

**DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**ATO DO PRESIDENTE**  
**PORTARIA DETRAN SEI Nº 6009 DE 06 DE MAIO DE 2021**

ALTERA A COMISSÃO ESPECIAL DE MONITORAMENTO DAS UNIDADES DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DESTA AUTARQUIA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – DETRAN/RJ, no uso de suas atribuições legais e considerando o constante nos autos do processo SEI-150158/000046/2021;

**CONSIDERANDO:**

- o Decreto Estadual 47.053/2020, que trata sobre a Eficiência no serviço público Estadual;
- a necessidade de aprimoramento da prestação do serviço público nos Postos de Serviços do DETRAN-RJ;

**RESOLVE:**

**Art. 1º** - Alterar a composição e atribuições da Comissão Especial de Monitoramento das Unidades de Serviços no âmbito desta Autarquia, com seu núcleo vinculado à Assessoria de Gestão e Modernização Institucional (AGEM).

Parágrafo Único - Serão consideradas Unidades de Serviços quaisquer unidades que prestem atendimento ao cidadão, sejam para serviços veiculares, de Habilitação, de Identificação Civil ou abertura de processos administrativos;

**Art. 2º** - A Comissão Especial será composta da seguinte forma:

**I - Núcleo da Comissão:**

- a) Presidente: Igor Carrara Pereira – Id. Funcional nº 50298801
- b) Vice-presidente: Jamille Nascimento Selva - Id. Funcional nº 5029859-3
- c) 1ª Supervisora: Thuany de Cássia Fortunato Vargas - Id. Funcional nº 44345798;
- d) 2º Supervisora: Michelle do Carmo da Conceição - Id. Funcional nº 5641063;

**II – Representantes das Seguintes Áreas:**

- a) Assessoria de Engenharia;
- b) Diretoria de Registro de Veículos;
- c) Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- d) Assessoria de Comunicação Social;
- e) Ouvidoria;
- f) Corregedoria;
- g) Coordenadoria Geral de Integração de Serviços;
- h) Diretoria de Habilitação;
- i) Diretoria de Identificação Civil;

j) Coordenadoria de Estatísticas e Acidentologia;

k) Coordenadoria de Administração;

l) Presidência;

m) Coordenadoria de Teleatendimento.

PARÁGRAFO ÚNICO – Os Titulares destas áreas indicarão seus representantes em reunião, formalizados em ata, ou em Correspondência Interna.

**Art. 3º** - O núcleo da Comissão deverá ser composto por servidores efetivos do DETRAN-RJ.

**Art. 4º** - São atribuições do Núcleo da Comissão Especial:

I - Realizar o monitoramento de Tempo Médio de Atendimento (TMA) e qualidade dos serviços prestados pelas unidades de serviço;

II – Monitorar a execução das atividades relacionadas ao atendimento, desempenhadas por prestadores de serviço ou servidores;

III - Acompanhar a abertura de vagas de agendamento dos serviços prestados pelas Diretorias-fim;

IV – Realizar visitas técnicas, nas Unidades de Serviços para identificação de dificuldades que impactem na qualidade do serviço prestado;

V – Contactar responsáveis das Unidades monitoradas para obter informações sobre os problemas identificados, visando sua solução;

VI – Solicitar e monitorar ações de setores responsáveis por atividades-meio que impactem a realização das atividades-fim e sua estrutura necessária.

VII – Elaborar Estudos e propor a solução de problemas às áreas responsáveis;

VIII - Elaborar relatórios mensais, de desempenho dos serviços realizados, enviando-os Presidência;

IX – Reunir-se periodicamente com as áreas envolvidas, podendo convocar responsáveis pelas Unidades.

X – Comunicar-se com os Titulares das áreas envolvidas para promover a resolução de problemas ou irregularidades detectadas;

XI – Elaborar as atas de reunião da Comissão e enviá-las aos membros desta;

XII – Comunicar aos membros da Comissão e os representantes das áreas envolvidas o dia, horário e local das reuniões.

Parágrafo Único – os membros do Núcleo da Comissão poderão ter acessos consultivos aos sistemas de serviços do DETRAN-RJ, quando autorizados pelos Titulares das Diretorias-fim.

**Art. 5º** - São atribuições do Presidente e do Vice-presidente da Comissão Especial:

I – Coordenar e supervisionar os trabalhos realizados pela Comissão Especial, desde a detecção do problema até sua solução;

II – Apresentar ao titular da Assessoria de Gestão e Modernização Institucional relatórios das atividades realizadas nas reuniões da Comissão ou sempre que solicitado;

III – Convocar reuniões da Comissão sempre que entender necessário;

IV - verificar a regularidade das atividades da Comissão;

V – articular junto aos representantes das áreas envolvidas para resolução de problemas ou irregularidades detectadas;

**Art. 6º** – São atribuições dos membros supervisores da Comissão Especial:

- I – Substituir o Presidente ou Vice-presidente da Comissão na ausência destes;
- II – Auxiliar na interação com os representantes das áreas envolvidas para resolução de problemas ou irregularidades detectadas;
- III – Auxiliar no contato com os responsáveis das Unidades;

**Art. 7º** - São competências dos representantes:

- I – Da Ouvidoria: realizar relatórios semanais de reclamações e denúncias enviadas ao seu e-mail institucional ou presencialmente;
- II – Da Coordenadoria de Teleatendimento: comunicar à Comissão Especial as reclamações recebidas por telefone, acerca de problemas relacionados ao atendimento nas Unidades de Serviços;
- III – Da Assessoria de Comunicação Social: comunicar à Comissão Especial as reclamações feitas por usuários nas mídias sociais do DETRAN-RJ, que digam respeito a dificuldades relacionadas ao atendimento nas Unidades de Serviços;
- IV – Da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, da Assessoria de Engenharia e da Coordenadoria de Administração: priorizar as solicitações da Comissão Especial, salvo casos de imperiosa necessidade de serviço ou melhor juízo da administração Superior, devendo esta última Coordenadoria também fornecer um veículo oficial para a Comissão quando se fizer necessário para atividades externas de fiscalização e monitoramento dos postos;
- V – Das Diretorias-fim: informar sempre que houver ocorrências que impactem diretamente nos serviços prestados;
- VI – Da Coordenadoria de Estatísticas e Acidentologia: auxiliar a comissão na produção de relatórios estatísticos;

§1º – Sempre que julgar necessário, a Comissão Especial poderá solicitar esclarecimentos e documentos complementares às áreas envolvidas, bem como requisitar a participação eventual de servidor da respectiva área para resolução de problemas, devendo as áreas responderem o solicitado no prazo estipulado pela Comissão;

§2º - Os dados enviados à Comissão sempre deverão ser divididos por área responsável, Tipo de Reclamação, Tipo de Serviço, Unidade de Serviço e Operador envolvidos, quando houver, além de viabilizar fácil acesso para consulta à descrição da ocorrência;

§3º - Em caso de impossibilidade de atendimento do previsto neste artigo, a área responsável deverá comunicar formalmente a justificativa, cabendo à própria atender assim que possível, independentemente de provocação por parte da Comissão Especial, o que constará no relatório periódico realizado;

§4º - As áreas que não enviarem os dados na frequência estipulada (ou sempre que solicitadas) estão passíveis de abertura de Sindicância para apuração de responsabilidade por parte da Corregedoria;

§5º - Caberão aos fiscais e gestores dos seus respectivos contratos adotarem medidas às irregularidades e problemas detectados por parte da Comissão;

**Art. 8º** - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 06 de maio de 2021.

**ADOLPHO KONDER**  
Presidente do DETRAN/RJ