

**DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**ATO DO PRESIDENTE**  
**PORTARIA DETRAN SEI Nº 6004**  
**DE 22 DE MARÇO DE 2021**

CRIA 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, e

**CONSIDERANDO:**

- os Princípios Constitucionais da Administração Pública previstos no Art. 37 da Carta Magna, sobretudo o Princípio da Eficiência;
- o Decreto Estadual 47.053/2020, que trata sobre a Eficiência no serviço público Estadual;
- que Princípio da Proporcionalidade e da Continuidade no Serviço Público;
- a necessidade de aprimoramento da prestação do serviço público nos Postos de Serviços do DETRAN-RJ;

**RESOLVE:**

**Art. 1º** - Fica criada a 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 qualquer unidade que presta atendimento ao cidadão, sejam para serviços veiculares, de Habilitação, de Identificação Civil ou aberturas de processos administrativos;

**Art. 2º** - A Comissão Especial será composta na seguinte divisão e seus respectivos membros:

I - Núcleo da Comissão:

a) Presidente: Igor Carrara Pereira, ID 50298801

b) Membros Supervisores:

1º - Thuany de Cássia Fortunato Vargas, ID 44345798;

2º - Michelle do Carmo da Conceição, ID 5641063;

3º - Fernanda Rodrigues Siciliano, ID 43796664;

II – Secretária:

Carla Werneck Lopes da Cunha, ID 4184221-9;

III - Representantes das Áreas Envolvidas:

1- Edson Alves de Souza (ID: 51153319), representante da Assessoria de Engenharia;

2-Robson Fernandes Pereira Neves (ID: 5026468-0), Representante da Diretoria de Registro de Veículos;

3-Bruno da Penha Lemos (ID: 43180582-1), representante da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação;

4-Rodrigo José França Taves, representante da Assessoria de Comunicação Social;

5-Anderson Almeida Machado (ID: 519022-7), representante a Ouvidoria;

6-Alexandre Rodrigues Dias (ID: 0571361-7), representante da Corregedoria;

7-David Erthal Hermano Caldas (ID: 5110758-9), representante da Coordenadoria Geral de Integração de Serviços;

8-Willian Vieira (ID: 5108530-5), representante da Diretoria de Habilitação.

9-Pedro Paulo Thompson Vasconcellos (ID 06068260), representante da Diretoria de Identificação Civil;

10-Bruno Barros da Silva ID 4375360-4, representante da Coordenadoria de Estatísticas e Acidentologia;

11-Laércio William Mello da Silva, ID 5028343-0, representante da Coordenadoria de Administração;

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

§1º – A participação na Comissão de que trata esta Portaria será considerada prestação de serviço público relevante, não-remunerado, podendo ser registrada nos assentamentos funcionais do servidor e no banco de talentos da Autarquia, devendo ser informado o período de participação;

§2º – A designação de novos servidores para a Comissão Especial deverá ser precedida pela realização de compliance nos termos da Portaria DETRAN-RJ n 5721/2019, cabendo parecer favorável do titular da Assessoria de Gestão e Modernização Institucional ou do Presidente da Comissão.

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

I - Realizar o monitoramento de tempo médio de atendimento e qualidade dos serviços prestados pelo DETRAN-RJ;

II - Realizar o monitoramento de produtividade por operador de serviços, sejam prestadores de serviço ou servidores;

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

IV - Realizar fiscalizações, identificados ou não, nas Unidades de Serviços para identificar problemas gerenciais, operacionais e/ou estruturais que impactem na qualidade do serviço prestado;

V - Solicitar e acompanhar esclarecimentos das Unidades de Serviços;

VI - Solicitar e acompanhar esclarecimentos das Unidades responsáveis pela resolução de problemas identificados que fugirem das atribuições das Unidades de Serviços;

VII - Sugerir soluções, desde que devidamente embasadas, para quaisquer problemas identificados, devendo a área responder a viabilidade ou impossibilidade do atendimento, inclusive estipulando prazo para a resposta;

VIII - Elaborar relatórios, em periodicidade definida pela Comissão, de desempenho dos serviços realizados, enviando-os aos setores responsáveis e à Presidência;

IV – reunir-se semanalmente (ou em período definido em reunião da própria Comissão), podendo convocar responsáveis pelas Unidades ou áreas envolvidas para identificar problemas pontuais e planejar de ações de mitigação para estes;

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

I – verificar a regularidade das atividades da Comissão;

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

III – apresentar à Presidência do DETRAN-RJ, por intermédio do(a) titular da Assessoria de Gestão e Modernização, relatórios das atividades realizadas nas reuniões da Comissão ou sempre que solicitado;

IV – Solicitar reuniões da Comissão sempre que entender necessário;

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

VI – realizar contato diretamente com os responsáveis das Unidades para coletar informações mediante problemas ou irregularidades detectados pelo Monitoramento;

**Art. 6º** – São atribuições dos membros supervisores da Comissão Especial, independentemente das atribuições inerentes ao seu Presidente:

I – auxiliar na verificação quanto à regularidade das atividades da Comissão;

II – promover todos os atos necessários à celeridade dos procedimentos administrativos, operacionais e/ou de fiscalização;

III – substituir o Presidente da Comissão, na ordem estipulada em sua designação, na ausência deste;

IV – auxiliar na articulação junto aos representantes das áreas envolvidas para resolução de problemas ou irregularidades detectadas;

V – auxiliar na realização de contato diretamente com os responsáveis das Unidades para coletar informações mediante problemas ou irregularidades detectados pelo Monitoramento;

**Art. 7º** – O Secretário da Comissão Especial, subordinado à Presidência do DETRAN-RJ, terá as seguintes atribuições:

I – elaborar todas as atas das reuniões da Comissão enviá-las aos membros desta;

II – Comunicar a todos os membros da Comissão sobre dia, horário e local das reuniões marcadas pela Presidência do DETRAN-RJ, pelo Presidente da Comissão e as marcadas na reunião anterior;

**Art. 8º** - São competências dos representantes:

I – Da Ouvidoria: realizar relatórios semanais de reclamações e denúncias realizadas pelo e-mail institucional ou presencialmente;

II – Da Coordenadoria de Teletendimento: comunicar imediatamente à Comissão Especial ao identificar problemas de atendimento de Unidades de Serviços realizadas por usuários através dos telefones oficiais do DETRAN-RJ;

III – Da Assessoria de Comunicação Social: comunicar imediatamente à Comissão Especial ao identificar problemas de atendimento de Unidades de Serviços realizadas por usuários através das mídias sociais;

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 permanentemente;

V – Das Diretorias-fim:

a) informar sempre que houver ocorrências que impactem diretamente os serviços prestados, de modo geral à Unidade ou casos atípicos de usuários;

b) autorizar a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação a conceder os acessos sistêmicos aos membros da Comissão para análise de casos pontuais, além de fornecer listagem de prestadores e servidores lotados nas Unidades de atendimento, informando suas respectivas funções;

VI – Da Coordenadoria de Estatísticas e Acidentologia: enviar todos os relatórios recebidos pelas Diretorias-fim, além de realizar estudos estatísticos solicitados pela Comissão Especial;

§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. 9º** - A Comissão, no âmbito das suas atribuições, deverá se reunir semanalmente para fins de acompanhamento dos vetores que garantem a adequada prestação de serviço nos postos de atendimento do DETRAN, tais como o tempo de atendimento, quantitativo de servidores ou terceirizados, a qualidade e constância dos sistemas utilizados nos postos de atendimento e outros, que serão compilados pelo Núcleo da Comissão.

**Art. 10** - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas a Portaria DETRAN nº 5997/2021 e disposições contrárias.

Rio de Janeiro, 22 de março de 2021.

**ADOLPHO KONDER**  
Presidente do DETRAN/RJ