

PORTARIA /ADEAL N° 650/ 2025

O DIRETOR-PRESIDENTE no uso de suas atribuições legais, com embasamento no(a) DECRETO N° 101.744, DE 28 DE MARÇO DE 2025, e no Processo Administrativo nºE:52555.0000002988/2025.

RESOLVE:

1. Conceder férias, 10 dias, referente ao período aquisitivo 2024-2025, ao servidor HENRIQUE NOVAES DE VASCONCELOS, portador do CPF n.º 045.711.884-98, matrícula n° 168, ocupante do cargo de ASSISTENTE ADMINISTRATIVO AGROPECUARIO, lotado na unidade ULSAV - MACEIO do(a) AGENCIA DE DEFESA E INSPECAO AGROPECUARIA DE ALAGOAS a partir de 29/10/2025 até 07/11/2025.

Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação

Agência de Defesa e Inspeção Agropecuária de Alagoas , em Maceió/AL, 03 de setembro de 2025 .

MARCO ANTONIO DUARTE DE ALBUQUERQUE
DIRETOR-PRESIDENTE

Protocolo 1001344

PORTARIA /ADEAL N° 647/ 2025

O DIRETOR-PRESIDENTE no uso de suas atribuições legais, com embasamento no(a) DECRETO N° 101.744, DE 28 DE MARÇO DE 2025, e no Processo Administrativo nºE:52555.0000002988/2025.

RESOLVE:

1. Conceder férias, 10 dias, referente ao período aquisitivo 2023-2024, ao servidor ANTONIO ROBERTO DE ARAUJO LIMA, portador do CPF n.º 009.030.464-07, matrícula n° 134, ocupante do cargo de ASSISTENTE ADMINISTRATIVO AGROPECUARIO, lotado na unidade CHEFIAEXECUTIVADE VALORIZACAO DE PESSO do(a) AGENCIA DE DEFESA E INSPECAO AGROPECUARIA DE ALAGOAS a partir de 15/10/2025 até 24/10/2025.

Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação

Agência de Defesa e Inspeção Agropecuária de Alagoas , em Maceió/AL, 03 de setembro de 2025 .

MARCO ANTONIO DUARTE DE ALBUQUERQUE
DIRETOR-PRESIDENTE

Protocolo 1001345

PORTARIA /ADEAL N° 649/ 2025

O DIRETOR-PRESIDENTE no uso de suas atribuições legais, com embasamento no(a) DECRETO N° 101.744, DE 28 DE MARÇO DE 2025, e no Processo Administrativo nºE:52555.0000002988/2025.

RESOLVE:

1. Conceder férias, 20 dias, referente ao período aquisitivo 2024-2025, ao servidor GRIMOALDO BRAGA DA ROCHA NETO, portador do CPF n.º 792.254.895-87, matrícula n° 56577, ocupante do cargo de AGENTE FISCAL AGROPECUARIO, lotado na unidade CHEFIA DO NUCLEO DE TRANSITO E DEFESA AG do(a) AGENCIA DE DEFESA E INSPECAO AGROPECUARIA DE ALAGOAS a partir de 06/10/2025 até 25/10/2025.

Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação

Agência de Defesa e Inspeção Agropecuária de Alagoas , em Maceió/AL, 03 de setembro de 2025 .

MARCO ANTONIO DUARTE DE ALBUQUERQUE
DIRETOR-PRESIDENTE

Protocolo 1001346

**Agência de Modernização da
Gestão de Processos (AMGESP)**

PORTARIA /AMGESP N° 216/ 2025

O DIRETOR PRESIDENTE, no uso de suas atribuições legais, com embasamento no(a) LEI N° 5.247, DE 26 DE JULHO DE 1991, e no Processo Administrativo nºE:04105.0000001309/2025.

RESOLVE:

1. Conceder férias, 15 dias, referente ao período aquisitivo 2024/2025, ao servidor WENDELL KLEBER DOS SANTOS MELO, portador do CPF n.º 114.593.594-02, matrícula n° 316, ocupante do cargo de ASSESSOR TECNICO, lotado na unidade GER. CONTROLE, GOV. E TRANSPARENCIA do(a) AGENCIA DE MODERNIZACAO DA GESTAO DE PROCESSOS a partir de 31/10/2025 até 14/11/2025.

Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação

Agência de Modernização da Gestão de Processos , em Maceió/AL, 03 de setembro de 2025 .

AMILTON BARBOSA SILVA
DIRETOR PRESIDENTE

Protocolo 1001662

PORTARIA /AMGESP N° 217/ 2025

O DIRETOR PRESIDENTE, no uso de suas atribuições legais, com embasamento no(a) LEI N° 5.247, DE 26 DE JULHO DE 1991, e no Processo Administrativo nºE:04105.0000001311/2025.

RESOLVE:

1. Conceder férias, 10 dias, referente ao período aquisitivo 2024/2025, à servidora ANA ROBERTA SA DE MOURA, portadora do CPF n.º 058.123.844-36, matrícula n° 97, ocupante do cargo de ASSESSOR ESPECIAL DE TELECOMUNICACOES, lotada na unidade SUP. ESPEC. POL. DE GESTAO DE SERVICOS do(a) AGENCIA DE MODERNIZACAO DA GESTAO DE PROCESSOS a partir de 20/10/2025 até 29/10/2025.

Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação

Agência de Modernização da Gestão de Processos , em Maceió/AL, 03 de setembro de 2025 .

AMILTON BARBOSA SILVA
DIRETOR PRESIDENTE

Protocolo 1001665

PORTARIA /AMGESP N° 218/ 2025

O DIRETOR PRESIDENTE, no uso de suas atribuições legais, com embasamento no(a) LEI N° 5.247, DE 26 DE JULHO DE 1991, e no Processo Administrativo nºE:04105.0000001306/2025.

RESOLVE:

1. Conceder férias, 15 dias, referente ao período aquisitivo 2024/2025, ao servidor BRUNO VITOR DE AQUINO COSTA, portador do CPF n.º 131.114.744-61, matrícula n° 280, ocupante do cargo de ASSESSOR TECNICO, lotado na unidade SUP. ESPEC. GESTAO DE TRANSPORTES do(a) AGENCIA DE MODERNIZACAO DA GESTAO DE PROCESSOS a partir de 13/10/2025 até 27/10/2025.

Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação

Agência de Modernização da Gestão de Processos , em Maceió/AL, 03 de setembro de 2025 .

AMILTON BARBOSA SILVA
DIRETOR PRESIDENTE

Protocolo 1001670

**Departamento Estadual de
Trânsito de Alagoas (DETRAN)**

PORTARIA/DETRAN N°1790/2025

O DIRETOR PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE ALAGOAS - DETRAN/AL, no uso de suas atribuições legais:

Considerando o disposto no art. 37 da Constituição Federal, que estabelece os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência na Administração Pública;

Considerando a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Considerando a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);

Considerando a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), quanto ao tratamento adequado de dados nos atendimentos públicos;

Considerando o Decreto Estadual nº 95.980, de 13 de março de 2024, que regulamentava a Lei Federal nº 13.460 e instituiu o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos no Estado de Alagoas;

Considerando o Projeto da Plataforma Omnicanal de Atendimento aos Usuários (Processo SEI E:05101.0000012784/2024), que visa simplificar a prestação de serviços e a experiência dos usuários do DETRAN/AL por meio de uma plataforma integrada de atendimento e relacionamento;

Considerando o constante dos autos do processo nº E:05101.0000011693/2025,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir, no âmbito do Departamento Estadual de Trânsito de Alagoas - DETRAN/AL, a Política de Atendimento Remoto ao Usuário, estruturada por instâncias e níveis de complexidade, com a finalidade de organizar, qualificar e

assegurar a efetividade e eficiência dos atendimentos prestados aos cidadãos.

Parágrafo único. A Política de Atendimento Remoto observará os seguintes princípios:

- I - legalidade, moralidade e eficiência;
- II - acessibilidade, inclusão e transparência;
- III - urbanidade, respeito e linguagem cidadã;
- IV - inovação tecnológica e transformação digital; e
- V - proteção e segurança das informações do usuário.

Art. 2º Para os fins desta Portaria, considera-se LISI a atendente virtual do DETRAN/AL, baseada em Inteligência Artificial Generativa (IAG), adotada como ferramenta estratégica de autoatendimento digital.

§ 1º A LISI tem por objetivos:

- I - ampliar o acesso dos usuários às informações e serviços institucionais;
- II - operar de forma inclusiva, adaptativa e omnicanal;
- III - oferecer atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, com linguagem acessível e humanizada; e
- IV - contribuir para a descentralização e escalabilidade do atendimento, otimizando os recursos institucionais.

§ 2º A gestão operacional da LISI é da competência da Diretoria Operacional de Trânsito, apoiada pela Diretoria de Infraestrutura Tecnológica e pelas Gerência e Chefia de Articulação Regional, cabendo a essas unidades:

- I - monitorar e revisar os fluxos de atendimento automatizado;
- II - validar os conteúdos e parâmetros de resposta;
- III - garantir a integração técnica e segurança da solução;
- IV - acompanhar métricas de desempenho e qualidade; e
- V - promover a evolução contínua das soluções e integrações tecnológicas, em alinhamento com os objetivos institucionais e com as demandas dos usuários.

Art. 3º Ficam instituídas, no âmbito do DETRAN/AL, duas instâncias de atendimento remoto, compostas por níveis estruturados conforme a complexidade das demandas dos usuários.

Parágrafo único. As instâncias e níveis têm por finalidade organizar o fluxo de atendimento, assegurando agilidade, resolutividade e o encaminhamento adequado dos casos.

Art. 4º A primeira instância de atendimento remoto será estruturada da seguinte forma:

I - Nível 1 - Atendimento Automatizado (LISI):

- a) atendimento inicial por meio da assistente virtual LISI, com base de conhecimento sobre serviços, procedimentos e regras do DETRAN/AL;
- b) linguagem simples e objetiva, com foco na compreensão e acolhimento;
- c) ação com prontidão, responsabilidade e ética institucional;
- d) acesso direto a serviços digitais e esclarecimento de dúvidas; e
- e) escalonamento para agente humano sempre que necessário.

II - Nível 2 - Atendimento Assistido (Call Center):

- a) atendimento por operadores capacitados para esclarecimento de dúvidas;
- b) registro de solicitações não resolvidas no nível anterior; e
- c) fornecimento de materiais e informações complementares.

III - Nível 3 - Atendimento Especializado (Especialistas de Atendimento):

- a) atendimento por servidores com funções de atendimento aos usuários;
- b) acesso a sistemas internos do DETRAN/AL;
- c) encaminhamento a setores especializados quando necessário; e
- d) apoio especializado aos operadores de Call Center, em situações que exijam procedimentos privativos dos servidores do DETRAN/AL.

IV - Nível 4 - Atendimento Técnico Especializado (Especialistas de Negócio):

- a) atendimento por especialistas nas áreas finalísticas (habilitação, veículos, infrações, arrecadação, educação, segurança, credenciados etc.);
- b) análise de casos com base na legislação aplicável; e
- c) interpretação normativa e aplicação correta dos regulamentos.

V - Nível 5 - Atendimento Técnico Avançado (Especialistas de Tecnologia da Informação):

- a) tratamento de erros sistêmicos e demandas complexas de TI;
- b) articulação com áreas de negócio e tecnologia; e
- c) resolução estruturada e melhoria contínua dos sistemas de informação institucionais.

§ 1º A triagem, categorização e encaminhamento dos atendimentos serão realizados com base em critérios técnicos padronizados.

§ 2º A designação dos responsáveis pelos níveis 3, 4 e 5 será realizada por portaria específica.

Art. 5º Fica instituído o Núcleo de Atendimento Digital, vinculado à Chefia de Articulação Regional, com a responsabilidade de executar, de forma prioritária, os atendimentos classificados no Nível 3 - Atendimento Especializado.

§ 1º O Núcleo de Atendimento Digital atuará com equipe designada para análise e resolução de demandas técnicas e operacionais oriundas de canais remotos e que exijam acesso a sistemas internos, validação de dados ou encaminhamentos técnicos.

§ 2º Caberá à Chefia de Articulação Regional supervisionar, padronizar e acompanhar o desempenho do Núcleo, garantindo a conformidade com os fluxos definidos nesta Política.

§ 3º A estrutura e os critérios de atuação do Núcleo serão regulamentados por ato normativo complementar.

Art. 6º A segunda instância de atendimento remoto será realizada pela Ouvidoria do DETRAN/AL, nos seguintes termos:

I - quanto às manifestações do tipo reclamação, a Ouvidoria deverá ser acionada preferencialmente depois de esgotadas as instâncias anteriores de atendimento ao usuário; e

II - o usuário será orientado a recorrer à Ouvidoria somente após tentar a resolução pelos canais remotos ou presenciais.

§ 1º A Ouvidoria atuará como instância estratégica de escuta qualificada e mediação entre o cidadão e a instituição, especialmente nos casos não solucionados nos canais convencionais.

§ 2º Caberá à Ouvidoria subsidiar a Política de Atendimento Remoto com informações gerenciais sobre os assuntos mais recorrentes nas manifestações dos usuários, visando à melhoria contínua dos serviços.

§ 3º A Ouvidoria também deverá orientar os usuários a utilizarem, preferencialmente, os canais digitais e automatizados adequados à natureza de suas demandas, promovendo o uso consciente e eficiente dos meios de atendimento disponíveis.

Art. 7º Todo atendimento remoto deverá ser registrado em ferramentas tecnológicas institucionais, com informações suficientes para:

- I - garantir resolutividade e rastreabilidade;
- II - identificar oportunidades de melhoria;
- III - viabilizar controle de qualidade e desempenho; e
- IV - mapear incidentes e gargalos operacionais.

§ 1º Os registros deverão obedecer à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

§ 2º O DETRAN/AL disponibilizará, no prazo de até 60 (sessenta) dias, os sistemas necessários para gestão e rastreamento de atendimentos.

Art. 8º Casos omissos ou dúvidas quanto à aplicação desta Portaria serão dirimidos pela Diretoria Operacional de Trânsito, com apoio das áreas competentes.

Art. 9º O processo de consolidação e implementação integral da Política de Atendimento Remoto deverá ser executado em até 180 (cento e oitenta) dias, conforme diretrizes técnicas e normativas complementares.

Art. 10. O Gabinete do Diretor-Presidente acompanhará, em articulação com a Diretoria Operacional de Trânsito e demais unidades competentes, a execução estratégica da presente Política de Atendimento Remoto ao Usuário, podendo solicitar informações, propor ajustes ou promover medidas complementares à sua plena implementação.

Art. 11. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRANSITO, em Maceió/AL, 02 de Setembro de 2025.

MARCO ANTONIO DE ARAUJO FIREMAN
DIRETOR PRESIDENTE.

Protocolo 1001338

PORTARIA / DETRAN Nº. 1737/ 2025

O DIRETOR PRESIDENTE, no uso de suas atribuições legais, com embasamento no (a) Decreto nº 90.173/2023, e no Processo Administrativo nº: E:05101.0000015576/2025

RESOLVE conceder diárias em favor do servidor RICARDO SOARES DOS SANTOS

Cargo: ASSISTENTE DE TRANSITO - nível Nível3

CPF: 039.039.854-30

RG: 00000001808738 SSP AL

Matrícula: 19850

Nº DE DIÁRIAS: 9.5 (nove diárias e meia)

VALOR UNITÁRIO: R\$ 138,00

VALOR TOTAL : R\$ 1242,00

PERÍODO: 07/08/2025 até 20/08/2025

DESTINO: INTERIOR DO ESTADO

OBJETIVO: Realizar ações de fiscalização, abordagem a veículos e realização de testes do Etilômetro em condutores, nas cidades onde são realizadas as operações. As despesas decorrentes da presente portaria correrão através do Programa de Trabalho - 06.125.1018.5004 - AMPLIAÇÃO DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO E SEGURANÇA DO TRÂNSITO - OPERAÇÕES E AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO LEI SECA- Todo Estado - Fonte 501 - OUTROS RECURSOS NÃO VINCULADOS -, Elemento de Despesa 3.3.90.14 (DIÁRIAS - CIVIL), do Orçamento Vigente.

Departamento Estadual de Trânsito de Alagoas , em Maceió/AL, 29 de agosto de 2025 .

MARCO ANTONIO DE ARAUJO FIREMAN
DIRETOR PRESIDENTE

Protocolo 1001449