

MAR 2022

# CARTA DE SERVIÇOS

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE  
TRÂNSITO - RN

**Elaborado pela equipe de Ouvidoria**



# APRESENTAÇÃO

Esta Cartilha de Serviços visa a auxiliar o cidadão/usuário para que compreenda melhor os serviços oferecidos pelo Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Norte - DETRAN/RN - os serviços presenciais, como também os não presenciais. O DETRAN/RN, órgão da Administração Indireta (Autarquia Estadual vinculada à Secretaria de Estado da Infraestrutura, é responsável pelos serviços de Habilitação de Condutores e serviços de Registro de Veículos, assim como pela Educação e Fiscalização do trânsito nas vias Estaduais de sua competência, entre outras atribuições.

A Autarquia tem por objetivo principal a disciplina e a fiscalização dos serviços de trânsito e tráfego no âmbito do Estado, nos termos do Código de Trânsito Brasileiro (CTB) e demais Leis aplicáveis, cumprindo as determinações do CONTRAN (Conselho Nacional de Trânsito) e do CETRAN (Conselho Estadual de Trânsito).

O CTB foi promulgado em janeiro de 1988 trazendo grandes mudanças em relação à situação anterior, com alteração na divisão de responsabilidades onde foram repassadas para a Prefeitura (municipalização do trânsito) algumas atribuições que antes eram do Detran-RN.

Salienta-se que as seguintes vias estaduais: Avenida Engenheiro Roberto Freire, RN 063 (Rota do Sol), Avenida Dr. João Medeiros Filho, Avenida Senador Dinarte Mariz (Via Costeira), Avenida Omar O' Grady são de competência do DETRAN/RN.

O DETRAN atua em todo o Rio Grande do Norte: Sede em Natal, 5 CIRETRANS - Circunscrições Regionais de Trânsito (representação local do DETRAN nas principais cidades do RN) e 15 GETRANS - Grupos Executivos de Trânsito (representação local do DETRAN em Cidades-Pólo do RN).

Informamos abaixo os Postos de Atendimento do DETRAN/RN:

NATAL SEDE (CENTRAL)

CENTRAL DO CIDADÃO - ALECRIM

CENTRAL DO CIDADÃO - ZONA NORTE

CENTRAL DO CIDADÃO - VIA DIRETA

ATENDIMENTO NO INTERIOR:

CIRETRAN - MOSSORÓ

CIRETRAN - CAICÓ

CIRETRAN - PARNAMIRIM

CIRETRAN - CURRAIS NOVOS

CIRETRAN - PAU DOS FERROS

POSTOS DE ATENDIMENTO INTERIOR

GRUPOS EXECUTIVOS

ALEXANDRIA, ANGICOS, APODI, ASSU, CANGUARETAMA, CEARÁ-MIRIM,  
JOÃO CÂMARA, JUCURUTU, MACAÍBA, NOVA CRUZ, PARELHAS, PATU,  
SANTA CRUZ, SÃO MIGUEL, SÃO PAULO DO POTENGI

POSTOS DE SERVIÇO

CARAÚBAS, MACAU, SÃO JOSÉ DE MIPIBU

Por fim, esperamos que o cidadão/usuário faça uma boa leitura desse breve documento, sendo o nosso objetivo informar os diversos serviços oferecidos, tornando possível a comunicação/compartilhamento das informações mais relevantes do Órgão.

Desejamos a todos uma excelente leitura!

# ÉTICA

“

*Agir com  
responsabilidade,  
honestidade,  
moralidade, lealdade e  
respeito às normas.*

”

# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

## Nossos Valores

**Ética:** Agir com responsabilidade, honestidade, moralidade, lealdade e respeito às normas;

**Qualidade:** Assegurar a execução dos serviços prestados de forma qualitativa, buscando padrões de excelência;

**Compromisso Social:** Assegurar ações em consonância aos anseios da sociedade, com respeito à dignidade humana;

**Determinação:** Agir com destemor, convicção e constância de propósitos na execução das ações com respeito ao cidadão;

**Inovação:** Participar da evolução da sociedade com receptividade e criatividade;

**Cooperação:** Ser solidário e colaborativo na execução do trabalho em equipe.



# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

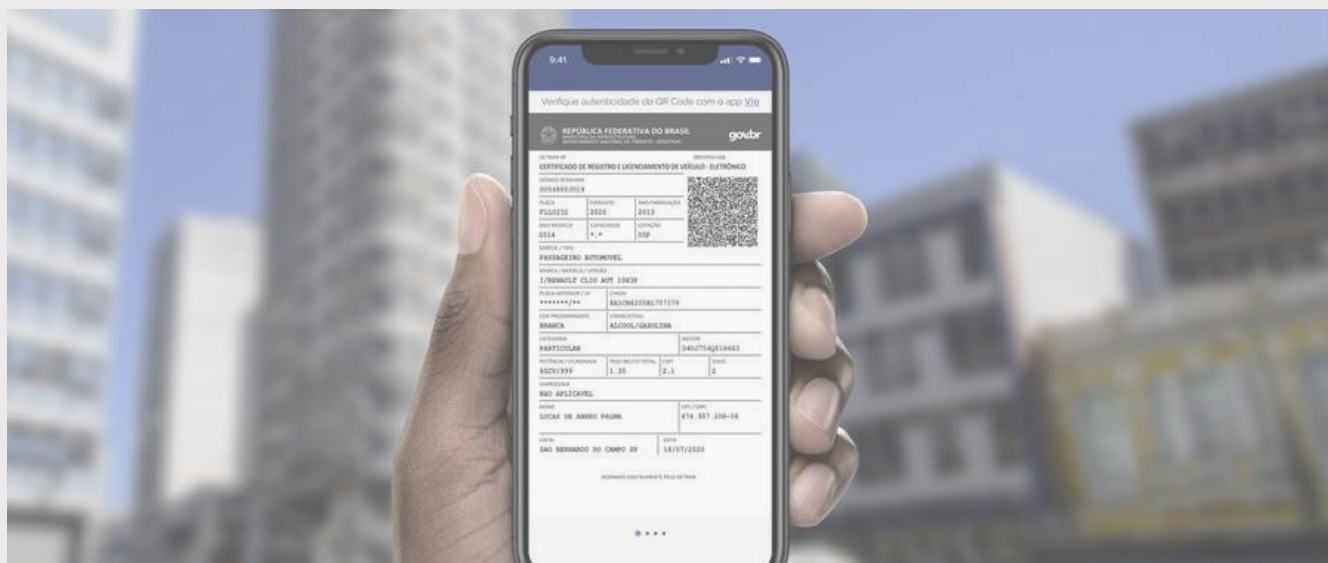
## Nossos Valores

### MISSÃO

Oferecer serviços com qualidade, efetividade e responsabilidade, nas áreas educação, fiscalização, registro de veículos e de condutores propiciando à sociedade Norte-rio-grandense condições adequadas para um trânsito mais humano.

### VISÃO

Aperfeiçoar a estrutura tecnológica e humana a fim de tornar o DETRAN-RN referência no nordeste na realização de suas atribuições.



# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

## Nossos Valores

### OBJETIVO GERAL

Canalizar esforços e investimentos na capacitação de recursos humanos e avanços tecnológicos, visando alcançar a efetividade desejada no cumprimento das atribuições da Instituição.

A formulação da identidade organizacional teve a participação de um grupo MULTIDISCIPLINAR contemplando gestores, servidores (ativos e inativos) e parceiros da instituição.



# SERVIÇOS OFERECIDOS

## AGENDE PARA SER MELHOR ATENDIDO

Os serviços oferecidos pelo DETRAN/RN a toda a população do Estado do RN são serviços exclusivos, portanto de grande relevância. Clique nos botões para acessar o website [versão eletrônica].

### HABILITAÇÃO

REGISTRO NACIONAL DE CARTEIRA DE HABILITAÇÃO - aqui você resolve tudo que se refere à sua CNH.

### VEÍCULOS

REGISTRO NACIONAL DE VEÍCULOS AUTOMOTORES - aqui você pode resolver qualquer assunto do registro seu veículo, incluindo vistoria, transferência, 2ª via de documentos e muito mais.

### DEMAIS SERVIÇOS

Aqui você consegue agendar atendimento para outros assuntos.



# CANAIS DE ATENDIMENTO

## ESCOLHA A MANEIRA QUE PREFERIR

O DETRAN/RN viabiliza diversas formas de atendimento aos cidadãos, em todo o estado, e até mesmo fora do Rio Grande do Norte, como é o caso dos serviços online através do **website** e do aplicativo CDT - Carteira Digital de Trânsito (disponível para Android e iOS).

### PRESENCIAIS

Mediante **AGENDAMENTO PRÉVIO** (clicando no botão ao lado), o cidadão pode requerer serviços de habilitação, registro de veículos, recorrer de multas, realizar exames, provas, cursos de capacitação pela Escola Pública de Trânsito (EPTRAN), solicitar palestras, ações educativas e fiscalização nas vias de competência do órgão (vias estaduais).

Para realizar muitos dos nossos serviços, é necessário portar documento de identificação e comprovante de endereço atualizado. Nos casos de serviços a terceiros, procuração pública.

É possível também emitir guias e boletos de pagamentos, em cada área de interesse (**VEÍCULOS** ou **CNH**), basta clicar aqui mesmo.

# CANAIS DE ATENDIMENTO

## ESCOLHA A MANEIRA QUE PREFERIR

O DETRAN/RN viabiliza diversas formas de atendimento aos usuários, em todo o estado, e até mesmo fora do Rio Grande do Norte, como é o caso dos serviços online através do **website**, que é o nosso principal acesso aos serviços. Veja na aba superior de **SERVIÇOS**, ou clique em um dos botões azuis na parte central da página.

### TELEFONE

Dispomos de uma Central de Atendimento telefônico e WhatsApp para todo o estado no horário de funcionamento da SEDE (de 08:00 às 14:00), através dos números:

**84 3232 8039**

### REDES SOCIAIS

Estamos no Instagram, Facebook e Twitter, através das quais divulgamos nossas ações, serviços e também respondemos às dúvidas dos cidadãos. Siga nossas redes clicando nos ícones e fique muito bem informado:



# OUVIDORIA

**Amparada nas LEIS 12.527/11 - Lei de Acesso à Informação e 13.460/17, assim como a LEI 13.709/18 (LGPD)**

"A Ouvidoria é a ponte do diálogo entre o Cidadão e a Administração"

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública com a finalidade de receber suas diversas manifestações, e você pode **formalizar** sua demanda através do Portal de Ouvidorias **Fala.BR**, escolhendo aqui:

**Sugestões**

**Elogios**

**Solicitações**

**Reclamações**

**Denúncias**

Baseando-se nestas manifestações, dados são compilados em relatórios gerenciais a fim de dar uma visão geral dos principais pontos a serem melhorados/revistos no âmbito do órgão.

O intuito é buscar soluções para os problemas de natureza coletiva como melhoria de pessoal, estrutura e processos, resultando na oferta de bons serviços. Por não se tratar de um setor somente de informações, o papel da Ouvidoria é muito mais estratégico - as ações têm consonância com a premissa de um Estado mais eficiente e transparente para todos.

# OUVIDORIA

**Amparada nas LEIS 12.527/11 - Lei de Acesso à Informação e 13.460/17, assim como a LEI 13.709/18 (LGPD)**

Acesse nossos Canais:



# AGRADECIMENTO

**Muito obrigado pela sua leitura!**

Esse breve trabalho nos proporcionou grande satisfação no sentido de que procuramos disseminar de forma simples o nosso papel na estrutura do estado, bem como de compartilhar os serviços oferecidos e os nossos canais de atendimento. Participe através dos links na seção "Ouvidoria": elogie quando ficar satisfeito, e ajude a construir um DETRAN-RN mais eficiente, humano, capaz - do jeito que você quer.

Agradecemos a leitura e estamos à disposição.

