

31/08/2020 18:13 - Usuários do Detran em Rondônia contam com Carta de Serviços Online



Buscando inovações digitais para facilitar o acesso dos usuários aos serviços oferecidos, principalmente nesse período de pandemia da Covid-19 para evitar aglomerações, o Departamento Estadual de Trânsito (Detran) de Rondônia desenvolveu a Carta de Serviços Online, que encontra-se disponível na [página do Detran](#).

O diretor-geral do Detran, coronel Neil Aldrin Faria Gonzaga, explica que desde do início da pandemia no Estado o órgão passou a desenvolver novos meios tecnológicos para continuar atendendo o cidadão, principalmente pelos meios digitais, e quando tem a necessidade da presença do usuário na unidade da autarquia o atendimento é feito com horário previamente agendado. A Carta de Serviços Online veio para orientar o cidadão passo a passo sobre os serviços oferecidos pelo Detran.

“Se o usuário estiver precisando tirar a segunda via do CRLV, ele vai procurar no índice da Carta de Serviços Online, esse serviço está na página 17 e vai ver que o primeiro passo é agendar por telefone ou e-mail o atendimento, depois comparecer na unidade no dia e horário marcados, em seguida pagar o tributo e por fim o receber o documento”, afirmou o coronel.

Neil Gonzaga, ressalta que além do passo a passo a ser seguido, na Carta de Serviços Online o usuário vai encontrar todas as informações sobre o serviço que está precisando, como a descrição, orientações de como o serviço é prestado, o que pode ser feito online e a lista de contato de todas as unidades do Detran no Estado, o que é pré-requisito para o atendimento, a documentação necessária, os locais e horários de atendimentos, prazo para emissão do documento e valor da taxa.

A Carta de Serviços Online evita que o usuário perca tempo, em busca de informações em outros canais, além de oferecer atendimento eficiente, com horário agendado, com toda documentação necessária para a realização do serviço, sem aglomerações nas unidades do Detran e consequentemente diminuiu a possibilidade de disseminação do coronavírus.

Segundo a coordenadora de Qualidade (Cquali) do Detran, Claudiene Dias da Silva que estruturou o trabalho de criação da Carta de Serviços Online junto a sua equipe, disse que em virtude da pandemia o diretor-geral do Detran, coronel Neil Gonzaga cobrou soluções digitais para facilitar o acesso da sociedade aos serviços de forma que evitasse aglomerações nas unidades do órgão. O documento traz a descrição dos principais serviços oferecidos e as formas de acessá-los.

As principais atividades do Departamento de Trânsito são os Registros de Veículos Automotores, Habilitação de Condutores e Educação de Trânsito. Associada a estes serviços, o órgão desenvolve um conjunto de tarefas que lhe competem, nos termos do artigo 22 do Código de Trânsito Brasileiro (CTB).

Com estrutura de atendimento o Detran Rondônia presta serviços ao cidadão, utiliza-se de um modelo funcional baseado em Circunscrições Regionais de Trânsito (Ciretrans) e Postos Avançados nos 52 municípios do Estado de Rondônia.

Fonte: Secom - Governo de Rondônia