

**DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO
ATO DO PRESIDENTE**

**PORTARIA PRES-DETRAN/RJ Nº 5199
DE 25 DE AGOSTO DE 2017**

CRIA E REGULAMENTA AS ATIVIDADES DO PROGRAMA DETRAN CONDUTA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – DETRAN/RJ, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO:

- a necessidade de fiscalizar e aprimorar a conduta dos funcionários na prestação dos serviços institucionais e garantir que os usuários tenham suas demandas atendidas de forma célere, eficaz e desburocratizada;
- a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; e

RESOLVE:

Art.1º - Criar o Programa DETRAN CONDUTA, com o objetivo de fiscalizar e aprimorar a conduta dos funcionários na prestação dos serviços institucionais, através da integração das estratégias, tecnologias, ações e atividades da Ouvidoria e da Corregedoria, coibindo, monitorando e corrigindo eventuais falhas detectadas no atendimento das demandas dos usuários do DETRAN/RJ.

Parágrafo único - As demandas dos usuários dos serviços do DETRAN/RJ, sejam denúncias, reclamações, sugestões ou elogios, devem ser atendidas de forma célere, eficaz e desburocratizada, devendo a atuação de seus funcionários ser pautada na transparência, responsabilidade social, credibilidade e compromisso com a sociedade.

Art. 2º - São diretrizes do Programa DETRAN CONDUTA:

§ 1º. Atuar de forma institucional em parceria com a população no monitoramento da qualidade do atendimento nos serviços, prezando pelo(a):

- a) Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia;
- b) Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- c) Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- d) Boa conduta; e
- e) Observância das normas legais e regulamentares.

§2º. Combater a má conduta de funcionários por meio de ações educativas, gerenciais e punitivas (nos casos reincidentes ou de maior gravidade), observando as proibições aos funcionários para:

- a) Valer-se do cargo ou função para lograr proveito pessoal;
- b) Dedicar-se, nos locais e horas de trabalho, a palestras, leituras ou quaisquer outras atividades estranhas ao serviço; e
- c) Exigir, solicitar ou receber propinas, comissões, presentes ou vantagens de qualquer espécie em razão do cargo ou função.

§ 3º. Usar estratégias com a presença ostensiva das equipes caracterizadas e compostas por agentes da Corregedoria e da Ouvidoria e/ou em forma virtual de monitoramento.

§ 4º. Dar visibilidade às ações realizadas, com a finalidade de coibir o mau atendimento e a má conduta e, por consequência, melhorar a qualidade do serviço, bem como a imagem do DETRAN/RJ.

Art. 3º - Compete aos agentes designados à atividade externa do Programa DETRAN CONDUTA promover a escuta da sociedade e fiscalizar, nas Unidades da Autarquia, a conduta dos funcionários no atendimento ao usuário, seja pessoalmente ou por outro meio, e ainda:

I - Divulgar o Programa DETRAN CONDUTA aos funcionários e usuários do DETRAN/RJ;

II - Interagir com os usuários de serviços diversos, nas unidades do DETRAN/RJ, buscando a captação de informações que auxiliem as equipes do DETRAN CONDUTA no combate à má conduta no âmbito institucional; e

III - Elaborar relatório, ao final de cada atividade externa da equipe, devendo o titular da unidade administrativa tomar ciência do que foi apurado.

Art. 4º - Compete aos agentes designados à atividade interna do DETRAN/RJ do Programa DETRAN CONDUTA:

I - Acolher denúncias, reclamações e elogios relacionados à conduta de funcionários e demandas da sociedade;

II - Registrar, encaminhar para tratamento das áreas competentes e responder as demandas dos usuários; e

III - Produzir relatórios estatísticos, classificando as demandas de acordo com sua natureza.

Art. 5º - Serão criados e/ou disponibilizados canais exclusivos de atendimento, de forma presencial, por e-mail ou telefone, dentre outros, visando o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões ou elogios dos usuários e defesa de seus direitos que possam vir a ser afrontados pela própria instituição.

Art. 6º - Visando a celeridade e efetividade dos processos investigativos da conduta de funcionários e demandas dos usuários, bem como considerada a necessidade de retroalimentação da credibilidade institucional mediante consecutivo tratamento nas instâncias internas e externas, integrantes ao processo de correção da conduta e de resposta à sociedade, o DETRAN/RJ irá:

I - Alocar e estruturar centro operacional de ações integradas em espaço estratégico na sede do órgão para acomodar a força tarefa de servidores que atuarão no Programa para a execução de atividades internas, gerenciamento das ações e no monitoramento e controle da conduta;

II - Criar metodologia e prazos de resposta das áreas internas envolvidas;

III - Firmar convênios e termos de cooperação técnica com entidades e instituições afins.

Art. 7º - A presente Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2017

**VINÍCIUS MEDEIROS FARAH
PRESIDENTE**