à Diretoria do Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão – NA HORA, da então Secretaria de Estado de Gestão Administrativa – SGA. Logo, a Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão – NA HORA surgiu em substituição à Diretoria do Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão – NA HORA e não ao Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão – NA HORA, a saber:

DECRETO Nº 27.645, DE 18 DE JANEIRO DE 2007

Art. 1º - Ficam transferidas para a Secretaria de Estado de Justiça, Direito Humanos e Cidadania do Distrito Federal, a estrutura, as unidades vinculadas e as respectivas competências regimentais da Diretoria do Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão – NA HORA, de que trata o item 5.3 do artigo 2º do Decreto nº 24.392, de 27 de janeiro de 2004.

§ 1º. Os servidores ocupantes de cargos efetivos lotados na extinta Secretaria de Estado de Gestão Administrativa do Distrito Federal e em exercício nas unidades do Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão – NA HORA, permanecem nessa condição.

§ 2º. Os servidores ocupantes de cargos efetivos dos demais órgãos do Governo do Distrito Federal, cedidos ou em exercício nas unidades do Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão – NA HORA, permanecem nessa condição.

Adicionalmente, o entendimento do que seja “atendimento ao público” apresentado pela Subsecretaria destoa do conceito de “atendimento ao público” preconizado na legislação de regência e no Parecer nº 030/2017 – PRCON/PGDF; Lembrando que não há que se falar em tratamento diferenciado para situações cuja base/fato gerador é o mesmo, sob pena de se criar tratamento privilegiado a determinada categoria da mesma esfera de governo.

Excertos do Memorando Nº 225/2021 - SEJUS/SUBNAHORA

2

DO HISTÓRICO E DA ESTRUTURA DA SUBSECRETARIA DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO IMEDIATO AO CIDADÃO - NA HORA

(...)

Assim como os servidores lotados nas Unidades, esses servidores realizam atendimento ao público, claro que com o devido grau de diferenciação. Entretanto, da mesma forma que um máquina para funcionar necessita de todas as peças encaixadas e harmônicas, subsidiando e fomentando o pleno desempenho, a Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato do Cidadão precisa que suas Coordenações e Diretorias estejam alinhadas com foco total no desempenho de suas funções para que a população seja bem servida. Grifo nosso

3. DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELOS SETORES VINCULADOS A SUBSECRETARIA DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO IMEDIATO AO CIDADÃO - NA HORA

I. DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE UNIDADES - DIRDIMP

A Diretoria de Desenvolvimento e Implantação de Unidades – DIRDIMP, também subordinada, diretamente, à COORGOP, assim como os órgãos já descritos vem atuando diretamente e exclusivamente no atendimento ao público. Contudo, em especial na forma de serviços de Infraestrutura nas Unidades do Na Hora. Grifamos

No que se refere à Edição da Portaria nº 64/2017, foi pontuado que:

1 - “*foi devido à ausência de decreto regulamentador que foi editada a Portaria nº 64, de 22 de junho de 2017(...). Mas, salvo melhor juízo, não houve qualquer extrapolação dos ditames da Lei n.º 2.983, de 2002.*” Outrossim, que

tão somente estabeleceu as instruções e critérios para a concessão da gratificação prevista em lei. Cumpre asseverar que a referida regulamentação se deu com base nos poderes concedidos pelo art. 105, III, da Lei Orgânica do Distrito Federal (LODF), que assim dispõe: grifamos

Art. 105. Os Secretários de Governo serão escolhidos entre brasileiros maiores de vinte e um anos, no exercício dos direitos políticos.

Parágrafo único. **Compete aos Secretários de Governo, além de outras atribuições estabelecidas nesta Lei Orgânica e nas demais leis:**

(...)

III - expedir instruções para a execução das leis, decretos e regulamentos (...)

2- Que “a Portaria em questão não desbordou do conteúdo da Lei n.º 2.983, de 2002.”

Como se vê a competência atribuída aos Secretários de Estado pelo art. 105, III, da Lei Orgânica do Distrito Federal (LODF) é tão somente para expedir instruções e não para estabelecer critérios de concessão. Ademais, como ratificado pela Assessoria Jurídico Legislativa da Pasta, Manifestação nº 2792/2022 - SEJUS/AJL, Doc. SEI/GDF 78625393, o poder regulamentar é inerente ao Chefe do Poder executivo:

Manifestação nº 2792/2022 - SEJUS/AJL

Processo nº 00480-00002553/2021-66

Assunto: Minuta de Decreto - Regulamentação de distribuição e concessão das cotas da Gratificação de Atendimento ao Público – GAP.

EMENTA: DIREITO ADMINISTRATIVO. PROPOSIÇÃO DE DECRETO. ANÁLISE DE MINUTA REGULAMENTAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO E CONCESSÃO DAS COTAS DA GRATIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO – GAP CONFORME ART. 3º DA LEI Nº 2.983/02. ANÁLISE DOS REQUISITOS CONTIDOS NO DECRETO 39.415/2018 VIABILIDADE JURÍDICA COM RESSALVAS.

2.2.1. DA NECESSIDADE DE QUE A MATÉRIA SEJA DISCIPLINADA POR ATO DO GOVERNADOR

Em função da doutrina da separação dos poderes, o poder regulamentar é inerente ao Chefe do Poder Executivo, consoante o art. 84, inc. IV, da CF/88 c/c art. 100, inc. VII, da LODF. Neste sentido, no que pertine à forma, o decreto em análise, emanado pelo Senhor Governador é o instrumento adequado, e que não colide com o ordenamento jurídico distrital.

(...)

3. DA CONCLUSÃO

(...)

Após observados os apontamentos contidos no corpo desta Manifestação, em especial a **declaração do ordenador de despesas, nos termos do inciso III do Decreto nº 39.680 /2019**, tem-se que não há óbice ao ato administrativo que se pretende editar. Sendo, este, pois, o instrumento adequado à situação em preço, considerando-se a identidade dessa espécie normativa dentro do ordenamento jurídico, cujo escopo busca a regulamentação da distribuição e concessão das cotas da gratificação de atendimento ao público – GAP, nos termos do art. 3º da Lei nº 2.983/02.

Foi argumentado, ainda, que *“a percepção de Gratificação de Atendimento ao Público é devidamente paga aos servidores do, na época, Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão – Na Hora há mais de 19 anos por seu empenho em entregar aquilo que já diz o nome”*, e que a limitação do pagamento da GAP tão somente aos servidores que atuam única e exclusivamente com atendimento ao público seria um *“retrocesso imensurável”*, tendo em vista a possibilidade de os servidores lotados na Subsecretaria ficarem frustrados ou resistentes ou de haver *“grande evasão”*, *“o que resultará num atendimento de qualidade abaixo daquilo que vem sendo realizado nas Unidades”*.

Outro fato cogitado, conforme Despacho - SEJUS/SUAG, Doc. SEI/GDF 75075021, seria a observância das disposições dos artigos no art. 21 e 22 do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1.942, que instituiu a Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro.

Despacho - SEJUS/SUAG, Doc. SEI/GDF 75075021

(...)

7. Por fim, entende-se que o caso sob comento subsume-se, também, às disposições colacionadas no art. 21 e 22 do **942** que instituiu a Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro. Em especial as alterações promovidas pela Lei nº 13.655, de 2018, em face dos novos desdobramentos e delineamentos propostos quanto à regulamentação da matéria, e os atos normativos que, hoje, vigem quanto à operacionalização e gestão da supracitada gratificação (GAP) no âmbito da SEJUS, a saber:

Art. 21. A decisão que, nas **esferas administrativa, controladora** ou judicial, decretar a invalidação de ato, contrato, ajuste, processo ou norma administrativa deverá indicar de modo expreso suas consequências jurídicas e administrativas.

(Incluído pela Lei nº 13.655, de 2018) (Regulamento)

Parágrafo único. A decisão a que se refere o **caput** deste artigo deverá, quando for o caso, **indicar as condições para que a regularização ocorra de modo proporcional e equânime e sem prejuízo aos interesses gerais**, não se podendo impor aos sujeitos atingidos ônus ou perdas que, em função das peculiaridades do caso, sejam anormais ou excessivos.

(Incluído pela Lei nº 13.655, de 2018)

Art. 22. Na interpretação de normas sobre gestão pública, **serão considerados os obstáculos e as dificuldades reais do gestor e as exigências das políticas públicas a seu cargo**, sem prejuízo dos direitos dos administrados. (Regulamento)

Acerca do assunto, insta consignar julgado do TJDF que entendeu não se tratar de mudança de entendimento o estabelecimento correto da aplicação de norma que não autoriza, nem mesmo de forma implícita a concessão de benefício; bem assim que o fato de o autor ter permitido e concedido gratificação por longo período não torna o ato ilegal em ato legal.

8ª Vara da Fazenda Pública do DF

Fórum VERDE, Sala 408, 4º andar, Setores Complementares, BRASÍLIA - DF - CEP: 70620-000 Horário de atendimento: 12:00 às 19:00

Número do processo: 0711212-87.2019.8.07.0018

Classe judicial: PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7)

Assunto: Gratificação de Incentivo (10290)

Requerente: DISTRITO FEDERAL

Requerido: TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

SENTENÇA

DISTRITO FEDERAL ajuizou ação declaratória em desfavor do **TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**, partes qualificadas nos autos, alegando, em síntese, que há controvérsia sobre a gratificação de titulação- GTIT recebida por servidores da saúde de modo cumulativo quando houver mais de um título da mesma natureza; que não há lei tratando da questão; que a primeira portaria a disciplinar a questão, qual seja Portaria nº 94/2004 não dispôs sobre a questão; que em razão da nova interpretação sobre a questão foram suspensas novas concessões de GTIT, cujo novo entendimento foi consolidado na Portaria nº 94/2017, com determinação de revisão das gratificações incorretamente concedidas; que posteriormente foi editada a Portaria 141/2017, que está em vigor, cujos artigos 10 e 11 foram considerados pelo réu em confronto com o artigo 2º, XIII da Lei nº 9.784/1999, mediante decisão nº 488/2018, o que causa prejuízo ao erário; que as Leis n. 3320/2004, 3.321/2011, 3.322/2004 e 3.323/2004 estabeleceram que a concessão da gratificação seria concedida conforme disposição da regulamentação; que a Lei nº 3.643/2005 estabeleceu o limite de 30% (trinta por cento) para a GTIT, mas não havendo disposição legal sobre a possibilidade de cumulação entre distintas espécies de títulos ou se apenas em espécies de títulos diversos; que a portaria questionada utilizou marco temporal mais favorável que a própria aprovação e deve ser mantida; que o Tribunal de Justiça fixou entendimento no sentido de que os títulos de mesma categoria não são cumuláveis.

Ao final requer a tutela provisória para suspender os efeitos da Decisão nº 488/2018 até decisão final, citação e a procedência do pedido para declarar a nulidade da referida decisão ou de qualquer outra deliberação do réu no sentido de manutenção do pagamento cumulativo de GTIT por títulos da mesma natureza.

A petição inicial veio acompanhada de documentos.

Deferiu-se a tutela provisória (ID 49485567), o que ensejou a interposição de Agravo de Instrumento, cuja tutela recursal foi indeferida (ID 54393829).

O réu ofereceu contestação (ID 54197716), em que alega, resumidamente, que a gratificação de titulação foi paga com a possibilidade de cumulação de títulos da mesma natureza por mais de 10 (dez) anos e auditoria realizada em 2008 considerou correta a metodologia, mas com limitação a 30% (trinta por cento); que a cumulação da gratificação por títulos da mesma natureza só foi vedada com a Portaria 94/2017, demonstrando tratar-se de novo entendimento; que não há vácuo na legislação, sendo legal a cumulação de títulos da mesma natureza; que em razão do novo entendimento não se pode considerar as concessões anteriores como feitas de forma ilegal, pois apenas os atos ilegais podem ser anulados; que o entendimento de que os artigos 10 e 11 da portaria estariam regulamentando as leis de 2004 está equivocado, não podendo serem revisadas as gratificações já concedidas; que a decisão impugnada é a que melhor se aplica à legislação.

Concedida a oportunidade para a especificação de provas (ID 5549389), as partes não se manifestaram.

É o relatório.

Decido.

Incide à hipótese vertente a regra do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, por isso que promovo o julgamento antecipado da lide.

Presentes os pressupostos processuais e as condições da ação e não tendo nenhuma questão de ordem processual pendente, passo à análise do mérito.

Cuida-se de ação de conhecimento subordinada ao procedimento comum ordinário em que o autor pleiteia a declaração de nulidade da decisão proferida pelo réu.

Para fundamentar o seu pedido afirma que o ato praticado pelo réu contraria disposição legal.

O réu, por seu turno, afirma que a tese sustentada pelo autor está equivocada.

A controvérsia dos autos se refere à revisão da concessão da gratificação por titulação aos servidores da saúde com cumulação de títulos da mesma natureza, pois o autor as

considerou ilegais e o réu sustenta que modificação de interpretação não pode embasar alegação de ilegalidade, por isso, seria incabível reverter concessões anteriores.

O réu afirma que não havia vácuo legislativo e que o entendimento sobre a possibilidade da cumulação por títulos da mesma natureza perdurou por mais de 10 (dez) anos e foi considerado legal em auditoria.

Na contestação o réu transcreveu os artigos das leis nº 3.320/2004, 3.321/2011, 3.322/2004 e 3.323/2004 (ID 54197716, pág. 5 e 6), dos quais se percebe que não há nenhuma autorização para a cumulação da gratificação para títulos da mesma natureza.

Ora, as referidas leis estabelece percentuais distintos para títulos distintos, quais sejam doutor, mestre, prós graduação e especialização, portanto, é muito simples perceber que a norma legal ao dispor sobre a possibilidade de cumulação até 30% (trinta por cento) está se referindo à cumulação de títulos de natureza distinta.

O fato de o autor ter permitido e concedido gratificação para cumulação de títulos da mesma natureza por mais de 10 (dez) anos (como foi bastante enfatizado pelo réu em sua contestação) não torna o ato ilegal em legal.

Não se sustenta o argumento do réu de que a tese do autor parte de premissa equivocada, pois as concessões anteriores não seriam ilegais, pois o Estado está vinculado ao princípio da legalidade, por isso, a concessão dessa gratificação como pretendido pelo réu só seria legal com previsão expressa, o que não ocorre.

O que lamentavelmente é prática comum no país é a interpretação de instrumentos normativos de forma ampliativa de direitos não previstos, como ocorreu neste caso por mais de uma década, gerando enorme prejuízo ao erário.

(...)

Dessa forma está evidenciado que efetivamente a decisão do réu é nula, razão pela qual o pedido é procedente.

Considerando que ambas as partes recebem recursos da mesma fonte não se aplica ao caso as regras da sucumbência.

Em face das considerações alinhadas **JULGO PROCEDENTE O PEDIDO** para declarar a nulidade da decisão nº 488/2018 proferida pelo réu e determinar que ele se abstenha de impor ao autor a obrigação de pagamento cumulativo da gratificação por titulação com base em títulos da mesma natureza e, de consequência, julgo o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I do Código de Processo Civil. BRASILIA-DF, Quinta-feira, 12 de Março de 2020.

Ou seja, sendo o ato praticado pela SEJUS (Edição de norma sem observância dos preceitos legais), ainda assim aplica-se as disposições colacionados nos art. 21 e 22 do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1.942, com as alterações promovidas pela Lei nº 13.655/2018?

De qualquer forma, a regulamentação da Lei nº 2.983/2002, já está sendo tratada no âmbito da Secretaria de Estado de Economia, conforme Processo SEI nº 00410-00012242/2017-80.

Em análise ao referido processo, foi possível verificar que a minuta apresentada contempla as recomendações da d. PGDF, como também visa solucionar os problemas apontados no Informativo de Ação de Controle nº 05/2021 - DIAFA/COPTC/SUBCI/CGDF.

Nesse sentido, faz-se necessário dar cumprimento somente da recomendação R.5 do Informativo de Ação de Controle nº 05/2021 - DIAFA/COPTC/SUBCI/CGDF, como forma de acompanhar os ajustes que serão promovidos na Portaria nº 64/2007.

Com relação às recomendações dirigidas ao DETRAN/DF, nos termos do Ofício nº 1178/2021 - CGDF/SUBCI, de 13/10/2021, insta consignar que o assunto foi encaminhado à Gerência de Gestão de Pessoas - GERPES/DIRAG, Doc. SEI/GDF 71995563, para análise e manifestação.

Tendo em conta as propostas de encaminhamento consignadas no Despacho - DETRAN/DG/DIRAG/GERPES, Doc. SEI/GDF 74466345, foi querida prorrogação de prazo, em 24 de novembro de 2021, nos termos do Ofício Nº 580/2021 - DETRAN/DG/DIRAG, Doc. SEI/GDF 74830670.

Não obtendo resposta, haja vista o encaminhamento equivocado para esta auditora e não para o Subcontrolador de Controle Interno, signatário do Ofício nº 1178/2021 - CGDF/SUBCI, o pedido de prorrogação de prazo foi reiterado em 15/12/2021, por meio do Ofício Nº 603/2021 - DETRAN/DG/DIRAG, Doc. SEI/GDF 76218146. Assim, foi concedida a dilação de prazo por mais 60 (sessenta dias), conforme Ofício Nº 1492/2021 - CGDF/SUBCI.

Ciente da decisão, a DIRAG em vez de cuidar para que as sugestões contidas no Despacho - DETRAN/DG/DIRAG/GERPES, Doc. SEI/GDF 74466345, fossem implementadas, retorna os autos “para conhecimento e adoção de providências de alçada, no que couber” (Despacho - DETRAN/DG/DIRAG, Doc. SEI Doc. SEI/GDF 76277598, de 15/12/2021).

Ou seja, não foi demonstrada nenhuma providência efetiva por parte do DETRAN/DF tendente a sanar a questão do pagamento indevido da gratificação; motivo pelo qual repisamos as recomendações acima mencionadas.

Causa

Departamento de Trânsito do Distrito Federal:

Em 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021:

Omissão quanto à tomada de decisão das medidas propostas e/ou realização de novos estudos

Não observância dos princípios da finalidade, da eficiência e da economicidade.

Em 2021:

Servidores de carreira finalística desempenhando atividade administrativa.

Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania:

Em 2017:

Estabelecimento de cláusula e condições em desacordo com os princípios da finalidade, da eficiência e da economicidade.

Consequência

Pagamento indevido de gratificações por parte SEJUS/DF.

Pagamento indevido de gratificações por parte do DETRAN/DF.

Realização de despesa em desacordo com os princípios da finalidade, da eficiência e da economicidade.

Recomendação:

Departamento de Trânsito do Distrito Federal:

- R.2) Abster-se de pagar Gratificação de Atendimento ao Público - GAP a servidores que não realizam atividades exclusivas de atendimento ao público de forma direta e contínua.
- R.3) Instituir rotina de trabalho de modo que o pagamento das gratificações de atendimento ao público seja precedido de análise e verificação, quanto ao cumprimento dos requisitos previstos nos normativos, em especial, se houve o atendimento direto, contínuo e exclusivo ao público, por parte dos servidores durante toda a sua jornada de trabalho.
- R.4) Suspender o pagamento da GAP, garantido o contraditório e a ampla defesa, aos agentes vistoriadores que realizam inspeção veicular lotados no NUINSP, no NUEVEP, no DVA e na UNIDADE DE OPERACAO TECNICA DE TRANSITO, aos ocupantes dos cargos de Coordenador, de Gerente e de Chefes de Núcleos, dos servidores lotados nos setores classificados como “setores que não se enquadram no conceito de Atendimento ao Público propriamente dito a saber: Núcleo de Leilão - NULEI, Núcleo de Avaliação de Candidato – NUCAN, Núcleo de Cobrança – NUCOB, Núcleo de Psicologia de Transito – NUPSI, Núcleo de Registro de Penalidade – NUPEN, Núcleo de Expedição de Placa de Veiculo – NUPLAV, OUVIDORIA, Núcleo de Medicina do Transito – NUMED, bem como dos demais servidores lotados em outros setores que vem percebendo a gratificação, mas não atuam no serviço que envolve a atividade de exclusivamente realizar atendimento a pessoas físicas durante toda a jornada diária de trabalho, em descompasso com o definido no Parecer nº 030/2017-PRCON/PGDF.

Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania:

- R.5) Adequar a Portaria nº 064, de 22 de junho de 2017, de modo que esta contenha matéria relacionada apenas aos procedimentos e instruções acerca da concessão da Gratificação de Atendimento ao Público.
- R.6) (ATENDIDA) Providenciar a regulamentação da Lei nº 2.983/2002, de modo que o Decreto aprovado contenha as regras e diretrizes para a concessão da Gratificação de Atendimento ao Público - GAP tão somente àqueles que realizam atendimento direto e contínuo à pessoa física, nos moldes dos demais normativos que regem a matéria.

2.3 - PAGAMENTO INTEGRAL DA GAP EM DESACORDO COM A LEGISLAÇÃO

Fato

De acordo com o previsto no Decreto nº 35.291/2014, a metodologia de cálculo das parcelas integrantes da gratificação de atendimento ao público – GAP, deve seguir aos seguintes critérios:

Decreto nº 35.291, de 02 de abril de 2014

Art. 2º A Gratificação de Atendimento ao Público será paga mensalmente, nos valores estabelecidos no artigo 38 da Lei nº 4.426, de 18 de novembro de 2009.

Parágrafo único. A Gratificação a que se refere o caput será paga com base em avaliação de desempenho específica, fundamentada em critérios voltados para o incremento da produtividade e da qualidade dos serviços prestados, a serem estabelecidos em Instrução do DETRAN, considerada a seguinte distribuição de seu valor:

I - 60% (sessenta por cento) fixos; e,

II - 40% (quarenta por cento) variáveis, conforme metodologia estabelecida pela Diretoria de Administração Geral - DIRAG/DETRAN/DF, sendo:

a) **16% (dezesesseis por cento) de acordo com avaliação do servidor, realizada pelo cidadão usuário, acerca do grau de satisfação em relação ao atendimento recebido;**

b) 12% (doze por cento) de acordo com avaliação de produtividade, realizada pelo Departamento de Trânsito do Distrito Federal;

c) 12% (doze por cento) de acordo com avaliação de desempenho individual do servidor, realizada por sua chefia imediata.

Parágrafo único. Até que o DETRAN realize as adequações necessárias para a implementação do sistema de avaliação prevista neste artigo o pagamento da GAP será feito no percentual fixo, estabelecido no inciso I.

(...) grifamos

Nesse sentido, foi requerido conforme Solicitação de Informação Nº 28/2021 - CGDF/SUBCI/COPTC/DIAFA, esclarecimentos quanto a sistemática de atendimento das Unidades dentre as quais: se era organizado e controlado por sistemas de senhas ou por sistemas de agendamento e se havia avaliação quanto a sua qualidade, nos termos do previsto no § 2º do art. 1º do referido decreto.

Adicionalmente, foram realizadas visitas *in loco* em algumas Unidades, objetivando avaliar o grau de aderência destas aos normativos. De um total de 15 (quinze) setores visitados, nem um dispõe de sistema que possibilite ao usuário avaliar o atendimento realizado.

De acordo com as informações prestadas conforme Despacho - DETRAN/DG/DIRAG/GERPES, doc. Doc. SEI/GDF 62001167, após a migração do Sistema de Senhas (SGA) para o Sistema de Agendamento Prévio no Portal de Serviços do Detran-DF, em razão da crise sanitária COVID-19, referido sistema por não disponibilizar de ferramenta de avaliação do cidadão usuário, a *"avaliação é realizada mensalmente pela chefia imediata nos termos do Parágrafo Único, art. 2º do Decreto nº 35.291, de 02/04/2014 combinado com o Art. 3º, Incisos I a III, §1º e §2º da Instrução nº 305, de 11/04/2014"*.

Do apurado, o DETRAN/DF vem realizando o pagamento integral das parcelas inobstante a ausência de avaliação do usuário. Ou seja, no valor pago a título de GAP estão embutidos 16% que, diversamente do afirmado no despacho DETRAN/DG/DIRAG/GERPES, Doc. SEI/GDF 62001167, não poderia ser pago até ulterior existência de um sistema de avaliação. Ademais, como não poderia ser diferente, o Art. 3º, Incisos I a III, §1º e §2º da Instrução nº 305, de 11/04/2014 regulamenta o instituto da avaliação institucional previsto na alínea “b” do inciso II do artigo 2º do Decreto nº 35.291/2014.

INSTRUÇÃO Nº 305, DE 11 DE ABRIL DE 2014.

Art. 3º Os critérios de avaliação do servidor para recebimento do percentual da Gratificação de Atendimento ao Público – GAP estabelecido na alínea “b” do inciso II do artigo 2º do Decreto nº 35.291/2014, serão definidos de acordo com a demanda mensal registrada pelo Sistema de Gestão de Atendimento ou com a quantidade de atendimentos agendados no mês, em cada Unidade de Atendimento, devendo o servidor perceber, de acordo com a sua cota de atendimento específica:

I - 12% (doze por cento), caso atinja percentual igual ou superior a 90% (noventa por cento) da sua cota de atendimento específica;

II - 9,6% (nove inteiros e seis décimos por cento), caso atinja percentual inferior a 90% (noventa por cento) e igual ou superior a 70% (setenta por cento) da sua cota de atendimento específica;

III - 7,2% (sete inteiros e dois décimos por cento), caso atinja percentual inferior a 70% (setenta por cento) e igual ou superior a 50% (cinquenta por cento) da sua cota de atendimento específica.

§ 1º A cota de atendimento específica, mencionada no caput deste artigo 3º, será definida pelas Diretorias a que estiverem subordinadas as unidades elencadas no art. 1º, e será obtida a partir da divisão do total de atendimentos mensais registrados pelo Sistema de Atendimento ao Usuário pela quantidade de servidores do atendimento de cada Unidade de Atendimento ao Público específica.

§ 2º O servidor que não atingir o mínimo de 50% (cinquenta por cento) da cota de atendimento específica não fará jus a qualquer quantia relativa ao percentual de produtividade estabelecido na alínea “b” do inciso II do artigo 2º do Decreto nº 35.291/2014.

No que se refere à alegação da impossibilidade de avaliação devido a pandemia, insta consignar que, pelo observado nas unidades, não existem equipamentos/instrumentos que possibilite tal procedimento. Outrossim que, com os devidos cuidados, é possível adotar uma sistemática de avaliação à exemplo do realizado nas Unidades do Na hora.

Nesse sentido, o pagamento da parcela variável correspondente aos 16% previsto conforme alínea “b” do item II do art. 2º do Decreto nº 35,291/2014 vem ocorrendo de forma irregular.

Em FEV/2021, por exemplo, 75% das gratificações pagas correspondiam ao valor integral – 100% de R\$ 600,00. As demais, pelo visto, não foram no valor integral por algum outro motivo (avaliação individual, dias trabalhados, etc...), tendo em vista que na mesma unidade/setor onde ocorreu o pagamento da GAP em percentual inferior a 100% há casos de servidores que receberam 100%; ou seja, o fator limitante não é o sistema de avaliação do usuário, caso fosse ninguém receberia o valor integral. A título de ilustração, cita-se os pagamentos efetuados para os servidores com lotação no Núcleo de Leilão - NULEI e na Unidade de Operação Técnica de Transito - UOAT:

TABELA 1 – RELAÇÃO DOS SERVIDORES NULEI E UOAT COM GAP– FEV/2021

MAT	CPF	DESCRIÇÃO CARGO	LOTAÇÃO	FREQ	VALOR
*****	*****	AGENTE DE TRANSITO	UOAT	9760	R\$ 585,60
*****	*****	AGENTE DE TRANSITO	UOAT	10000	R\$ 600,00
*****	*****	AGENTE DE TRANSITO	UOAT	7360	R\$ 441,60
*****	*****	AGENTE DE TRANSITO	UOAT	9760	R\$ 585,60
*****	*****	AGENTE DE TRANSITO	UOAT	6460	R\$ 387,60
*****	*****	AGENTE DE TRANSITO	UOAT	10000	R\$ 600,00
*****	*****	AGENTE DE TRANSITO	UOAT	9760	R\$ 585,60
*****	*****	AGENTE DE TRANSITO	UOAT	10000	R\$ 600,00
*****	*****	AGENTE DE TRANSITO	UOAT	10000	R\$ 600,00

MAT	CPF	DESCRIÇÃO CARGO	LOTAÇÃO	FREQ	VALOR
*****	*****	ANA ATIVIDADES DE TRANSITO	NULEI	5800	R\$ 348,00
*****	*****	TEC ATIVIDADES DE TRANSITO	NULEI	10000	R\$ 600,00
*****	*****	TEC ATIVIDADES DE TRANSITO	NULEI	7600	R\$ 456,00
*****	*****	ANA ATIVIDADES DE TRANSITO	NULEI	10000	R\$ 600,00
*****	*****	TEC ATIVIDADES DE TRANSITO	NULEI	7600	R\$ 456,00
*****	*****	TEC ATIVIDADES DE TRANSITO	NULEI	5800	R\$ 348,00
*****	*****	TEC ATIVIDADES DE TRANSITO	NULEI	5500	R\$ 330,00
*****	*****	ANA ATIVIDADES DE TRANSITO	NULEI	5800	R\$ 348,00
*****	*****	TEC ATIVIDADES DE TRANSITO	NULEI	7600	R\$ 456,00
*****	*****	TEC ATIVIDADES DE TRANSITO	NULEI	10000	R\$ 600,00
*****	*****	TEC ATIVIDADES DE TRANSITO	NULEI	7000	R\$ 420,00

Desta forma, tomando-se por base a despesa ocorrida em 2020, no valor de R\$ 2.789.463,18, tem-se que R\$ 446.314,11 corresponde ao valor da parcela variável de 16% que não poderia ter sido paga. Isso na linha de raciocínio que todos que receberam a GAP no exercício efetivamente faziam jus à referida gratificação e não apenas alguns servidores conforme abordado no achado PAGAMENTO DA GAP A SERVIDORES QUE NÃO ATUAM EXCLUSIVAMENTE NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO.

Os fatos acima foram relatados conforme item 2.3 do Informativo de Ação de Controle nº 05/2021 - DIAFA/COPTC/SUBCI/CGDF, Processo SEI 00480-00002553/2021-66, no qual ficou consignado a seguinte recomendação ao DETRAN/DF:

R.7) Efetuar o pagamento da parcela variável de 16% prevista conforme alínea "a", inciso II, do art. 2º do Decreto nº 35.291/2014, mediante a efetiva avaliação do grau de satisfação dos usuários.

Instado a se manifestar, nos termos do Ofício nº 1178/2021 - CGDF/SUBCI, de 13/10/2021, o assunto foi encaminhado à Gerência de Gestão de Pessoas - GERPES/DIRAG, Doc. SEI/GDF 71995563, a qual se manifestou nos seguintes termos:

Acerca do monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços prestados, constata-se no DETRAN/DF a ausência de efetividade dos instrumentos disponíveis. O instrumento de avaliação (Pesquisa de satisfação do usuário) não é aplicado anualmente e não é utilizado para retroalimentar o planejamento institucional. A “Avaliação do Atendimento”, realizada por meio do Sistema de Gerenciamento do Atendimento (SGA), não é utilizada como instrumento estratégico de monitoramento da qualidade dos serviços e apresenta falhas em sua metodologia (genérica e não permite mensurar aspectos específicos do atendimento) e na sua operacionalização, uma vez que as unidades de atendimento não possuem equipamentos apropriados para realizar as avaliações.

Ante o exposto, e a fim de adequar o pagamento à norma de regência, torna-se necessário retirar imediatamente do cálculo da GAP, a parcela variável de 16% (dezesseis por cento) enquanto não for implementado o sistema de avaliação do usuário. Consolidar entendimento que a remuneração variável aplicada à GAP constitui-se em um instrumento de gestão com a finalidade de proporcionar melhoria na qualidade do atendimento ao cidadão e não mero adicional financeiro. (Despacho - DETRAN/DG/DIRAG/GERPES, Doc. SEI/GDF 74466345, de 19/11/2021)

No entanto, o DETRAN/DF requereu prorrogação de prazo em 24 de novembro de 2021, nos termos do Ofício Nº 580/2021 - DETRAN/DG/DIRAG, Doc. SEI/GDF 74830670.

No entanto, tendo em vista o pedido de prorrogação, nos termos do Ofício Nº 580/2021 - DETRAN/DG/DIRAG, Doc. SEI/GDF 74830670 e Ofício Nº 603/2021 - DETRAN/DG/DIRAG, Doc. SEI/GDF 76218146, a Unidade teve o prazo em mais 60 (sessenta dias), a contar de 15/12/2021, conforme Ofício Nº 1492/2021 - CGDF/SUBCI.

Porém, conforme mencionado acima, a DIRAG/DG/DETRAN remete o assunto novamente à oitiva da GERPES/DIRAG.

Desta forma, o DETRAN/DF deixou de adotar as providências necessárias à implementação das medidas propostas pela GERPES/DIRAG, fazendo com que seja necessário reiterar a recomendação inicial.

Causa

Departamento de Trânsito do Distrito Federal:

Em 2020 e 2021:

Sistema de avaliação do usuário inexistente e/ou inoperante.

Consequência

Pagamento indevido de parcela variável de 16% da GAP

Recomendação:

Departamento de Trânsito do Distrito Federal:

R.7) Efetuar o pagamento da parcela variável de 16% prevista conforme alínea "a", inciso II, do art. 2º do Decreto nº 35.291/2014, mediante a efetiva avaliação do grau de satisfação dos usuários.

2.4 - NÃO OBSERVÂNCIA DO LIMITE DE COTAS DA GRATIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - GAP

Fato

De acordo com o previsto na Lei nº 3.192/2003, que reestruturou a Carreira Atividades de Trânsito do Quadro de Pessoal do DETRAN-DF e deu outras providências, a Gratificação de Atendimento ao Público - GAP, criada nos termos da Lei nº 2.983/2002, foi estendida aos servidores do GDF requisitados para desempenho de atividades de atendimento ao público na Autarquia, em um total de 100 quotas.

Lei nº 3.192/2003

(...)

Art. 16. Os servidores integrantes de carreiras de outros órgãos da Administração Direta, Autárquica e Fundacional, que venham a ser requisitados para desempenho de suas atividades, exclusivamente, no atendimento direto ao público farão jus à Gratificação de Atendimento ao Público instituída pela Lei nº 2.983, de 10 de maio de 2002.

Parágrafo único. O Poder Executivo estabelecerá as condições para aplicação do disposto no caput, ficando sua concessão limitada a 100 (cem) cotas.

No entanto, observa-se que o DETRAN/DF há algum tempo vem extrapolando o limite de 100 cotas para a concessão da GAP aos servidores requisitados, conforme segue:

TABELA 1 - QUANTIDADE DE GAP POR STATUS - DETRAN/DF.

DESCRIÇÃO	12/15	12/16	12/17	12/18	12/19	12/20	01/21	02/21
-----------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

AFASTADO	3	5	11	6	6	3	1	5
CEDIDO				2				
DESLIGADO	1				1			
DESLIGADO NO MES		1		10				
NORMAL	425	418	409	408	402	354	349	344
REQUISITADO	143	143	129	100	110	106	109	103
TOTAL	572	567	549	526	519	463	459	452

Fonte: SIGRH, Rub 10633 - GAP LEI 2.983/2002

Desta forma, tendo por base o excedente em cada período (mês de referência) projetado anualmente, estima-se que foi realizada despesa acima do limite permitido em lei em mais de R\$ 900 mil, nos últimos 05 anos.

TABELA 2 – CALCULO DO VALOR DAS CONTAS EXCETENDES REQUISITADOS DETRAN/DF.

DESCRIÇÃO	dez/15	dez/16	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20
QTE COTAS	100	100	100	100	100	100
REQUISITADO	143	143	129	100	110	106
EXCEDENTE	43	43	29	0	10	6
VALOR GAP (R\$)	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00
DESPESA EXC /MÊS	25.800,00	25.800,00	17.400,00	-	6.000,00	3.600,00
DESPESA EXC /ANO	309.600,00	309.600,00	208.800,00	-	72.000,00	43.200,00
DESPESA SEM AUTORIZAÇÃO ESTIMADA ULTIMOS 05 (CINCO ANOS)						943.200,00

Conforme item 2.3 do Informativo de Ação de Controle nº 05/2021 - DIAFA /COPTC/SUBCI/CGDF, Processo SEI 00480-00002553/2021-66, foi recomendado ao DETRAN /DF :

R.8) Adequar o quantitativo de GAP destinada aos servidores requisitados ao patamar previsto na Lei nº 3.192/2003.

R.9) Instituir, nos processos de trabalho da Autarquia, sistemática de verificação do quantitativo de servidores requisitados designados para o desempenho das atividades de atendimento ao público.

De acordo com a manifestação da GERPES/DIRAG, apresentadas em atenção à solicitação contida no Despacho DIRAG/DG/DETRAN, Doc. SEI/GDF 71995563, o órgão deveria:

(...) padronizar a distribuição de cotas da GAP da seguinte forma: (i) limite de 100 (cem) cotas para os servidores requisitados de outros órgãos em exercício de atividade de atendimento ao público junto ao DETRAN/DF e 450 cotas para os servidores da carreira atividades de trânsito que exercem atividades de atendimento ao público, todos de acordo com a definição estabelecida no Decreto nº 35.291, de 02/04/2014. (Despacho - DETRAN/DG/DIRAG/GERPES, Doc. SEI/GDF 74466345, de 19/11/2021)

Em suma, o encaminhamento dado pela GERPES/DIRAG, além de não trazer elementos para sanear o achado, o DETRAN/DF, após esse ato, conforme relatado nos itens 2.2 e 2.3 não apresentou nenhum encaminhamento tendente ao equacionamento dos problemas envolvendo o pagamento da GAP; fato que enseja a manutenção das recomendações retro mencionadas.

Causa

Departamento de Trânsito do Distrito Federal:

Em 2015, 2016, 2017, 2019 e 2020:

Ausência de controle do quantitativo de servidores requisitados que atuam no atendimento ao público.

Consequência

Pagamento de GAP acima do limite permitido em lei.

Recomendação:

Departamento de Trânsito do Distrito Federal:

R.8) Adequar o quantitativo de GAP destinada aos servidores requisitados ao patamar previsto na Lei nº 3.192/2003.

- R.9) Instituir, nos processos de trabalho da Autarquia, sistemática de verificação do quantitativo de servidores requisitados designados para o desempenho das atividades de atendimento ao público.

3 - CONCLUSÃO

Em face dos exames realizados e considerando as demais informações, foram constatados:

DIMENSÃO	SUBITEM	CLASSIFICAÇÃO
Pessoal	2.1, 2.2, 2.3 e 2.4	Média

Brasília, 04/05/2022



Documento assinado eletronicamente pela **Controladoria Geral do Distrito Federal**, em 11/10/2022, conforme art. 5º do Decreto Nº 39.149, de 26 de junho de 2018, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal Nº 121, quarta-feira, 27 de junho de 2018.



Para validar a autenticidade, acesse o endereço <https://saeweb.cg.df.gov.br/validacao> e informe o código de controle **7984C335.69F35463.57EF80DD.DB11B02C**