

Detran-RJ vai lançar aplicativo para facilitar a vida do usuário

ALINE CAVALCANTE
aline.cavalcante@odia.com.br

> **O DETRAN-RJ INICIOU** a criação de um aplicativo de celular para que o usuário tenha acesso a todos os serviços na palma da mão. O lançamento da nova ferramenta é previsto ainda para este ano. A novidade foi anunciada por Adolfo Konder, presidente do Detran, em entrevista a **ODIA**.

Ele afirmou que o objetivo é deixar o departamento menos burocrático, mais acessível e, mais digital. E revelou que o Detran está treinando novos funcionários e que, em breve, mais vagas para atendimento serão disponibilizadas. O departamento está com 20 mil vagas diárias para atendimento e deve prosseguir com os mutirões aos sábados, uma medida para atender a demanda acumulada por conta da pandemia. Em 18 mutirões realizados, mais de 80 mil pessoas já foram atendidas. O horário do serviço de atendimento por telefone, também foi ampliado e funciona das 6h à meia-noite.

No cargo desde outubro de 2020, Adolfo Konder é bacharel em Direito, já atuou como coordenador de posto do Detran, foi presidente da Empresa Municipal de Multimeios (Multirio) e secretário de Desenvolvimento Social de São Gonçalo, onde também já concorreu à prefeitura. Ele foi candidato a deputado estadual pelo DEM nas eleições de 2018.

■ **O Detran disponibilizou uma nova ferramenta para o motorista consultar e visualizar o andamento das autuações, fazer download de cópias em PDF de autos de infração, notificações e Avisos de Recebimento (AR). Há planos para desburocratizar outros procedimentos e melhorar o atendimento?**

● Quando o governador em exercício Cláudio Castro me chamou para o Detran, a orientação dele foi justamente nesse sentido, de termos o maior número possível de serviços digitais. Essa ferramenta, por exemplo, permite que o usuário visualize o andamento das autuações e faça download em PDF dos autos de infração e notificações. Não precisa ir a um posto. Essa é a ideia central: facilitar a vida do usuário, desburocratizar os procedimentos e processos e fazer com que ele resolva as coisas sem precisar ir ao posto. Além disso, já temos o documento do carro digital, os agendamentos para os serviços são feitos pelo site. Já é possível pedir digitalmente, por e-mail, devolução de taxas, averbação de CNH estrangeira, baixa de restrição de veículo, regularização do motor, certidão de inteiro teor e perícia médica. Teremos novidades em breve, com mais serviços digitais e site mais moderno. E também já iniciamos a criação de aplicativo de celular para que o usuário faça tudo na palma da mão ainda este ano. O app vai deixar os serviços digitalizados e as pessoas longe das filas. Esse avanço tecnológico não vai parar. É um caminho sem volta.

■ **Como o Detran está se organizando para atender as demandas que estão acumulando durante a pandemia?**

● O Detran ficou fechado de março a julho do ano passado. Isso provocou uma demanda reprimida muito grande. Depois, a abertura dos postos se deu de forma gradual, para tentar evitar as aglomerações. Ainda hoje, há protocolos sanitários que nos impedem de atuar com 100% da nossa capacidade, para dar segurança a funcionários e usuários. Além do gargalo, temos

“Oferecemos 20 mil vagas para agendamento todos os dias, e mais de 5 mil extras nos mutirões aos sábados. Além disso, ampliamos o horário do serviço de atendimento por telefone, que agora funciona das 6h à meia-noite”



os atendimentos diários, de pessoas que estão com documentos vencendo agora, que venderam o carro este mês. Ou seja: temos que dar conta da demanda reprimida e do movimento normal. Para tanto, já estamos com 20 mil vagas diárias para atendimento, e criamos os mutirões aos sábados. Foram 18 mutirões até agora, com mais de 80 mil pessoas atendidas, e vamos seguir com eles até que a gente consiga normalizar os serviços e dar bom atendimento a quem procura o Detran. Paralelamente a isso, estamos investindo na digitalização para reduzir esse impacto.

■ **Muitas pessoas estão reclamando de dificuldade para agendamentos. O que tem causado isso e como pode ser solucionado?**

● Então, era o que estava falando. Tivemos o fechamento geral, a abertura gradual e, depois que assumi, em outubro, fizemos licitações para regularizar a situação das prestadoras de serviços das nossas três grandes diretorias, de veículos, habilitação e identificação civil. Juntando a demanda reprimida e a demanda diária, o movimento é muito grande. Sabemos que precisamos melhorar, a gente discute isso diariamente em reuniões, mas estamos criando opções pra facilitar os agendamentos. Já oferecemos 20 mil vagas para agendamento todos os dias, e mais de 5 mil extras nos mutirões aos sábados. Além disso, ampliamos o horário do serviço de atendimento por telefone, que agora funciona das 6h à meia-noite, e estamos digitalizando os serviços. Após a contratação de prestadoras de serviços, ainda estamos treinando novos funcionários. Com isso, em breve, com todos

devidamente treinados, vamos poder oferecer ainda mais vagas.

■ **Quais os serviços ainda não estão funcionando em sua totalidade por conta da pandemia? Quais as medidas adotadas para não prejudicar os usuários? Há previsão de retorno?**

● Entre os contratos analisados e licitados de que falei, estão os das diretorias de veículos, habilitação e identificação civil. Em veículos e habilitação, estamos em cerca de 80% da normalidade, por causa da pandemia e dos protocolos de saúde. Na identificação civil, estamos retomando gradativamente o atendimento, mas ainda temos regularizações a fazer. O novo pessoal está sendo treinado. Atualmente, já estamos com 32 postos abertos, além das três unidades do Poupa Tempo. Gradualmente as coisas irão se normalizar. E o novo normal também passa pela digitalização.

■ **Uma decisão do TRF-4 obriga os departamentos de todos os estados a retornarem com a versão imprensa do licenciamento. O que muda no Rio de Janeiro?**

● O Detran já vinha imprimindo os documentos em papel A4 em seus postos desde o dia 4 de janeiro. Independentemente de a pessoa solicitar ou não. Agora, com essa decisão liminar, o Denatran vai editar a resolução para que os Detrans ofereçam o documento em papel A4.

■ **A Polícia Civil está investigando se funcionários do Detran estão envolvidos no esquema fraudulento de transferência de pontos de carteira de habilitação e de propriedade de veículos.**

“O Detran ficou fechado de março a julho do ano passado. Isso provocou uma demanda reprimida muito grande”

Você acredita no envolvimento de funcionários neste esquema? Diante dessas denúncias, acredita que haja uma falha no sistema?

● O Detran, através da nossa corregedoria, tem atuado em conjunto com a Polícia Civil nessa investigação. Temos intensificado as ações da corregedoria para apurar possíveis inconformidades internas. Sindicâncias já foram abertas, inclusive. Não temos compromisso com erro nem com irregularidades. Nesta operação especificamente, caso seja confirmado, tomaremos as medidas cabíveis. Não tenho mais detalhes porque a investigação está sob sigilo e não queremos atrapalhar ou comprometer o bom trabalho da Polícia Civil.

■ **Quais as melhorias e os projetos o Detran tem programado para este ano?**

● Temos uma meta clara na cabeça: deixar o departamento menos burocrático, mais acessível, mais digital e com os serviços funcionando bem. O caminho para isso, nos dias atuais, é digitalizar cada vez mais nossos serviços. O cidadão só tem que ir a um posto para serviços que não são possíveis de se fazer pela internet, como emplacamento e vistoria de transferência de propriedade, por exemplo. Eu, você, ninguém quer perder tempo numa fila para fazer um serviço. Estamos no Século XXI, tudo tem que ser digital. Apertar um botão no computador ou no celular e resolver o problema. Na verdade, nem tem que ser problema. O correto é falar em regularizar sua situação pelo celular, pelo computador. Nossa meta é facilitar a vida dos cidadãos.