

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO PRESIDENTE
PORTARIA DETRAN SEI Nº 7121 DE 08 DE JULHO DE 2026

INSTITUI A ROTINA DE VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE DO ATENDIMENTO NA REDE DE ATENDIMENTO DO DETRAN-RJ, CRIA A FIGURA DO AGENTE DE VERIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO - AVA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O **PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO:

- a finalidade da Coordenadoria de Relacionamento com o Usuário de avaliação e monitoramento permanentes dos serviços de recepção, atendimento e prestação de informações ao público, nos termos do art. 240 da Portaria PRES-DETRAN/RJ nº 5.548/2019;
- as atribuições de monitorar e avaliar a implementação dos serviços de atendimento junto às unidades sob responsabilidade da Coordenadoria-Geral de Integração de Serviços e junto às demais áreas da Autarquia, e de programar e supervisionar visitas às unidades, postos e outros locais de prestação dos serviços de atendimento, nos termos do art. 241, incisos II, III e VI, da Portaria PRES-DETRAN/RJ nº 5.548/2019;
- que as condições físicas do ambiente de atendimento, instalações, mobiliário, equipamentos e instalações sanitárias, assim como as condições de trabalho dos servidores que o prestam, repercutem diretamente na qualidade do atendimento ao cidadão, foco da presente rotina;
- a necessidade de rastreabilidade e de registro formal das atividades externas, em atenção aos princípios da eficiência, da transparência e da accountability;
- o constante no processo administrativo nº SEI-150016/128802/2026.

RESOLVE:

Art. 1º - Fica instituída a rotina de Verificação de Conformidade do Atendimento, aplicável a todas as unidades do DETRAN-RJ que realizem atendimento ao público, sob coordenação da Coordenadoria-Geral de Integração de Serviços, por intermédio da Coordenadoria de Relacionamento com o Usuário.

Art. 2º - A rotina será executada por servidores designados como Agentes de Verificação do Atendimento — AVA, por ato do Coordenador-Geral de Integração de Serviços, mediante indicação do Coordenador de Relacionamento com o Usuário.

Art. 3º - Compete ao AVA, em atividade externa:

- I – verificar a conformidade da recepção, da triagem, do atendimento e da prestação de informações ao cidadão com os padrões estabelecidos pela Coordenadoria de Relacionamento com o Usuário;
- II – aferir a existência e o funcionamento de sistema de senhas, o gerenciamento de filas e o tempo de espera do cidadão;
- III – verificar as condições do imóvel, do mobiliário, dos equipamentos e das instalações sanitárias, exclusivamente sob a ótica de seu impacto no atendimento ao público, abrangidas as condições de trabalho dos servidores na estrita medida em que repercutam na qualidade do serviço prestado ao cidadão;
- IV – registrar conformidades, não conformidades e achados em formulário padrão;
- V – propor encaminhamentos, sem caráter decisório ou correicional.

Parágrafo único. O formulário padrão de verificação será estabelecido e atualizado pela Coordenadoria-Geral de Integração de Serviços.

Art. 4º - No exercício de suas atribuições, o AVA poderá:

- I – realizar registro fotográfico das instalações, do mobiliário, dos equipamentos e da sinalização, vedada a captação de imagens que permitam a identificação de cidadãos, servidores ou colaboradores, bem como de documentos que contenham dados pessoais, observada, em qualquer hipótese, a anonimização prévia à juntada aos autos, em observância ao disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
- II – colher esclarecimentos, de natureza não correicional, junto a servidores e a colaboradores de empresas prestadoras de serviços presentes na unidade, exclusivamente sobre rotinas, fluxos e condições do atendimento.

§ 1º - A coleta de esclarecimentos de que trata o inciso II não constitui oitiva, depoimento ou ato de instrução processual, sendo vedadas a lavratura de termo de declarações e a formulação de indagações sobre a conduta funcional de agentes determinados.

§ 2º - É vedado ao AVA emitir ordens, orientações ou determinações a empregados de empresas contratadas, permanecendo a interlocução com as contratadas sob competência exclusiva dos fiscais e gestores contratuais designados, na forma da legislação de regência dos respectivos contratos.

Art. 5º - A atuação do AVA não constitui:

- I – fiscalização ou gestão contratual;
- II – atividade correicional ou disciplinar;
- III – auditoria ou atividade de controle interno;
- IV – gestão predial, patrimonial ou logística;
- V – ingerência na gestão das unidades vinculadas às demais Diretorias.

Parágrafo único. Indícios de irregularidade eventualmente percebidos durante a verificação serão registrados como Constatções Acessórias, sem juízo de mérito, e levados ao conhecimento da Presidência na forma do art. 8º.

Art. 6º - Toda atividade externa do AVA será precedida de Ordem de Serviço individual, numerada sequencialmente e registrada em processo próprio no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), expedida pelo Coordenador de Relacionamento com o Usuário.

Art. 7º - Concluída a visita, o AVA apresentará, no prazo de 2 (dois) dias úteis, o formulário preenchido, com ateste de comparecimento firmado pelo responsável da unidade visitada, que será juntado ao processo SEI da respectiva Ordem de Serviço.

Art. 8º - A Coordenadoria de Relacionamento com o Usuário consolidará mensalmente os resultados das verificações em relatório gerencial, que a Coordenadoria-Geral de Integração de Serviços encaminhará à Presidência, com foco no atendimento ao usuário e na integração dos serviços.

§ 1º - Fatos observados que extrapolem a competência da Coordenadoria-Geral serão lavrados como Constatações Acessórias, em seção própria do relatório, sem juízo de mérito, para conhecimento da Presidência e adoção das providências que julgar cabíveis, pelos setores que entender competentes.

§ 2º - Constatações Acessórias que indiquem risco iminente à segurança de pessoas ou ao patrimônio público serão comunicadas de imediato à Coordenadoria-Geral, sem prejuízo do registro no relatório mensal.

Art. 9º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 08 de julho de 2026

CARLOS EDUARDO SARMENTO DA COSTA
Presidente do DETRAN/RJ