

**MANUAL DE NORMAS, COMPETÊNCIAS E ROTINAS DO ATENDIMENTO DO  
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ACRE - DETRAN/AC**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Terezinha Campos Corrêa - FAAO

---

- A516m Amim, Jefferson Bissat, 1994-  
Manual de normas, competências e rotinas do atendimento do Departamento Estadual de Trânsito do Acre – DETRAN/AC / Jefferson Bissat Amim. – 2008.  
70 f. : il. ; 30 cm.
- Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade da Amazônia Ocidental, Curso de Bacharelado em Administração. Rio Branco, 2008.  
Inclui referências bibliográficas e anexos.  
Orientador: Prof. MSc. João Moreira Evangelista
1. Departamento de Trânsito – Acre. 2. Trânsito – Normas. 3. Humanização de serviços de trânsito. I. Sabino, Cícero de Oliveira (orientador). II. Título.

CDD: 658

---

Bibliotecária: Alanna Santos Figueiredo CRB-11º/1003

## SUMÁRIO

Introdução	4
Normas	5
Competências	6
Rotinas	10
Encerramento	34
Referências Bibliográficas	35
Fluxogramas	36

## INTRODUÇÃO

Atualmente a gestão da qualidade é uma das maiores preocupações do Governo, sejam elas voltadas para a qualidade de trabalho ou de serviços prestados ao cidadão.

A gestão da qualidade permite avaliar as conformidades determinadas pelo órgão através de processos internos, garantindo ao cidadão acessibilidade e um serviço concebido conforme padrões, procedimentos e normas.

Assim o controle de qualidade está envolvido no desenvolvimento de metodologias, as quais asseguram que os serviços são projetados e realizados para ir ao encontro ou superar as expectativas dos cidadãos.

Nesta lógica, o Manual de Normas Competências e Rotinas da Gerência de Atendimento do Departamento Estadual de Trânsito do Acre - DETRAN/AC pretende sistematizar as ações, com o propósito de padronizar e oferecer serviços de qualidade, cuja efetividade depende do comprometimento de todos, fazendo com que o atendimento dispensado ao cidadão seja de excelência.

Este manual é admitido como mais um instrumento ou caminho a ser percorrido na gestão que agrega qualidade aos serviços, além de facilitar e agilizar o atendimento de forma humanizada, dentro do Departamento Estadual de Trânsito. Desta feita, sistematizando as ações de atendimento visando aumentar a satisfação e a confiança dos cidadãos, reduzir custos internos, aumentar a produtividade dos servidores, melhorar a imagem e os processos continuamente e estreitar cada vez mais a relação Estado-cidadão.

**NORMAS, COMPETÊNCIAS E ROTINAS DA GERÊNCIA DE ATENDIMENTO  
DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ACRE – DETRAN/AC**

**CAPÍTULO I  
DAS NORMAS**

**Art. 1º** O serviço de atendimento do Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN/AC segue as seguintes normas:

- I. o setor funciona diariamente de segunda a sexta-feira das 7h30min às 13h e das 14h às 17h;
- II. o funcionário deverá permanecer no setor de atendimento durante a sua jornada de trabalho, ausentando-se apenas com a autorização do superior imediato;
- III. os turnos somente serão trocados quando da presença do funcionário substituto;
- IV. realizar reunião periodicamente, ou sempre que necessário, a fim de debater medidas relativas ao desempenho de suas atividades;
- V. comparecer às reuniões sempre que convocados;
- VI. regulamentar o uso do uniforme e de crachás de identificação, como forma de melhor acesso do cidadão ao funcionário;
- VII. o atendimento se dará por meio de senhas, respeitando-se os casos de prioridade, que são os idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos. (Amparados pelo Decreto-Lei n.º 195/99 de 22 de abril, Artigo 9º); e

- VIII. não será permitida a comercialização de qualquer produto nas dependências do acolhimento e demais áreas do DETRAN/AC.

## **CAPITULO II**

### **DAS COMPETÊNCIAS**

**Art. 2º** O serviço do atendimento se distribui pelos seguintes cargos:

- I. Gerente de Atendimento;
- II. Atendente de Acolhimento;
- III. Atendente geral;
- IV. Atendente de entrega de documentos; e
- V. Agente de protocolo;

**Art. 3º** É comum a todos os cargos as seguintes competências comportamentais:

- I. recepcionar os cidadãos com clareza, boa comunicação, respeito e de maneira acolhedora;
- II. trabalhar em equipe e colaborar em todas as situações para que as dificuldades sejam imediatamente superadas;
- III. participar dos treinamentos, seminários ou cursos quando ocorrerem ou quando da determinação dos superiores imediatos;
- IV. contribuir para a melhoria da satisfação do cidadão;
- V. demonstrar interesse e atenção em ouvir o cidadão;
- VI. evitar expressões de desinteresse ou que sugiram hostilidade ou negativismo do tipo “não sei”, “não...”; usar antes termos como “se não se importar de esperar um momento vou consultar quem melhor pode informar desse assunto”, e etc.;
- VII. finalizar a conversa com cortesia, revelando vontade e motivação na prestação de serviço;

- VIII. falar de forma clara e natural, trocando termos muito técnicos por palavras simples e de fácil compreensão;
- IX. ter uma atitude que revele disponibilidade, confiança e deve agir de forma a revelar profissionalismo e eficácia;
- X. som e tom de voz devem ser instrumentos fundamentais na transmissão de atitudes simpáticas e positivas;
- XI. perguntar se o cidadão entendeu e se o mesmo não tiver compreendido, deve-se repetir a informação dada com a mesma educação, respeito e simpatia;
- XII. evitar sempre qualquer circunstância de discussão; quando essa surgir por parte do cidadão passar a ser ouvinte por excelência e falar com calma e lentamente, passando tranqüilidade ao cidadão;
- XIII. ter pontualidade, assiduidade e capacidade de trabalhar em equipe;
- XIV. cuidar da harmonia do ambiente e bem-estar geral;
- XV. zelar pela conservação do patrimônio público e economia do material;
- XVI. executar outras tarefas designadas por seu superior imediato;
- XVII. comparecer às reuniões sempre que convocados; e
- XVIII. cumprir e fazer cumprir os Regulamentos, Regimentos, Portarias e Ordens de Serviços do DETRAN/AC.

**Art. 4º** Ao Gerente de Atendimento compete:

- I. possuir formação escolar de nível superior com treinamento específico realizado no DETRAN/AC ou em outro órgão de formação com competência para tal;
- II. executar tarefas de sua especialidade e supervisionar a execução das atividades ligadas à respectiva gerência;
- III. acompanhar as inspeções e fiscalizações referentes aos assuntos ligados ao atendimento;
- IV. gerenciar o uso dos equipamentos e materiais disponibilizados para o atendimento aos cidadãos;
- V. orientar os funcionários ocupantes dos demais cargos ligados ao atendimento para o cumprimento das metas estabelecidas;
- VI. planejar, coordenar e avaliar ações de atendimento;
- VII. definir estratégias de atendimento;

- VIII. elaborar escalas de serviços;
- IX. gerenciar e orientar os funcionários ocupantes dos demais cargos ligados ao atendimento para o cumprimento das metas estabelecidas e acompanhar os serviços;
- X. coordenar interfaces com as diversas áreas de atendimento do DETRAN/AC;
- XI. identificar prioridades para aquisição de material e equipamento para execução de serviços;
- XII. controlar e avaliar o desempenho da equipe, nos diversos níveis;
- XIII. colaborar com a criação de normas internas e acompanhar sua aplicação; e
- XIV. controlar a realização de solicitações e a triagem dos documentos.

**Art. 5º** Ao Atendente do Acolhimento compete:

- I. possuir formação escolar de nível médio;
- II. prestar atendimento telefônico e fornecer informações;
- III. averiguar qual o serviço que o cidadão está procurando e dirigi-lo ao local procurado;
- IV. observar os prazos para confecção dos documentos;
- V. verificar se o serviço solicitado pelo cidadão foi concluído, antes de encaminhá-lo ao atendente de entrega de documentos;
- VI. observar normas internas de segurança;
- VII. conferir previamente documentos necessários a solicitação dos serviços;
- VIII. planejar o trabalho do cotidiano;
- IX. controlar a organização e a entrega das senhas; e
- X. priorizar o atendimento respeitando os casos especiais, que são os idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos. (Amparados pelo Decreto-Lei n.º 195/99 de 22 de abril, Artigo 9º).

**Art. 6º** Ao atendente geral compete:

- I. possuir formação escolar de nível médio;
- II. executar e auxiliar as tarefas organizacionais (arquivos e fichários);
- III. fornecer relação de documentação necessária para a solicitação do serviço;
- IV. conferir toda documentação recebida;
- V. comunicar ao superior imediato quaisquer anormalidades quanto a documentação irregular;
- VI. efetivar a solicitação dos serviços, responsabilizando-se por todas as informações cadastradas no sistema;
- VII. priorizar o fluxo de documentos urgentes;
- VIII. responsabilizar-se, evitando o extravio de documentos;
- IX. manter sigilo acerca dos documentos recebidos;

**Art. 7º** Ao atendente de entrega de documentos:

- I. possuir formação escolar de nível médio;
- II. executar e auxiliar as tarefas organizacionais (arquivos e fichários);
- III. solicitar o protocolo e fazer a identificação do cidadão ou documento que o habilite;
- IV. entregar o documento ao cidadão mediante assinatura do recibo;
- V. verificar os motivos pelos quais os documentos não chegaram ao seu destinatário e adotar providencias para sanar a irregularidade, quando necessário;
- VI. priorizar o fluxo de documentos urgentes;
- VII. responsabilizar-se, evitando o extravio de documentos;
- VIII. manter sigilo acerca dos documentos recebidos; e

IX. encaminhar toda a documentação, protocolada para a área responsável.

**Art. 8º** Ao agente de protocolo:

- I. possuir formação escolar de nível médio;
- II. executar e auxiliar as tarefas organizacionais (arquivos e fichários);
- III. fornecer relação de documentação a ser encaminhada ao arquivo;
- IV. fornecer o número do protocolo de atendimento ao cidadão;
- V. receber, separar e encaminhar aos setores responsáveis as correspondências recebidas;
- VI. priorizar o fluxo de documentos urgentes;
- VII. responsabilizar-se, evitando o extravio de documentos; e
- VIII. manter sigilo acerca dos documentos recebidos.

### **CAPITULO III**

### **DAS ROTINAS**

#### I) Rotinas do Acolhimento: Informações e Orientações

<b><i>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</i></b>	<b>AGENTE</b>
1. Acolher o cidadão identificando qual a sua necessidade.	Atendente do Acolhimento
2. Informar os documentos necessários para solicitar o serviço.	
3. Identificar se o cidadão é portador de necessidades especiais e, se for o caso, encaminhá-lo ao atendimento preferencial.	

4. Orientar o cidadão a retirar sua senha para atendimento e que aguarde a sua vez.	
---	--

II) Rotinas do Atendimento Geral: Atualização de endereço

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber o documento de identificação com foto do proprietário.	Atendente Geral
5. receber o documento do veículo e comprovante de endereço.	
6. atualizar o endereço na base de dados.	
7. conclusão do serviço.	

III) Rotinas do Atendimento Geral: Comunicação de condutor infrator

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. Entregar o formulário próprio de transferência de pontuação de condutor infrator.	Atendente Geral
2. receber a xérox da CNH dos condutores.	
3. Receber o formulário de transferência de pontuação preenchido.	
4. receber assinatura dos condutores no termo de responsabilidade.	
5. conclusão do serviço.	

IV) Rotinas do Atendimento Geral: Comunicação de venda

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
---------------------------------	---------------

1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber o documento de identificação pessoal.	Atendente Geral
5. receber o documento do Documento Único de Transferência- DUT, autenticado, com a firma do vendedor reconhecida e assinada pelo comprador.	
6. verificar assinatura do comprador no Documento Único de Transferência- DUT.	
7. conclusão do serviço.	

V) Rotinas do Atendimento Geral: Nada Consta de Habilitação

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber o documento de identificação do proprietário e do veículo.	Atendente Geral
5. consultar a base dados.	
6. emitir o 'nada consta'.	
7. conclusão do serviço.	

VI) Rotinas do Atendimento Geral: 2ª Via da Carteira Nacional de Habilitação

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber o documento de identificação com foto.	

5. emitir o formulário Renach.	Atendente Geral
6. colher a assinatura do cidadão no formulário Renach.	
7. emitir guia de recolhimento.	
8. pagar a guia de recolhimento	Correspondente bancário
9. realizar a biometria na Coleta ao Vivo - CAV	Atendente
10. receber o documento de identificação com foto	Atendente de entrega de documentos
11. entregar a nova Carteira Nacional de Habilitação no prazo de 5 (cinco) dias úteis.	Atendente de entrega de documentos

#### VII) Rotinas do Atendimento Geral: Primeira Habilitação

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. receber o documento de identificação do candidato (RG e CPF), comprovante de endereço, uma fotografia 3x4 colorida ou imagem do candidato e de sua assinatura, obtidas através da captura digital.	Auto - Escola
2. realizar curso teórico e técnico sobre a legislação de trânsito.	
3. solicitar ao DETRAN a clínica a ser realizados os exames médicos necessários.	
4. agendar a prova teórica no DETRAN.	
5. realizar exame oftalmológico	Clínica
6. realizar a avaliação física e mental	
7. realizar o exame escrito teórico-técnico sobre legislação de trânsito (prova convencional ou eletrônica).	Setor Administrativo DETRAN/AC
8. realizar curso de prática de direção veicular.	Auto - Escola
9. marcar ou, se necessário, remarcar a prova prática de direção veicular.	
10. realizar o exame de prática de direção veicular em veículo da categoria para a qual o cidadão esteja se habilitando.	Pátio do DETRAN/AC

11. remarcar, em caso de reprovação, o exame de prática de direção veicular em veículo da categoria para a qual o cidadão esteja se habilitando.	Auto - Escola
12. expedir a permissão para o cidadão dirigir ou autorização provisória para conduzir, com validade de 30 (trinta) dias.	Atendente Geral
13. receber o documento de identificação do proprietário.	Atendente de entrega de documentos
14. entregar em 5 (cinco) dias, a permissão válida por uma ano.	

VIII) Rotinas do Atendimento Geral: Carteira Nacional de Habilitação para estrangeiro

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. receber o documento de identificação reconhecido pela legislação federal, documento de identificação de estrangeiro, visto permanente do cidadão, comprovante de endereço, uma fotografia 3x4 colorida ou imagem do candidato e de sua assinatura, obtidas através da captura digital.	Auto - Escola
2. realizar curso teórico e técnico sobre a legislação de trânsito.	
3. solicitar ao DETRAN a clínica a ser realizados os exames médicos necessários.	
4. agendar a prova teórica no DETRAN.	
5. realizar exame oftalmológico	Clínica
6. realizar a avaliação física e mental	
7. realizar o exame escrito teórico-técnico sobre legislação de trânsito (prova convencional ou eletrônica).	Setor Administrativo DETRAN/AC
8. realizar curso de prática de direção veicular.	Auto - Escola
9. marcar ou, se necessário, remarcar a prova prática de direção veicular.	

10. realizar o exame de prática de direção veicular em veículo da categoria para a qual o cidadão esteja se habilitando.	Pátio do DETRAN/AC
11. remarcar, em caso de reprovação, o exame de prática de direção veicular em veículo da categoria para a qual o cidadão esteja se habilitando.	Auto - Escola
12. expedir a permissão para o cidadão dirigir ou autorização provisória para conduzir, com validade de 30 (trinta) dias.	Atendente Geral
13. receber o documento de identificação do proprietário.	Atendente de entrega de documentos
14. entregar em 5 (cinco) dias, a permissão válida por uma ano.	

IX) Rotinas do Atendimento Geral: Nada Consta de Veículos

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber o documento de identificação do proprietário e do veículo.	Atendente Geral
5. consultar a base dados.	
6. emitir o 'nada consta'.	
7. conclusão do serviço.	

X) Rotinas do Atendimento Geral: Renovação da Carteira Nacional de Habilitação  
– CNH, emitida até 1998.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	
2. entregar a senha de atendimento.	

3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	Atendente de Acolhimento
4. receber a xérox da Carteira Nacional de Habilitação.	Atendente Geral
5. marcar prova teórica ou curso na auto-escola.	
6. emitir o formulário RENACH.	
7. colher a assinatura no formulário RENACH.	
8. emitir a guia de recolhimento.	
9. pagar a guia de recolhimento	Correspondente bancário
10. realizar biometria na Coleta ao Vivo - CAV	Atendente
11. realizar exame oftalmológico	Clínica
12. realizar avaliação física e mental	
13. entregar, conforme a hipótese, o certificado de realização de curso na auto escola	Atendente Geral
14. remarcar, em caso de reprovação, a prova teórica.	
15. receber o documento de identificação do proprietário	Atendente de entrega de documentos
16. entregar a Carteira Nacional de Habilitação em 5 (cinco) dias úteis	

XI) Rotinas do Atendimento Geral: Renovação da Carteira Nacional de Habilitação  
– CNH, emitida após 1998.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do condutor.	
5. receber a xérox da Carteira Nacional de Habilitação.	Atendente Geral
6. verificar se os dados do cidadão estão corretos na base de dados.	
7. emitir o formulário RENACH.	
8. colher a assinatura no formulário RENACH.	

9. informar o cidadão a clínica e o endereço onde seu exame será realizado.	
10. emitir a guia de recolhimento.	
11. pagar a guia de recolhimento	Correspondente bancário
12. realizar biometria na Coleta ao Vivo - CAV	Atendente
13. realizar exame oftalmológico	Clínica
14. realizar avaliação física e mental	
15. receber o documento de identificação do proprietário	Atendente de entrega de documentos
16. entregar a Carteira Nacional de Habilitação em 3 (três) dias úteis	

XII) Rotinas do Atendimento Geral: Transferência de prontuário de outra UF e emissão da carteira nacional de habilitação - CNH.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do condutor.	
5. consultar o renach.	Atendente Geral
6. verificar os exames feitos pelo cidadão.	
7. realizar a transferência dos exames.	
8. verificar a data de abertura do processo.	

XIII) Rotinas do Atendimento Geral: Emissão de 2ª Via de Certificado de Registro e de Licenciamento de Veículo – CRLV.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do proprietário.	

5. verificar a numeração da placa do veículo.	Atendente Geral
6. emitir a guia de recolhimento.	
7. colher a assinatura no termo de responsabilidade.	
8. pagar a guia de recolhimento (serve como documento por 20 dias).	Correspondente bancário
9. entregar o novo o Certificado de Registro e de Licenciamento de Veículo – CRLV, via correio, em 20 (vinte) dias, ou por outra, no setor de entrega de documentos do DETRAN	Correios/ Atendente de entrega de documentos

XIV) Rotinas do Atendimento Geral: recebimento de recurso de infrações.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. receber o recurso de infração do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. protocolar, assinando data e hora de recebimento do recurso.	
3. preencher os dados da capa do processo.	
4. carimbar primeira página com destina a JARI.	
5. encaminhar processo para o setor administrativo do DETRAN para assinatura, no prazo de 3 (três) dias.	
6. verificar se consta no processo o documento de Ato de Infração – AI e o sumário do veículo.	Assistente Administrativo
7. organizar o processo em ordem cronológica.	
8. carimbar e assinar cada folha.	
9. passar para o livro e o Excel	
10. aguardar o julgamento do recurso por no mínimo 30 (trinta dias), que poderá prescrever em 5 (cinco) anos.	
11. distribuir os processos nas caixas dos membros.	
12. julgar o recurso.	Comissão Julgadora
13. fazer ata e certidão de julgamento	Assistente Administrativo
14. conferência da ata e do parecer.	
15. anexar o parecer e as certidões no processo.	
16. carimbar a capa do processo com o resultado.	

17. enumerar as folhas em anexo.	
18. passar para o livro e o Excel.	
19. fazer ata das sessões.	
20. encaminhar os processos aos respectivos setores.	
21. arquivar.	

XV) Rotinas do Atendimento Geral: Transferência de propriedade de pessoa física.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do comprador (RG e CPF) e o Documento Único de Transferência – DUT, preenchido e reconhecido em cartório.	Atendente Geral
5. receber assinatura no termo de responsabilidade.	
6. emitir o formulário para vistoria.	
7. emitir a guia de recolhimento (serve como documento por 20 dias).	
8. pagar a guia de recolhimento	Correspondente bancário
9. vistoriar o veículo, preenchendo o formulário eletrônico.	Vistoriador
10. receber o documento de identificação do proprietário	Atendente de entrega de documentos
11. entregar o novo documento em 5 (cinco) dias úteis	

XVI) Rotinas do Atendimento Geral: Transferência de propriedade de pessoa física para pessoa jurídica.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	

3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do comprador (Ata, Procuração e CNPJ) e o Documento Único de Transferência – DUT, preenchido e reconhecido em cartório.	Atendente Geral
5. receber o ICMS da empresa pago.	
6. verificar se o veículo consta débitos em atraso.	
7. Receber o cartão CNPJ da empresa.	
5. receber assinatura no termo de responsabilidade.	
6. emitir o formulário para vistoria.	
7. emitir a guia de recolhimento (serve como documento por 20 dias).	
8. pagar a guia de recolhimento e/ou débitos do veículo em atraso, ICMS da empresa.	Correspondente bancário
9. vistoriar o veículo, preenchendo o formulário eletrônico.	Vistoriador
10. receber o documento de identificação do proprietário	Atendente de entrega de documentos
11. entregar o novo documento em 5 (cinco) dias úteis	

XVII) Rotinas do Atendimento Geral: Transferência de propriedade de pessoa jurídica para pessoa física.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	AGENTE
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do comprador (RG e CPF) e o Documento Único de Transferência – DUT, preenchido e reconhecido em cartório.	Atendente Geral

5. receber o ICMS da empresa pago, carimbado e assinado pela Secretaria de Estado de Fazenda - SEFAZ.		
6. receber Ata ou Estatuto e CNPJ da empresa.		
7. verificar se o veículo consta débitos em atraso.		
8. receber assinatura no termo de responsabilidade.		
9. emitir o formulário para vistoria.		
10. emitir a guia de recolhimento (serve como documento por 20 dias).		
11. pagar a guia de recolhimento e/ou débitos do veículo em atraso, ICMS da empresa.		Correspondente bancário
12. vistoriar o veículo, preenchendo o formulário eletrônico.		Vistoriador
13. receber o documento de identificação do proprietário		Atendente de entrega de documentos
14. entregar o novo documento em 5 (cinco) dias úteis		

XVIII) Rotinas do Atendimento Geral: Transferência de veículo alienado para outra Unidade da Federação.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do proprietário.	Atendente Geral
5. verificar se o veículo consta débitos em atraso.	
6. consulta de alienação no Sistema Nacional de Gravames – SNG.	
7. receber assinatura no termo de responsabilidade.	
8. emitir o formulário para vistoria.	Instituição Financiadora
9. transferir o contrato de financiamento para a UF solicitante.	

10. conferir a realização da transferência do contrato para a UF solicitante.	Atendente Geral
11. emitir a guia de recolhimento, caso confirmada a transferência.	
12. receber assinatura no termo de responsabilidade.	
13. pagar a guia de recolhimento	Correspondente bancário
14. receber o documento de identificação do proprietário.	Atendente de entrega de documento
15. entregar o novo documento em 5 (cinco) dias úteis.	

XIX) Rotinas do Atendimento Geral: Transferência de veículo não alienado para outra Unidade da Federação.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do proprietário.	Atendente Geral
5. verificar se o veículo consta débitos em atraso.	
6. consulta de alienação no Sistema Nacional de Gravames – SNG.	
7. receber assinatura no termo de responsabilidade.	
8. emitir o formulário para vistoria.	Posto da Secretaria de Estado de Fazenda
9. emitir a guia de recolhimento (somente para laudo pericial).	
10. pagar a guia de recolhimento da Secretaria de Estado de Fazenda - SEFAZ.	Correspondente bancário
11. pagar débitos em atraso.	
12. realizar vistoria na polícia técnica.	Vistoria do Instituto de Identificação
13. emitir o laudo pericial.	
14. Submeter o veículo à vistoria, preenchendo o formulário eletrônico.	Vistoria do DETRAN

15. verificar laudo pericial, cadastrando-o no sistema.	Atendente Geral
16. emitir a guia de recolhimento, caso confirmada a transferência.	
17. receber assinatura no termo de responsabilidade.	
18. pagar a guia de recolhimento do DETRAN/AC	Correspondente bancário
19. receber o documento de identificação do proprietário.	Atendente de entrega de documento
20. entregar o novo documento em 5 (cinco) dias úteis.	

XX) Rotinas do Atendimento Geral: Carteira Nacional de Habilitação – CNH definitiva.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do condutor e a xérox da Carteira Nacional de Habilitação.	Atendente Geral
5. receber a assinatura no termo de responsabilidade.	
6. emitir a guia de recolhimento.	
9. pagar a guia de recolhimento	Correspondente bancário
10. realizar biometria na Coleta ao Vivo - CAV	Atendente
11. receber o documento de identificação do proprietário	Atendente de entrega de documentos
12. entregar a Carteira Nacional de Habilitação em 3 (três) dias úteis	

XXI) Rotinas do Atendimento Geral: Autorização para estrangeiro dirigir no Brasil.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	

3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do cidadão.	Atendente Geral
5. receber a Carteira de Habilitação dentro do prazo de validade com a tradução juramentada, assinada por um tradutor oficial da Junta Comercial do Estado do Acre - JUCEAC.	
6. emitir a licença válida por 180 (cento e oitenta dias).	

XXII) Rotinas do Atendimento Geral: Permissão para brasileiro habilitado em outro país.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente do Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber o documento de identificação do condutor.	Atendente Geral
5. receber a habilitação reconhecida pelo Brasil e dentro do prazo de validade.	
6. o cidadão deve comprovar residência fixa no exterior não inferior a 6 (seis) meses.	
7. agendar, ou remarcar em caso de reprovação, a prova de avaliação de direção veicular.	
8. informar a clínica a ser realizados os exames.	
9. colher a assinatura no termo de responsabilidade	
10. emitir a guia de recolhimento.	
11. pagar a guia de recolhimento	Correspondente bancário
12. realizar a biometria na Coleta ao Vivo - CAV	Atendente
13. realizar exame oftalmológico	Clínica
14. realizar a avaliação física e mental	

15. realizar o exame de prática de direção veicular em veículo da categoria para a qual o cidadão esteja se habilitando.	Pátio do DETRAN/AC
16. receber o documento de identificação do proprietário.	Atendente de entrega de documentos
17. entregar em 5 (cinco) dias úteis.	

XXIII) Rotinas do Atendimento Geral: Permissão Internacional para Conduzir veículos - PID.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	AGENTE
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente do Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber a original e cópia da Carteira Nacional de Habilitação dentro do prazo validade.	Atendente Geral
5. cadastrar a solicitação no sistema.	
6. colher a assinatura do condutor.	
7. receber uma foto 3x4.	
8. emitir a guia de recolhimento.	
9. pagar a guia de recolhimento	Correspondente bancário
10. receber o documento de identificação do proprietário.	Atendente de entrega de documentos
11. entregar em 5 (cinco) dias úteis.	

XXIV) Rotinas do Atendimento Geral: Alteração de dados da Carteira Nacional de Habilitação - CNH.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	AGENTE
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente do Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	

3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber o documento de identificação do condutor.	Atendente Geral
5. colher a assinatura no termo de responsabilidade	
6. emitir a guia de recolhimento.	
7. verificar se o cidadão já realizou a biometria.	
8. pagar a guia de recolhimento	Correspondente bancário
9. realizar a biometria na Coleta ao Vivo – CAV, caso não o tenha feito.	Atendente
10. receber o documento de identificação do cidadão.	Atendente de entrega de documentos
11. entregar em 3 (três) dias úteis.	

XXV) Rotinas do Atendimento Geral: Transferência de registro e renovação.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente do Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber a Carteira Nacional de Habilitação e RG do documento de identificação do condutor.	Atendente Geral
5. realizar consulta na Base de Índices de Condutores - BINCO.	
6. inserir a solicitação no sistema.	
7. emitir a guia de recolhimento.	
8. informar ao cidadão a clínica a ser realizados os exames.	
9. pagar a guia de recolhimento.	Correspondente bancário
10. realizar a biometria na Coleta ao Vivo - CAV	Atendente
11. realizar exame oftalmológico	Clínica
12. realizar a avaliação física e mental	

13. receber a avaliação médica.	Atendente de recebimento de documentos
14. receber o documento de identificação do proprietário.	Atendente de entrega de documentos
15. entregar em 5 (cinco) dias úteis.	

## XXVI) Rotinas do Atendimento Geral: Parcelamento de Multas.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente do Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do proprietário e do veículo.	Atendente Geral
5. solicitar parcelamento no sistema.	
6. executar o parcelamento no sistema.	
7. emitir a guia de recolhimento da multa.	
8. pagar a guia de recolhimento.	Correspondente bancário

## XXVII) Rotinas do Atendimento Geral: Transferência de veículo de municípios.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do proprietário e o Documento Único de Transferência – DUT.	Atendente Geral
5. receber assinatura no termo de responsabilidade.	
6. atribuir a numeração da placa e informá-la ao cidadão.	

7. emitir a guia de recolhimento e o formulário para vistoria.	
8. pagar a guia de recolhimento.	Correspondente bancário
9. adquirir a placa do veículo.	Loja Específica
10. vistoriar o veículo e lacrar a placa, preenchendo o formulário eletrônico.	Vistoriador
11. receber o documento de identificação do proprietário	Atendente de entrega de documentos
12. entregar o novo documento em 5 (cinco) dias úteis.	

## XXVIII) Rotinas do Atendimento Geral: Relacração.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do proprietário do veículo.	Atendente Geral
5. receber assinatura no termo de responsabilidade.	
6. emitir a guia de recolhimento.	
7. emitir o formulário para vistoria.	
8. pagar a guia de recolhimento.	Correspondente bancário
9. relacrar a placa do veículo.	Vistoriador

## XXIX) Rotinas do Atendimento Geral: 1º emplacamento com veículo alienado.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	

4. receber o documento de identificação do proprietário e a nota fiscal do veículo.	Atendente Geral
5. verificar se o veículo está cadastrado na Base de Informação Nacional – BIN.	
6. atribuir o número da placa e informá-la ao cidadão.	
7. emitir a guia de recolhimento.	
8. receber a assinatura no termo de responsabilidade	
9. pagar a guia de recolhimento	Correspondente bancário
10. comprar a placa	Loja específica
11. receber a nota fiscal do veículo.	Vistoriador
12. realizar o decalque de chassi.	
13. lacrar a placa.	

XXX) Rotinas do Atendimento Geral: Emissão do IPVA, Seguro Obrigatório e Licenciamento.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber o documento de identificação do proprietário.	Atendente Geral
5. emitir a guia de recolhimento do IPVA, Seguro Obrigatório ou Licenciamento.	
6. receber a assinatura no termo de responsabilidade.	
7. pagar a guia de recolhimento do IPVA, Seguro Obrigatório ou Licenciamento.	Correspondente bancário

XXXI) Rotinas do Atendimento Geral: Emissão de Multas.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente do Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	

3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do proprietário.	Atendente Geral
5. emitir a guia de recolhimento de multa.	
6. pagar a guia de recolhimento.	Correspondente bancário

## XXXII) Rotinas do Atendimento Geral: Baixa de gravame.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do proprietário (RG e CPF) e o Documento Único de Transferência – DUT.	Atendente Geral
5. receber o instrumento de liberação fornecido pela instituição financiadora.	
6. verificar se o veículo consta débitos em atraso, negociando-os se existir.	
7. emitir a guia de recolhimento.	
8. emitir o formulário para vistoria.	
9. receber a assinatura no termo de responsabilidade.	
10. pagar a guia de recolhimento.	Correspondente bancário
11. vistoriar o veículo, preenchendo o formulário eletrônico.	Vistoriador
12. realizar o decalque do chassi.	
13. receber o documento de identificação do proprietário	Atendente de entrega de documentos
14. entregar o novo documento em 5 (cinco) dias úteis	

XXXIII) Rotinas do Atendimento Geral: Emissão de 2ª Via de Certificado de Registro de Veículo – CRV.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do proprietário e do veículo.	
5. verificar se consta débitos em atraso, negociando-os se houver.	Atendente Geral
6. emitir a guia de recolhimento.	
7. colher a assinatura no termo de responsabilidade.	
8. pagar a guia de recolhimento.	Correspondente bancário
9. realizar a vistoria do veículo, preenchendo o formulário eletrônico.	Vistoriador
10. receber o documento de identificação do proprietário.	Atendente de entrega de documentos
11. entregar o documento no prazo de 5 (cinco) dias úteis	

XXXIV) Rotinas do Atendimento Geral: Mudança de Categoria de Veículo.

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do proprietário e o Documento Único de transferência - DUT.	Atendente Geral
5. receber a autorização do RBTRANS de inclusão ou baixa de categoria.	
6. colher a assinatura no termo de responsabilidade.	

7. verificar a existência de débitos, se houver negociá-los.	
8. emitir a guia de recolhimento.	
9. emitir o formulário de vistoria (SLIP).	
10. pagar a guia de recolhimento.	Correspondente bancário
11. realizar a vistoria do veículo.	Vistoriador
12. preencher o formulário SLIP, lançando no sistema.	
13. receber o documento de identificação do proprietário.	Atendente de entrega de documentos
14. entregar o documento no prazo de 5 (cinco) dias úteis	

XXXV) Rotinas do Atendimento Geral: Alteração de Características (pinturas e acessórios).

<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>AGENTE</b>
1. conferir a documentação do cidadão.	Atendente de Acolhimento
2. entregar a senha de atendimento.	
3. orientar o cidadão a aguardar a chamada de sua senha pelo painel eletrônico.	
4. receber documento de identificação do proprietário, Documento Único de transferência – DUT, a nota fiscal do material e da mão-de-obra feito com a indicação da placa do veículo.	Atendente Geral
5. abrir processo.	
6. colher a assinatura no termo de responsabilidade.	
7. emitir a guia de recolhimento.	
8. emitir o formulário de vistoria.	
9. pagar a guia de recolhimento.	Correspondente bancário
10. realizar a vistoria do veículo.	Vistoriador
11. preencher o formulário, lançando no sistema.	
12. receber o documento de identificação do proprietário.	

13. entregar o documento no prazo de 5 (cinco) dias úteis	Atendente de entrega de documentos
---	------------------------------------

## **ENCERRAMENTO**

A base deste manual é a Qualidade na prestação do serviço público onde se promovem parcerias entre organizações, servidores e cidadãos unidos para a construção da melhoria da gestão no setor público.

Padronizar os serviços destinados ao cidadão e, ao mesmo tempo, tornar as rotinas e os procedimentos ao alcance de todos.

Para isso, as ações do órgão devem sempre estar associadas aos serviços prestados e aos cidadãos que o receberão, assim, podendo envolver-se em um processo de avaliação e construção participativa.

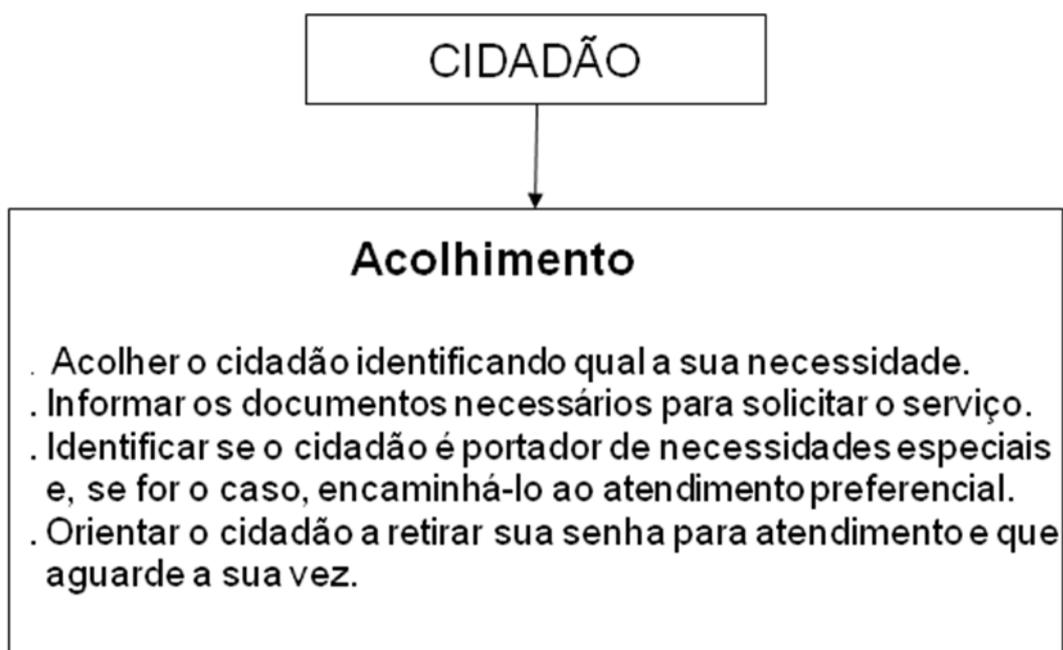
Neste sentido, o Manual de Normas, Competências e Rotinas de Atendimento é um dos instrumentos de promoção da cidadania, guiando os cidadãos e servidores públicos ao exercício prático de uma gestão pública participativa, transparente, orientada para resultados e preparada para responder às demandas sociais.

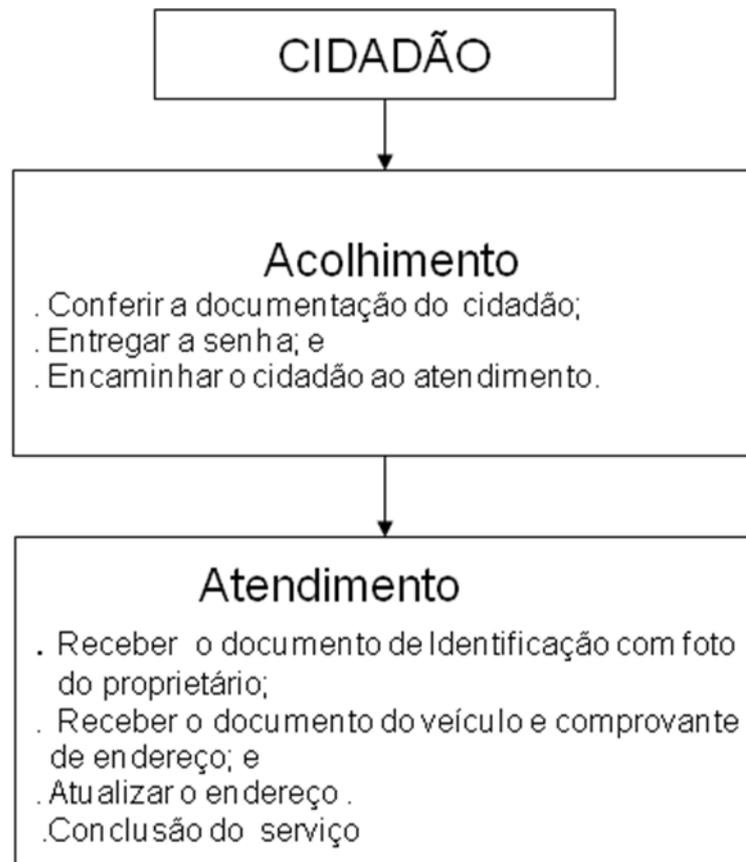
## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

GUERRA, Eunice Carvalho. Regimento Interno & Normas, Atribuições e Rotinas. Fundação Hospitalar Estadual do Acre, 2003.

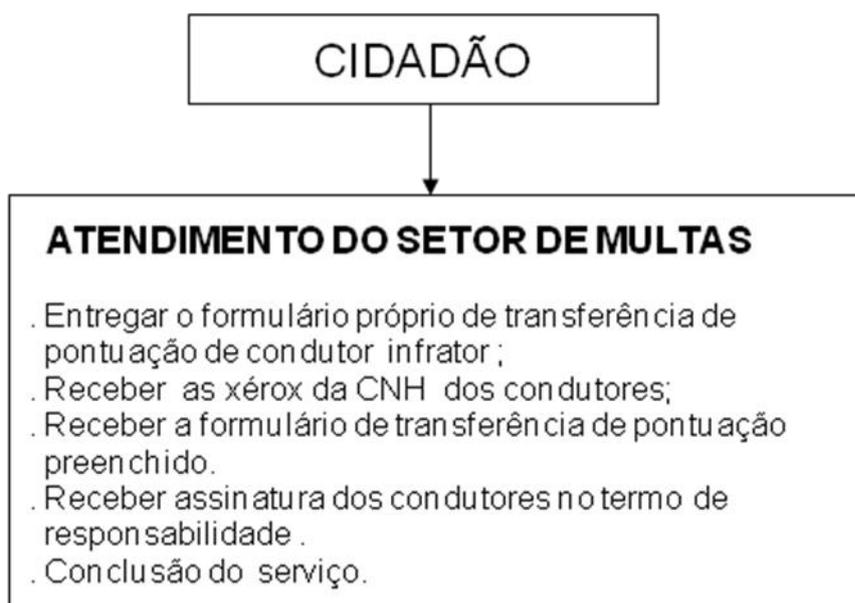
Relatório Diagnóstico do Departamento Estadual de Trânsito do Acre. Coordenação de Gestão da Qualidade da Organização em Centros de Atendimento - OCA.

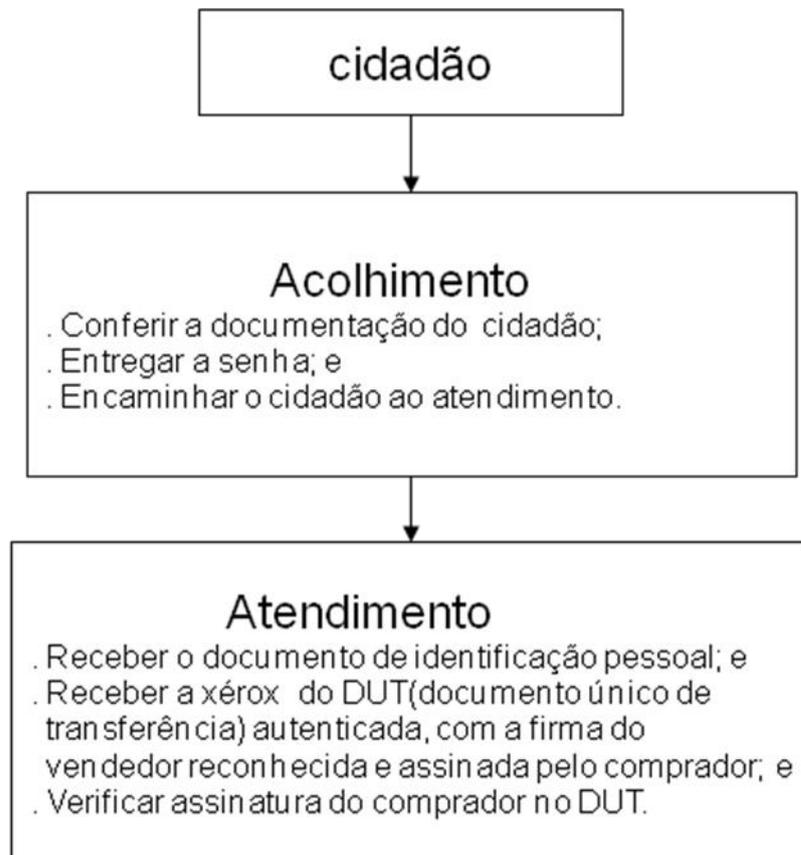
### I. Fluxograma: Informações e Orientações:

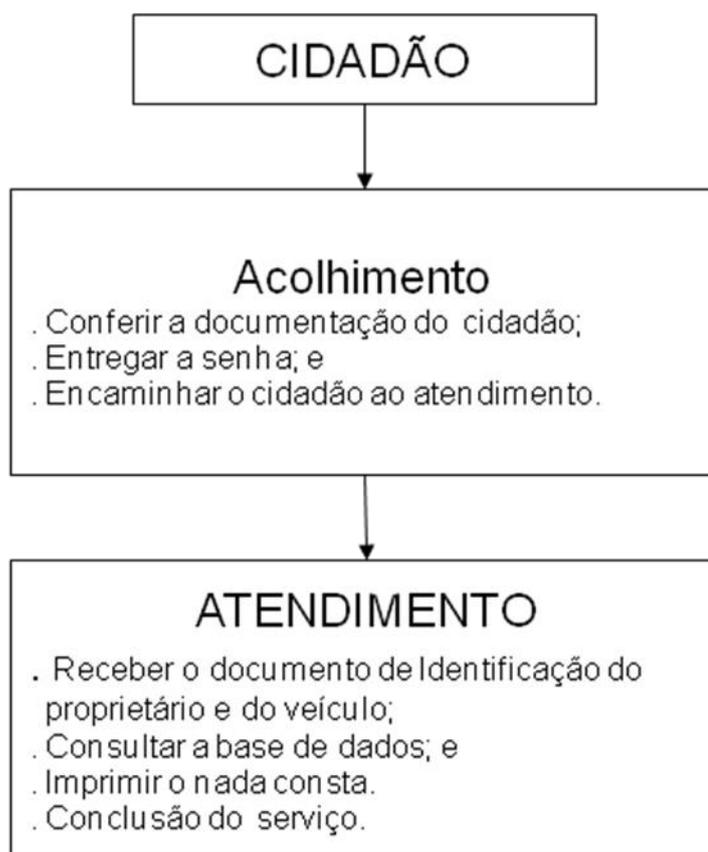


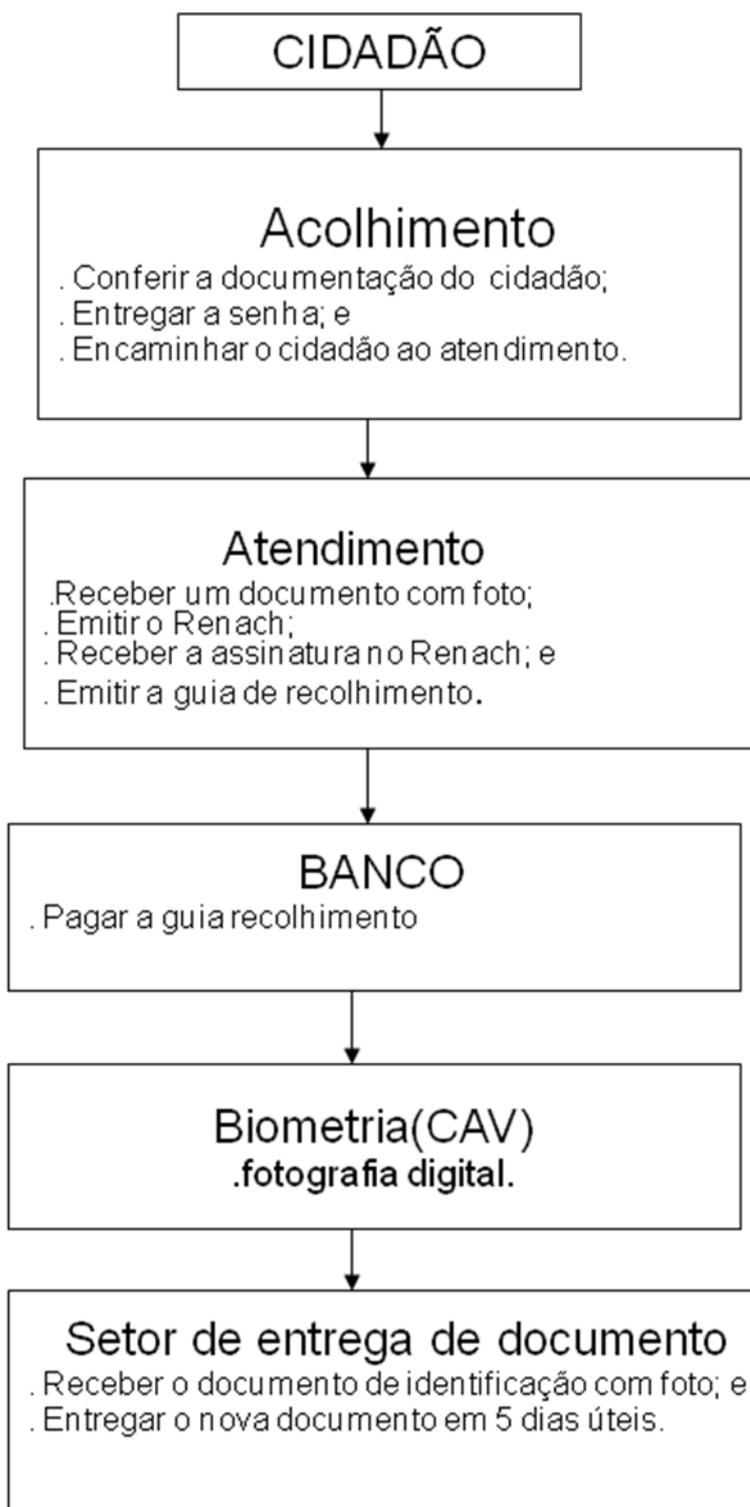
**II. Fluxograma: Atualização de endereço:**

### III. Fluxograma: Comunicação de condutor infrator:

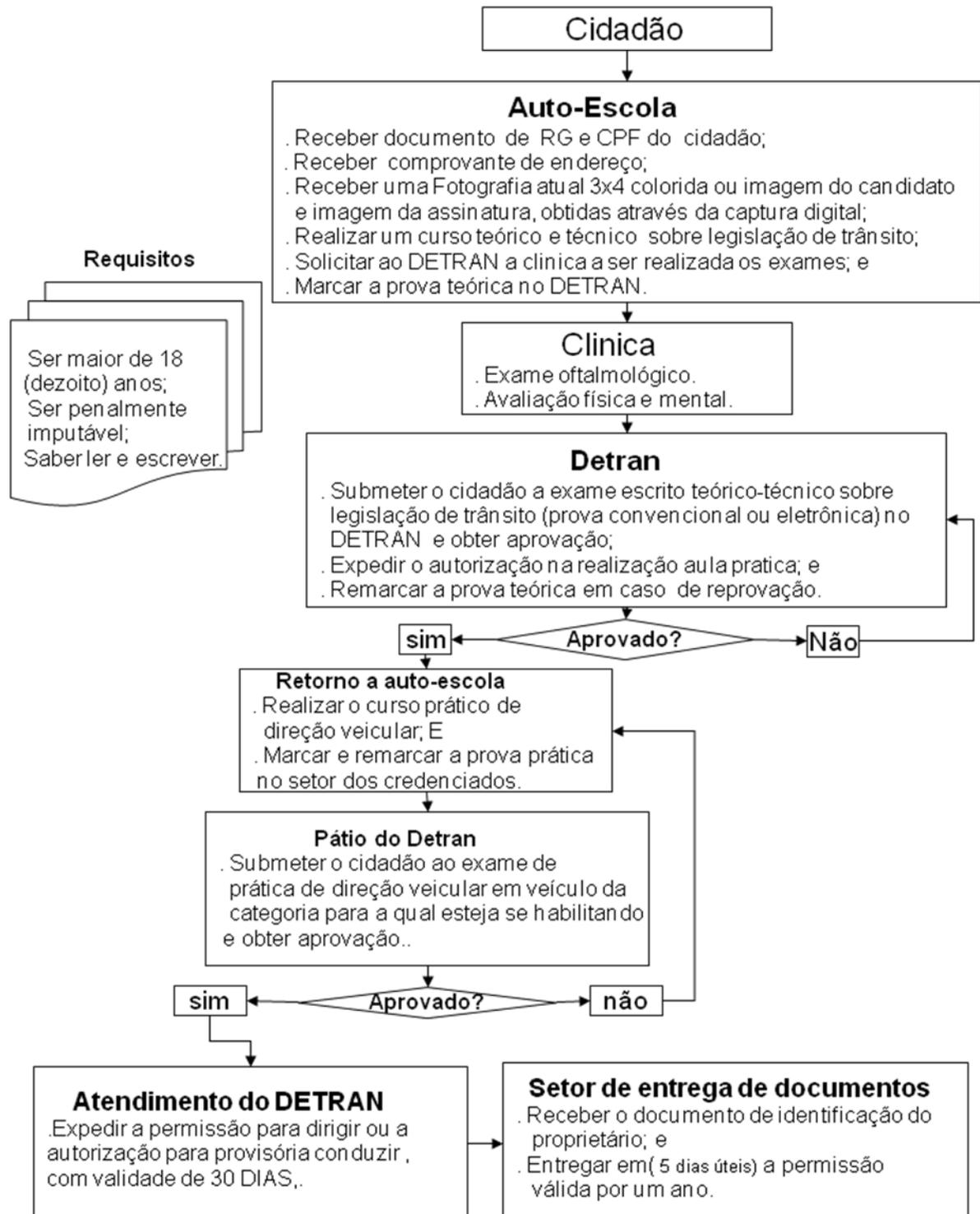


**IV. Fluxograma: Comunicação de venda:**

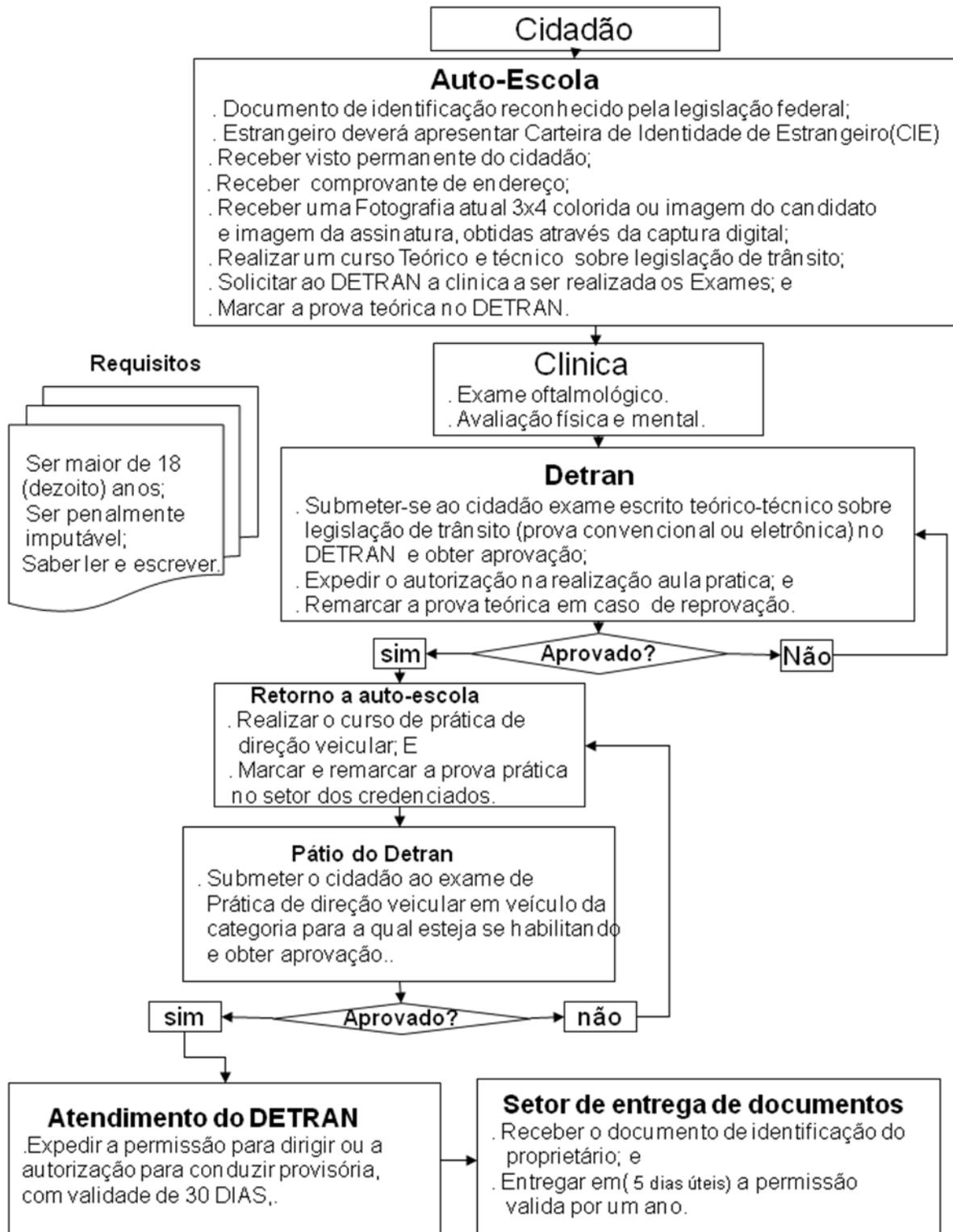
**V. Fluxograma: Nada consta de habilitação:**

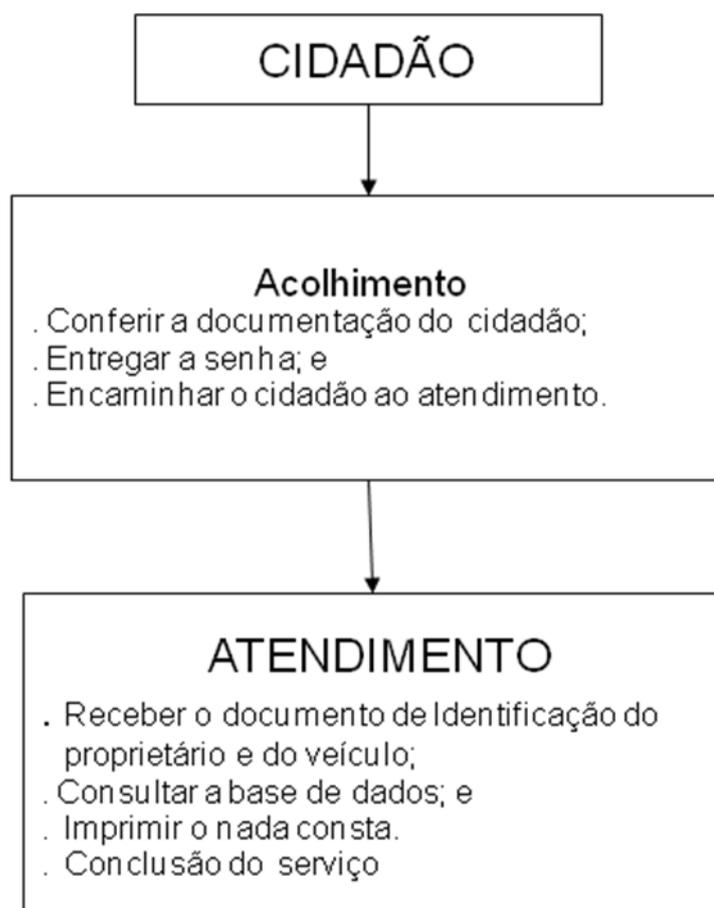
**VI. Fluxograma: 2ª Via da Carteira Nacional de Habilitação – CNH:**

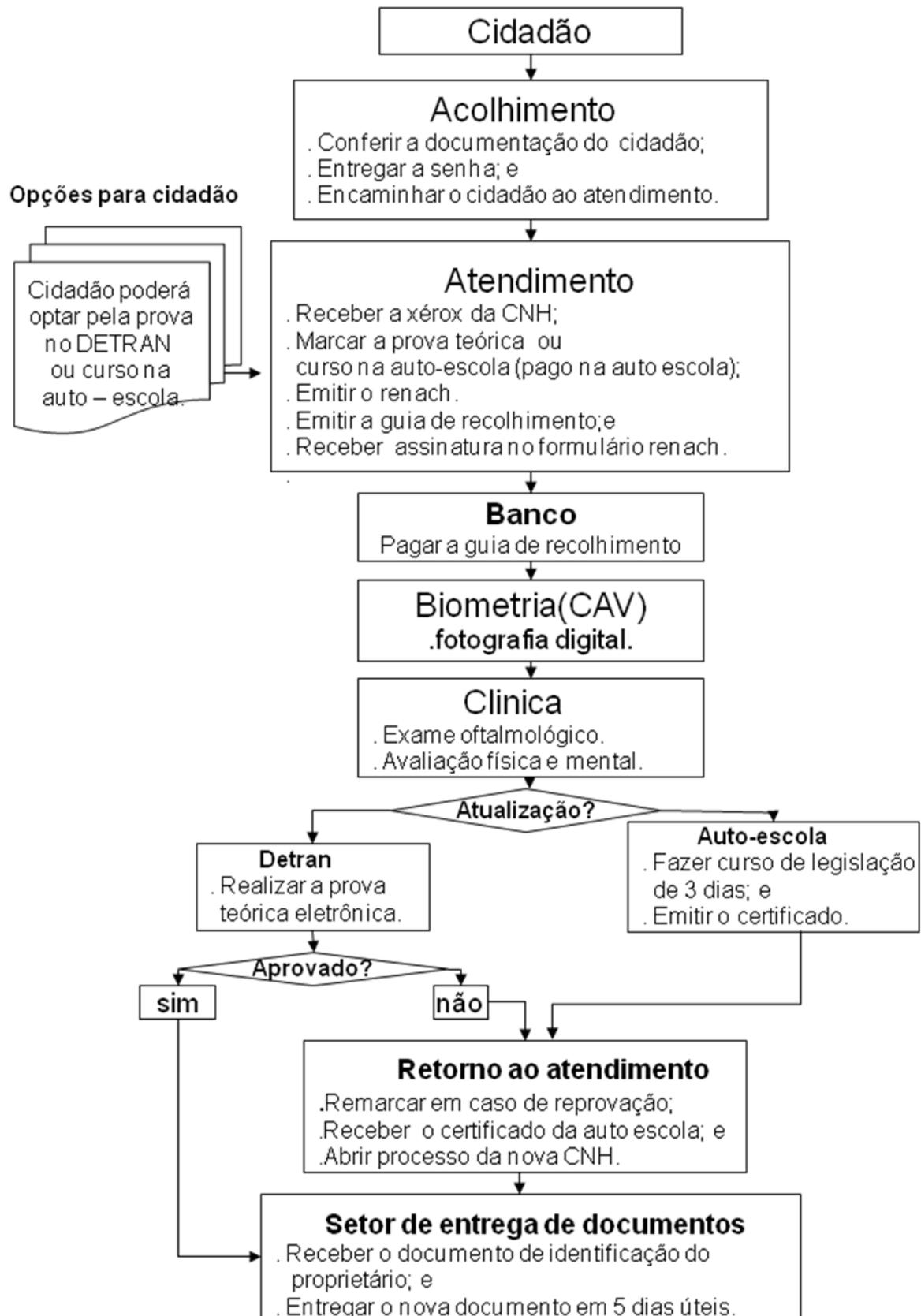
## VII. Fluxograma: 1ª Habilitação:



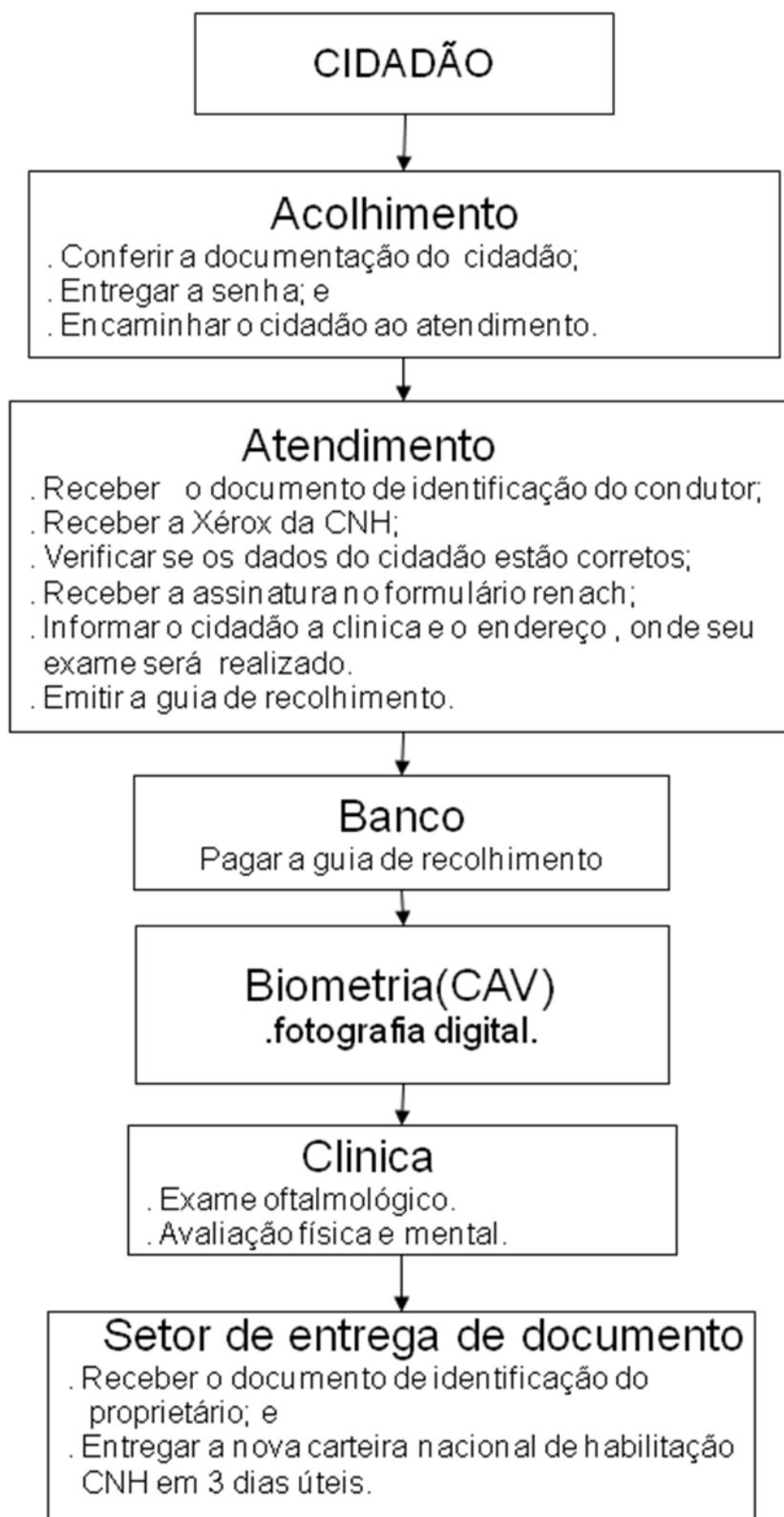
### VIII. Fluxograma: Carteira Nacional de Habilitação para estrangeiro:



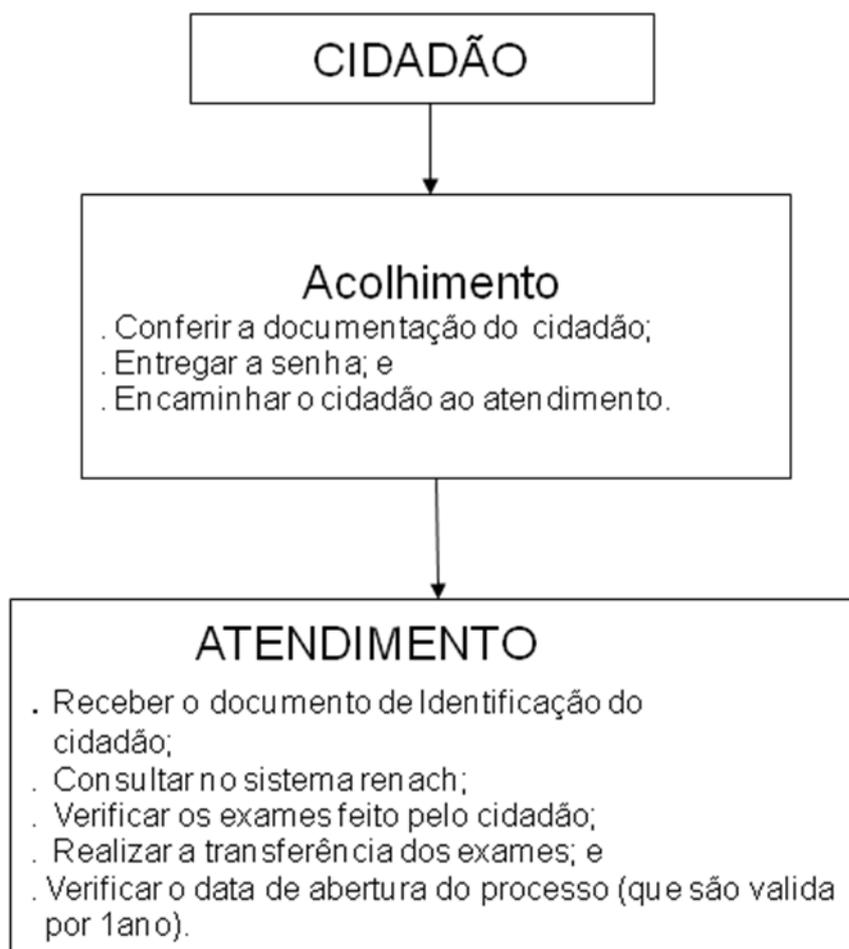
**IX. Fluxograma: Nada Consta de veículo:****X. Fluxograma: Renovação da Carteira Nacional de Habilitação emitida até 1998:**



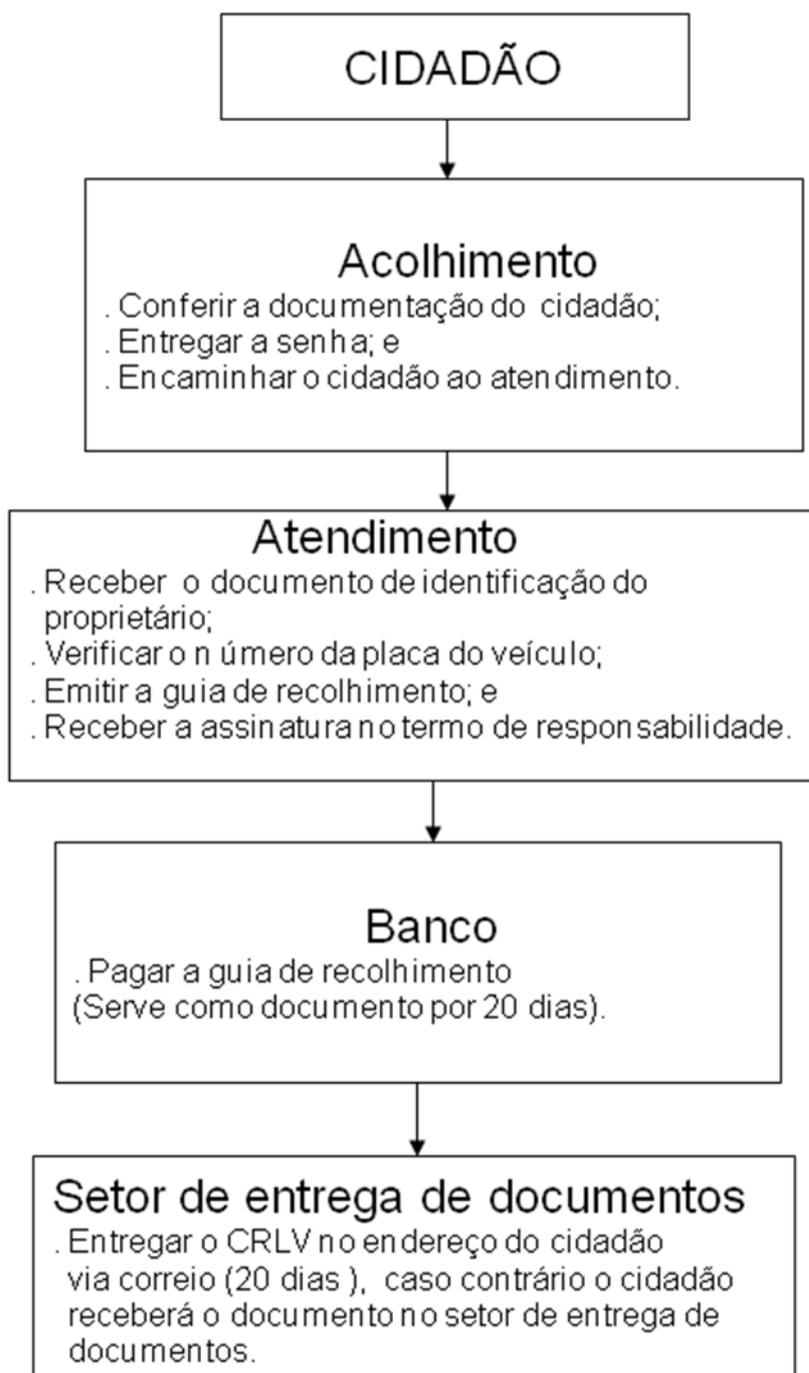
**XI. Fluxograma: Renovação da Carteira Nacional de Habilitação emitida após 1998:**



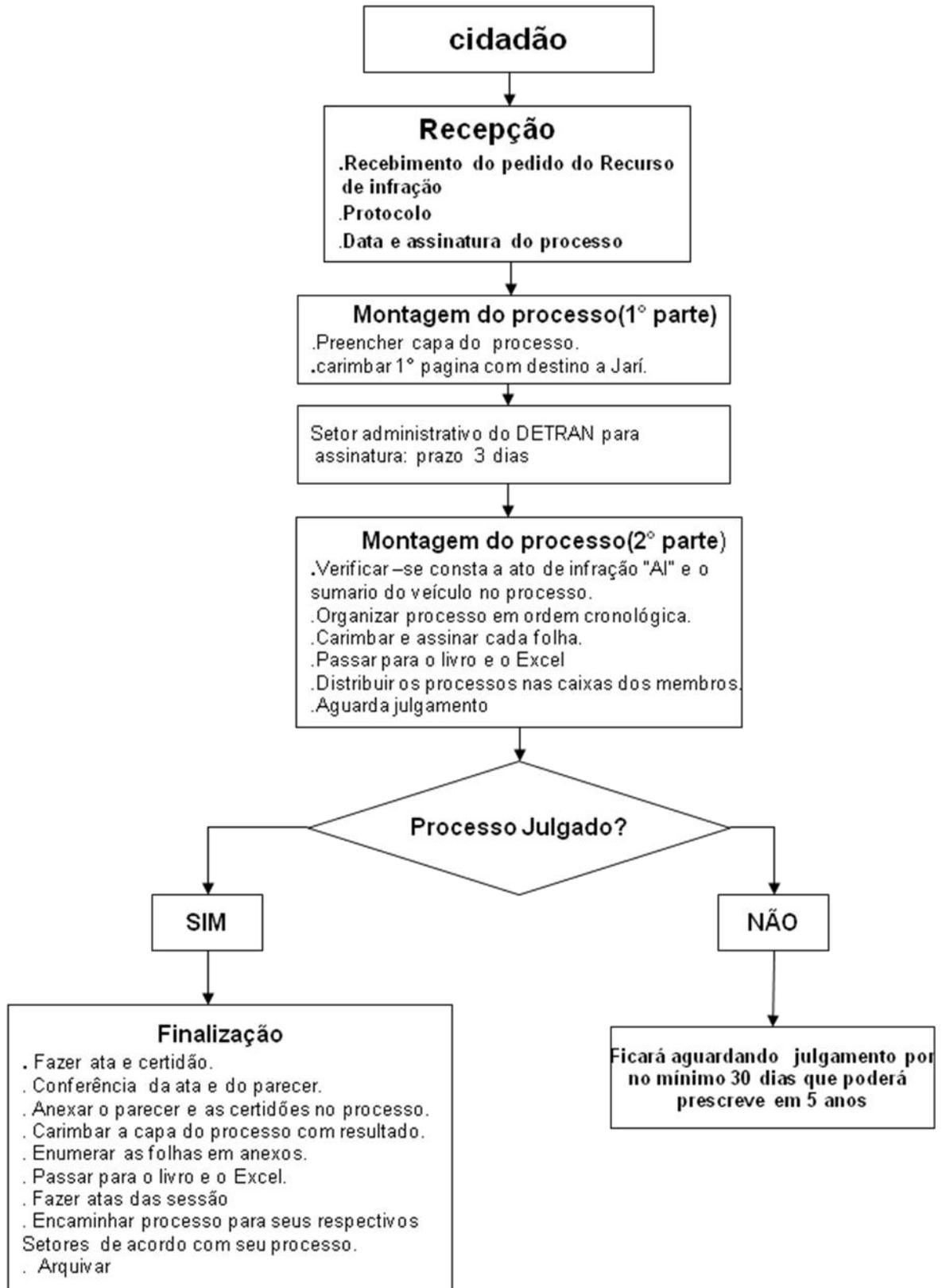
**XII. Fluxograma: Transferência de prontuário de outra unidade da federação e emissão de carteira nacional de habilitação:**



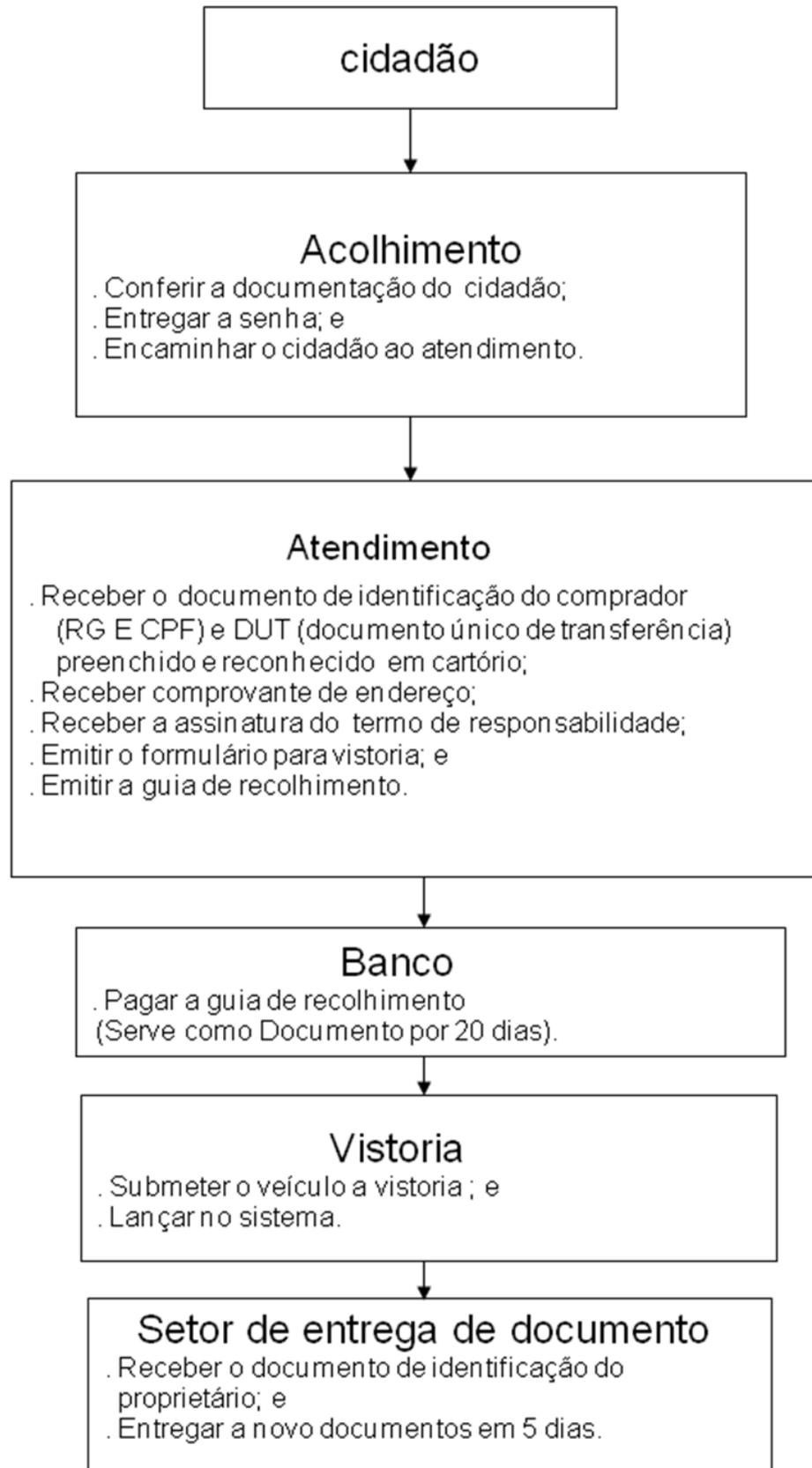
**XIII. Fluxograma: Emissão da 2ª via do Certificado de Registro e de Licenciamento de Veículo – CRLV:**



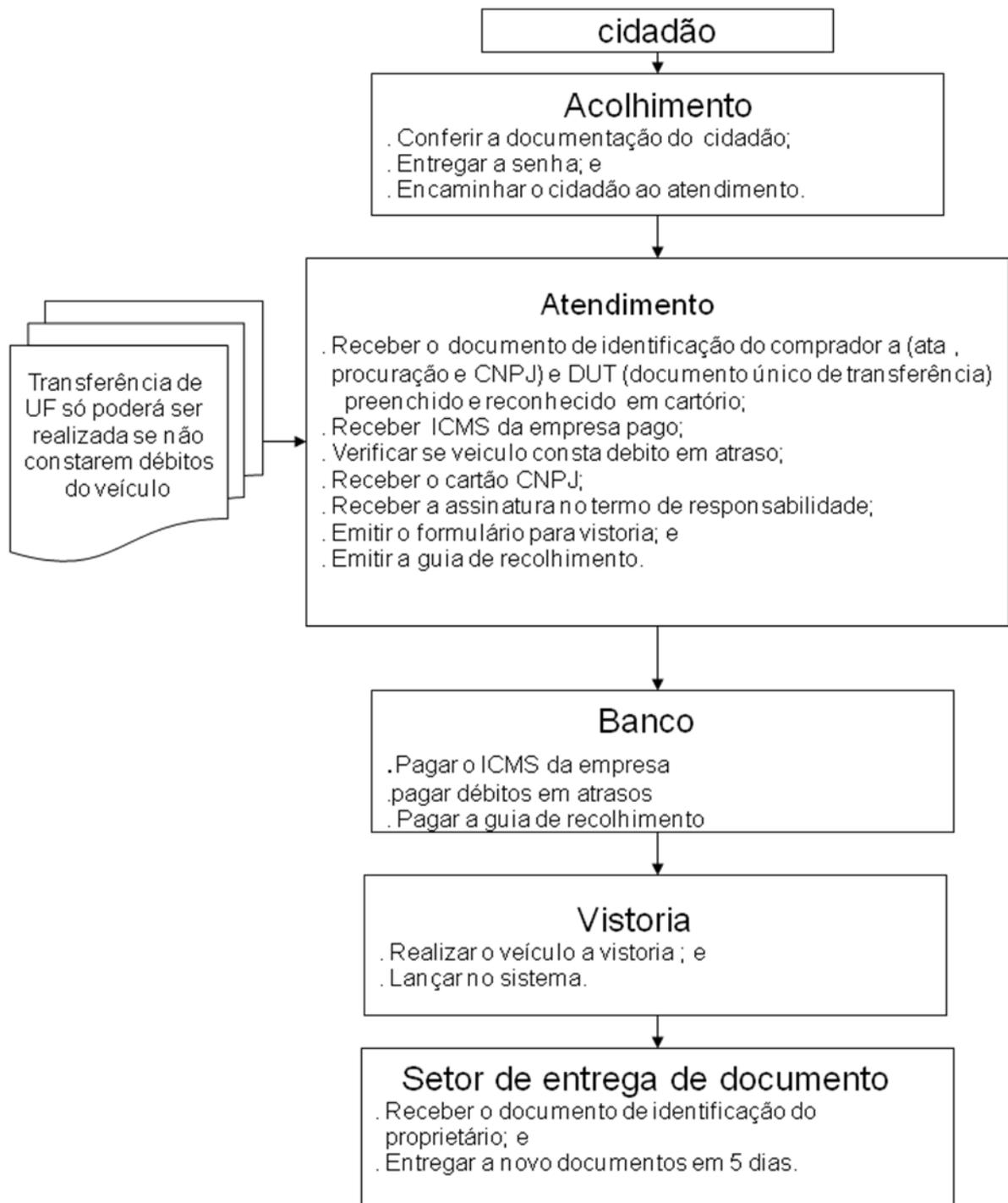
#### XIV. Fluxograma: Recebimento de recursos de infrações:



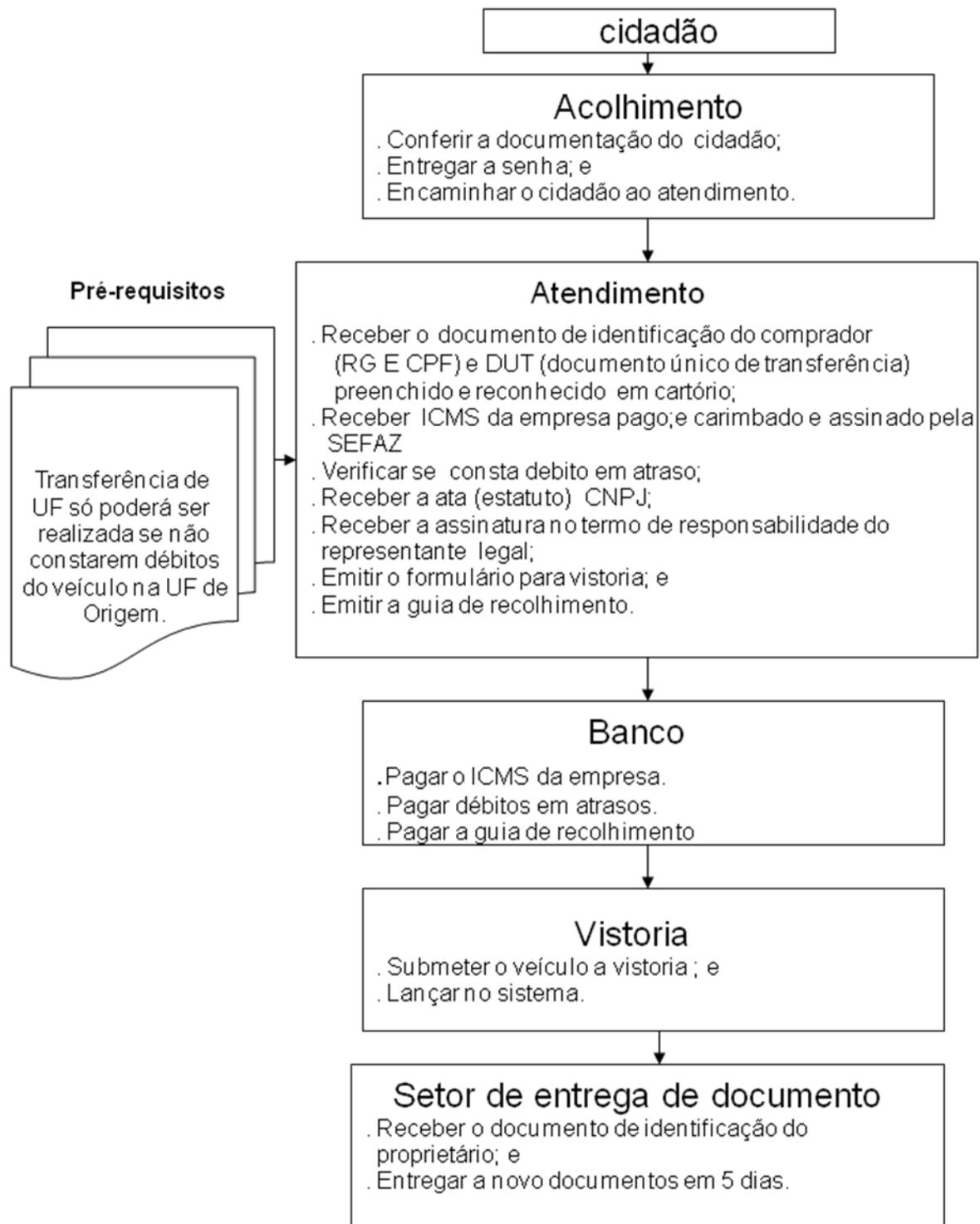
## XV. Fluxograma: Transferência de propriedade de pessoa física:



**XVI. Fluxograma: Transferência de propriedade de pessoa física para pessoa jurídica:**



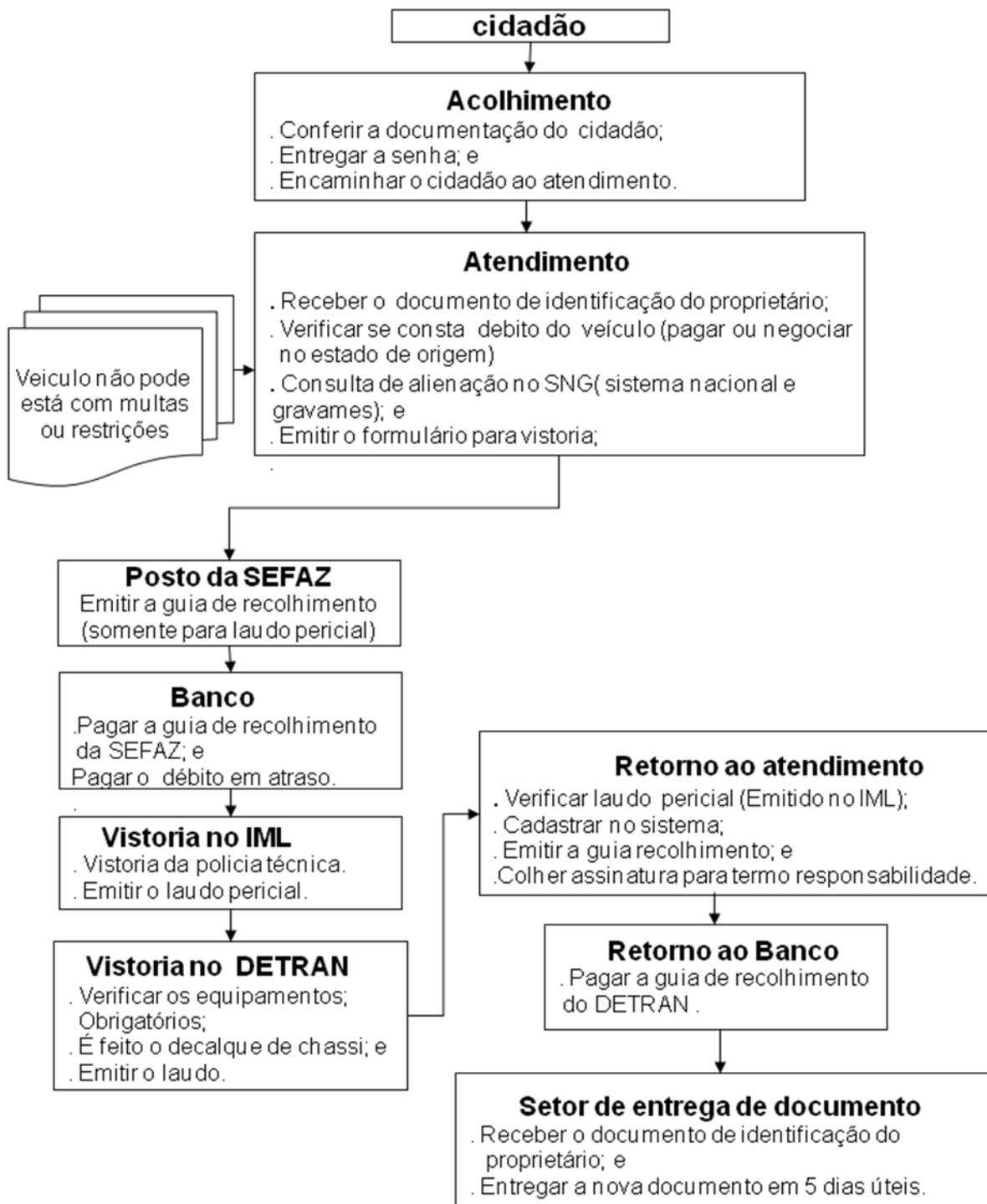
**XVII. Fluxograma: Transferência de propriedade de pessoa jurídica para pessoa física:**



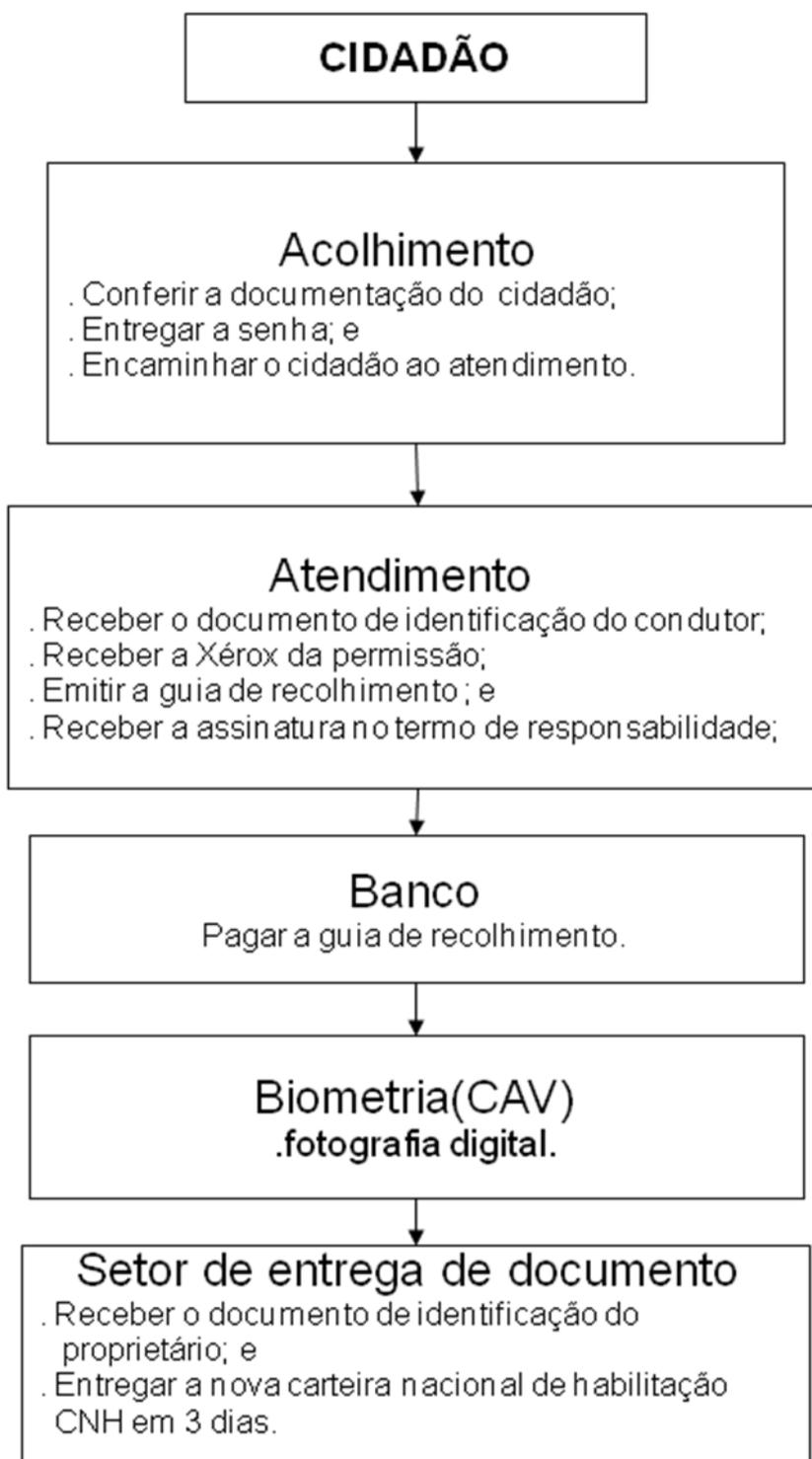
**XVIII. Fluxograma: Transferência de veículo alienado para outra unidade da federação:**



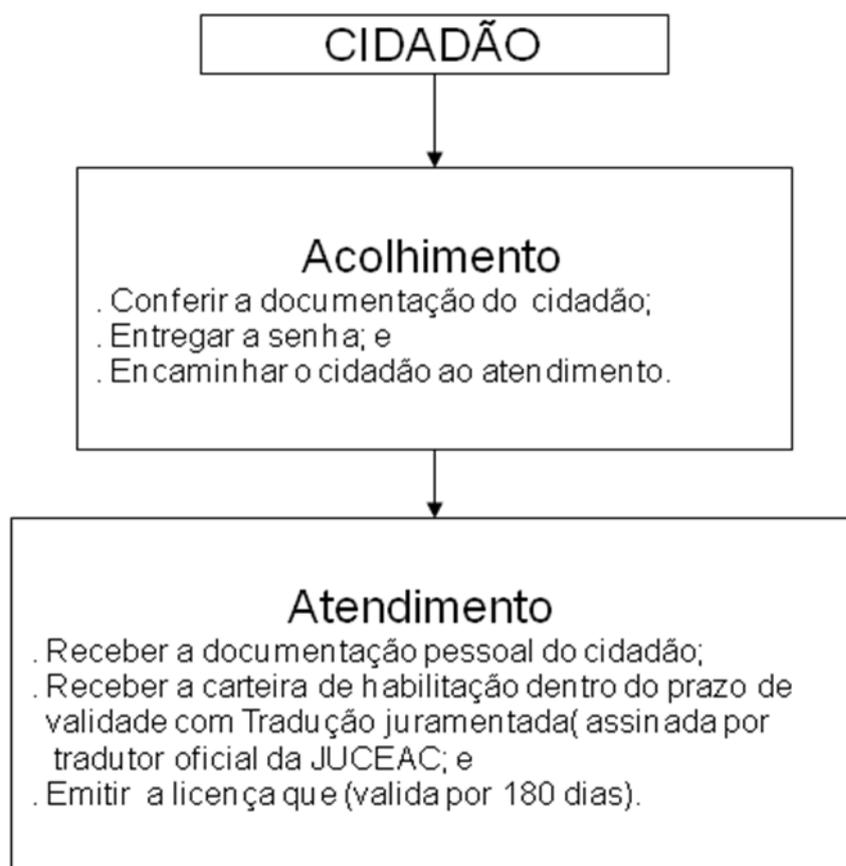
**XIX. Fluxograma: Transferência de veículo não alienado para outra unidade da federação:**



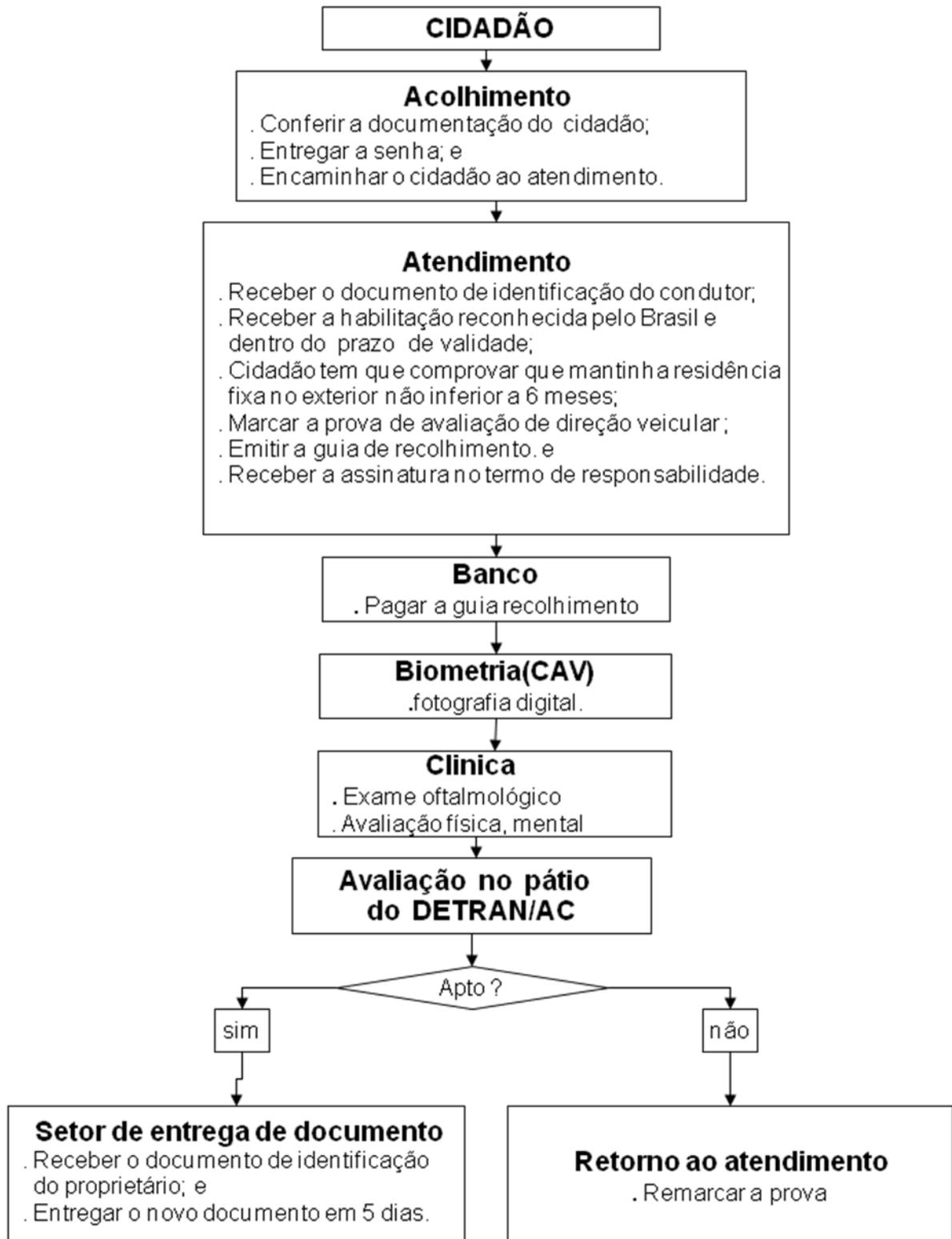
## XX. Fluxograma: Emissão de Carteira Nacional de Habilitação definitiva:



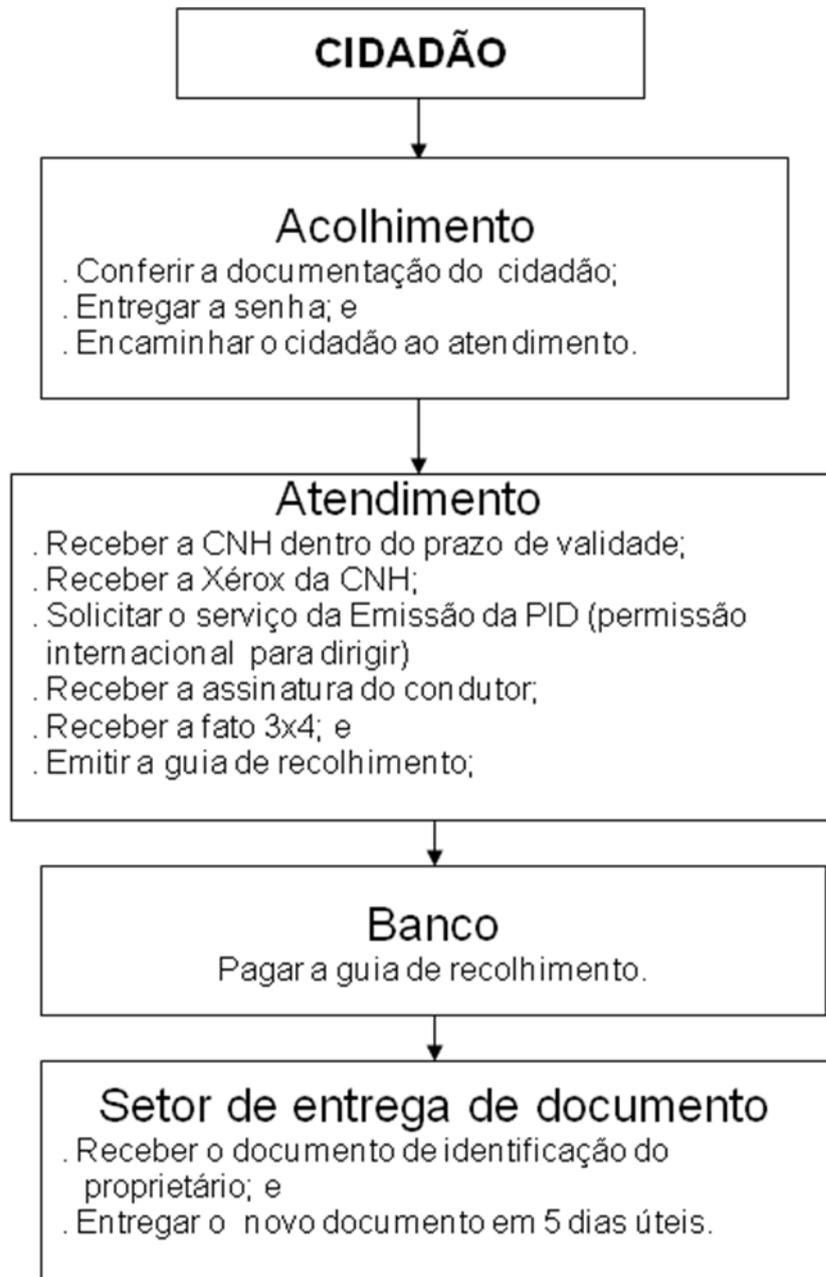
**XXI. Fluxograma: Emissão de autorização para estrangeiro dirigir no Brasil:**

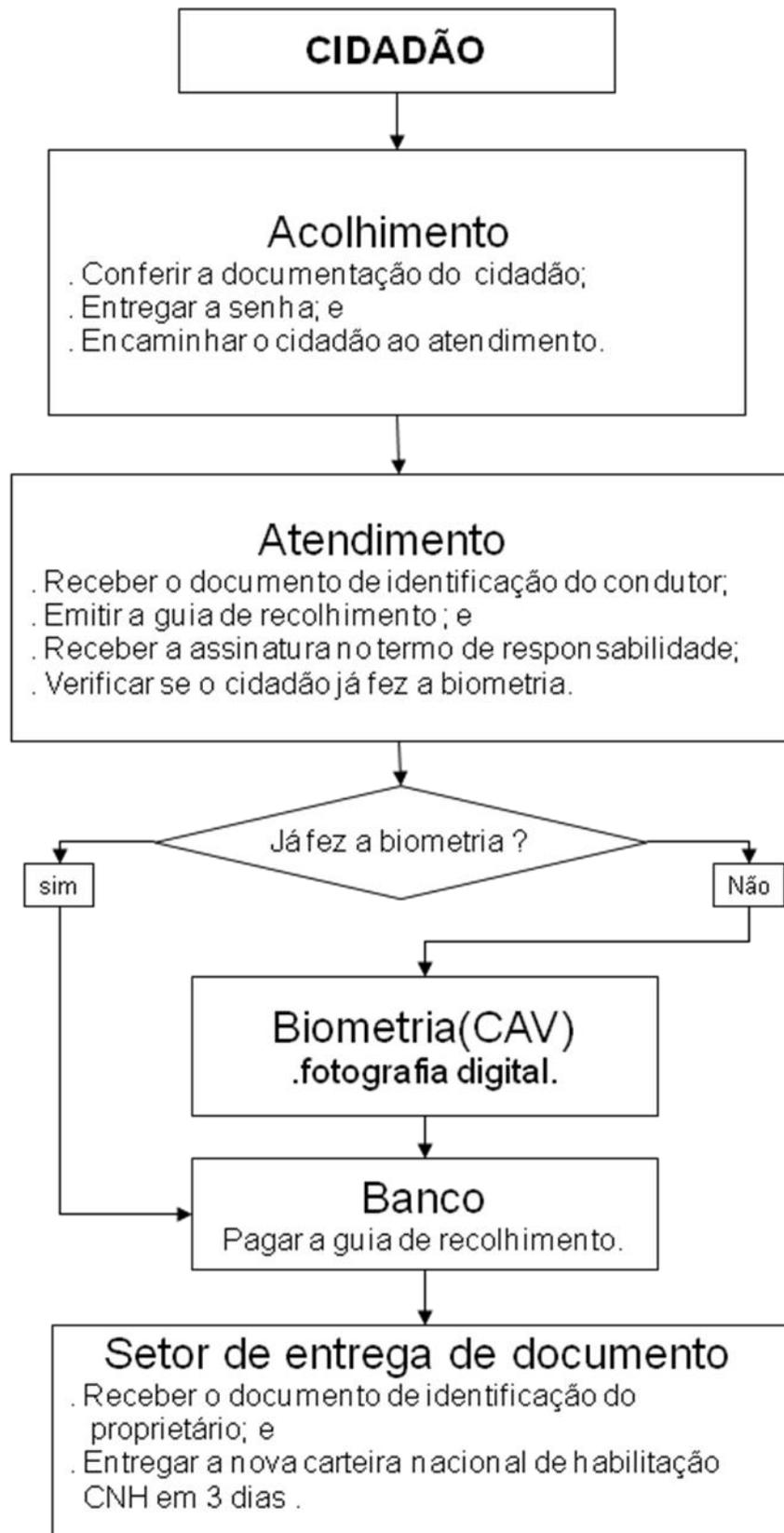


**XXII. Fluxograma: Emissão de permissão para brasileiro habilitado em outro país:**

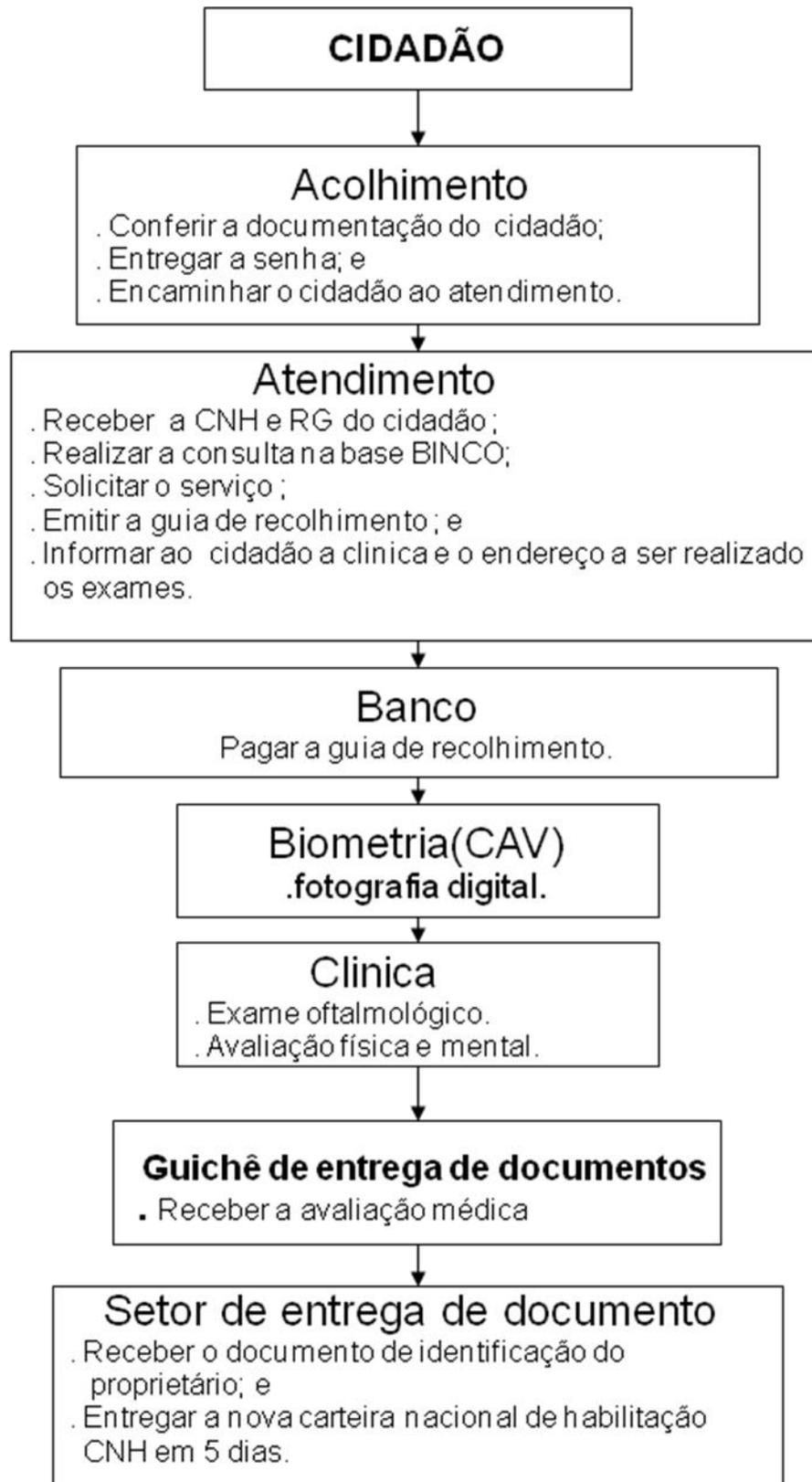


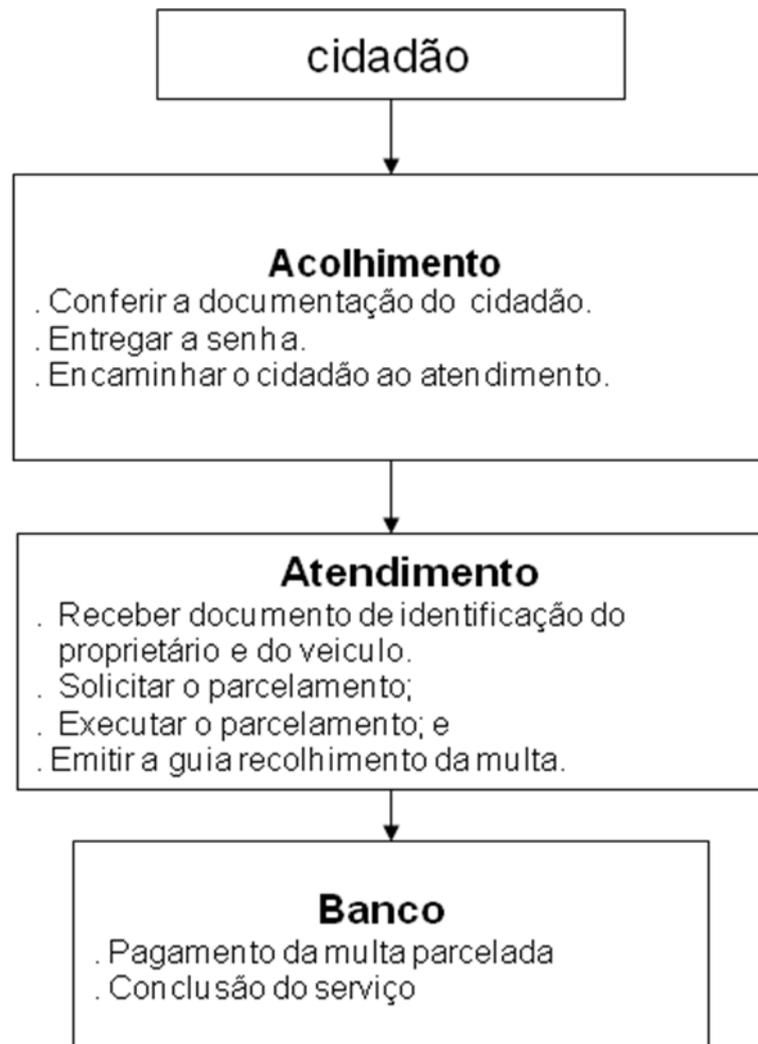
**XXIII. Fluxograma: Emissão de Permissão Internacional para Conduzir Veículos  
- PID:**



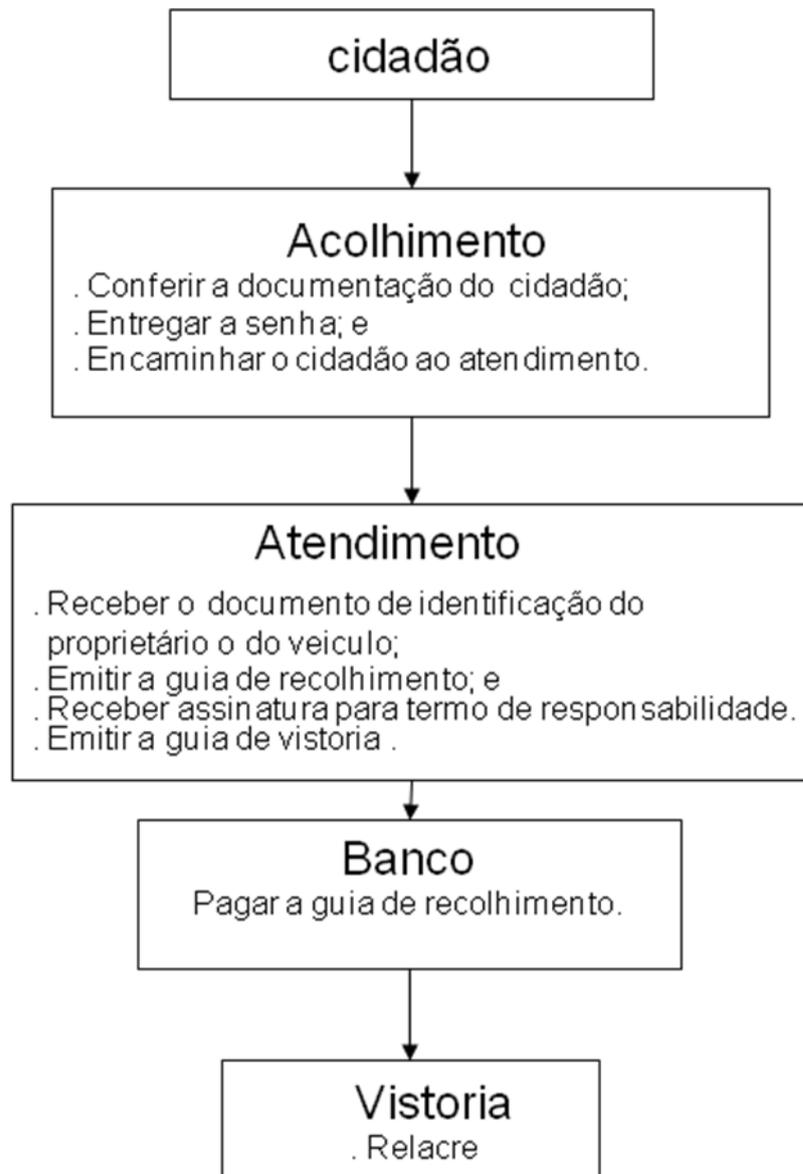
**XXIV. Fluxograma: Alteração de dados na Carteira Nacional de Habilitação:**

**XXV. Fluxograma: Transferência de registro e renovação da carteira nacional de habilitação:**

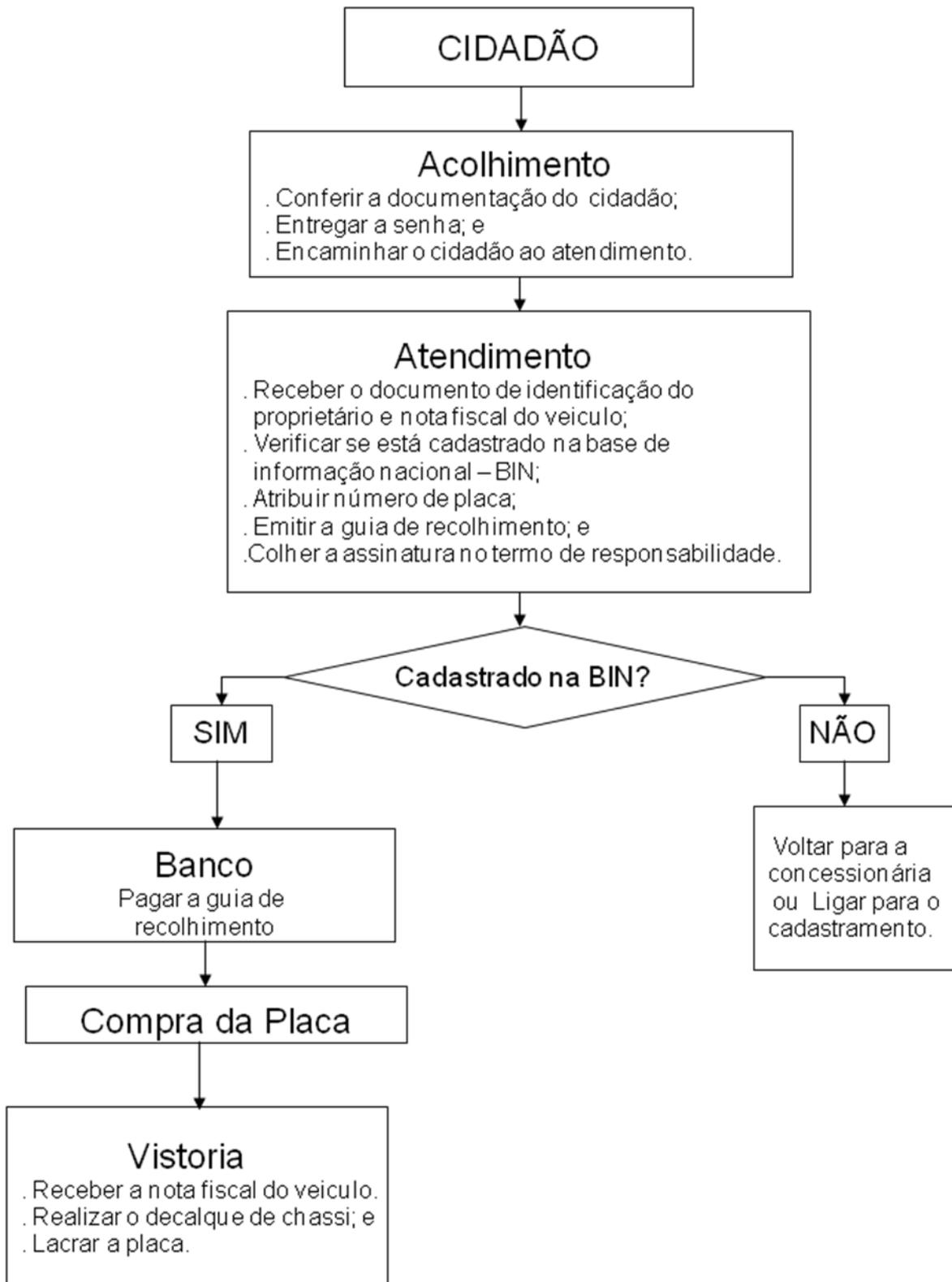


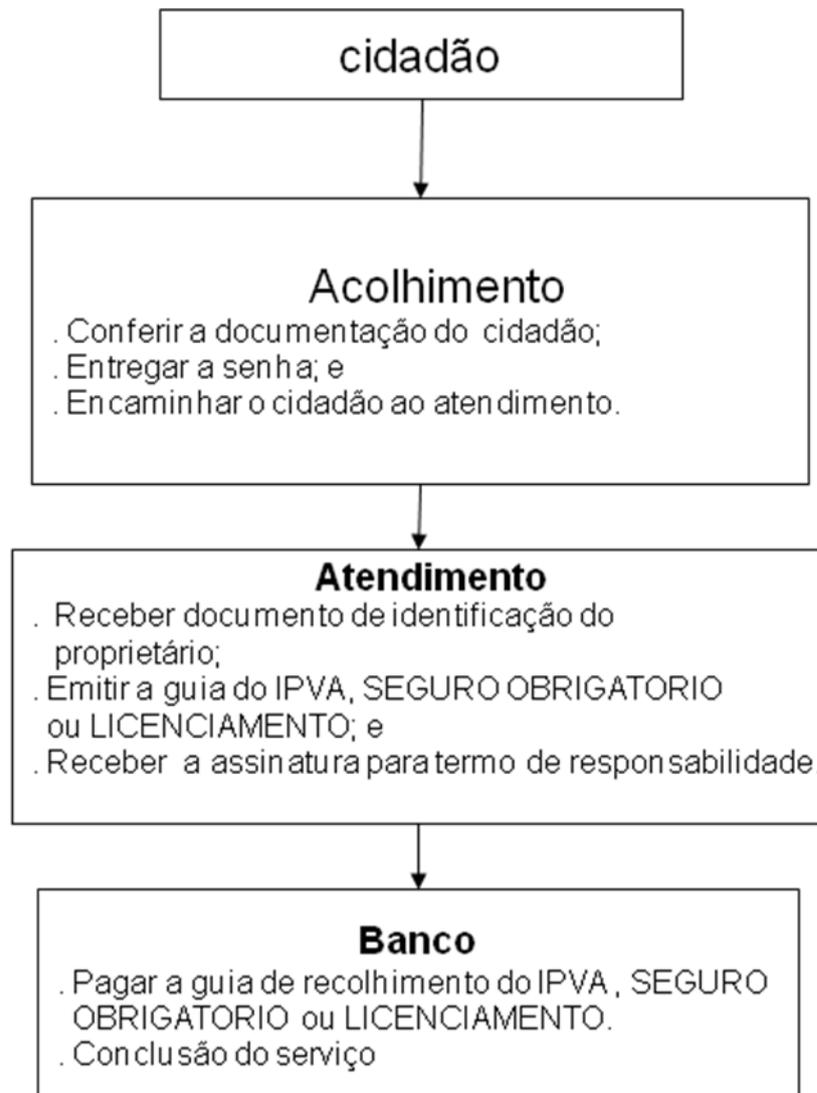
**XXVI. Fluxograma: Parcelamento de multas:**

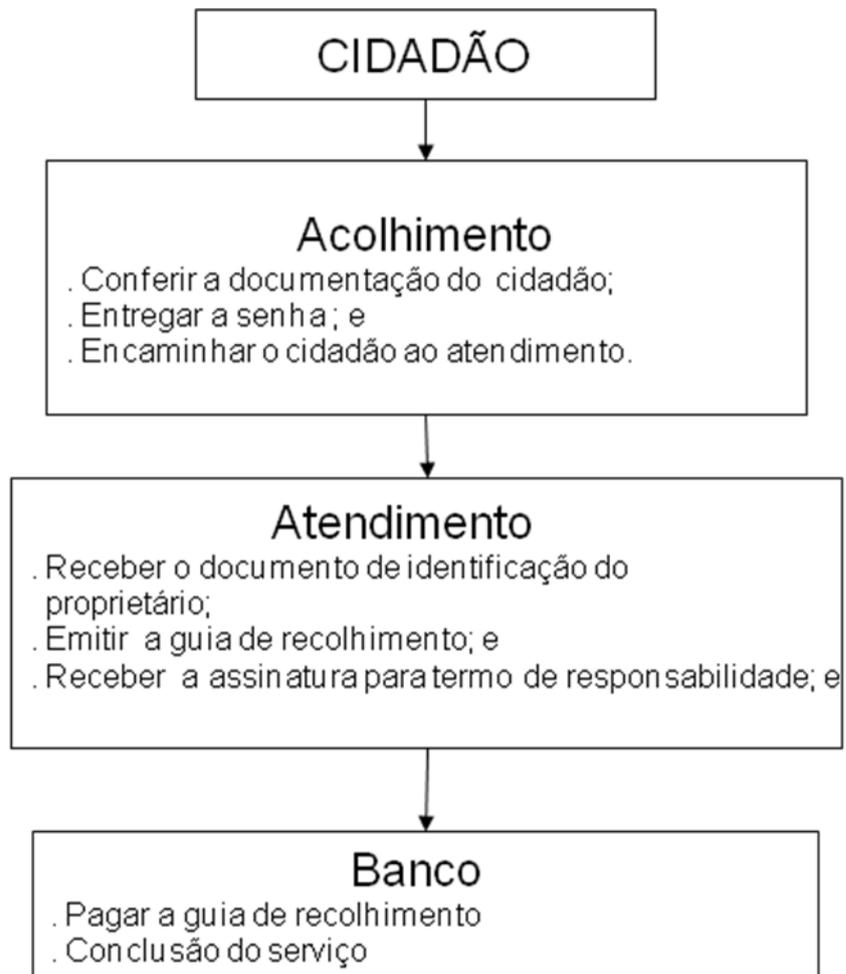
**XXVII. Fluxograma: Transferência de veículos de outro município:**

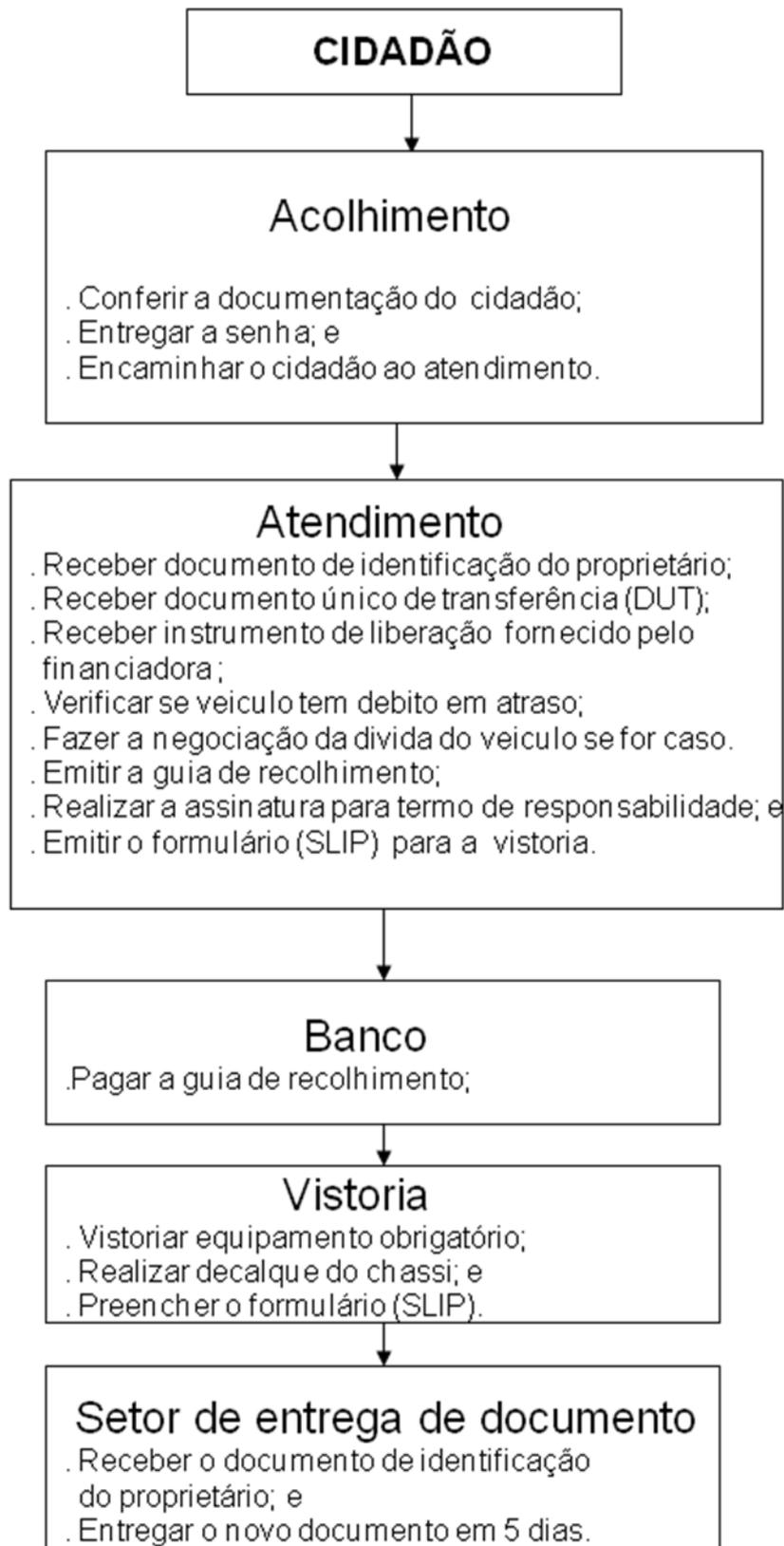
**XXVIII. Fluxograma: Relacração:**

**XXIX. Fluxograma: 1º emplacamento de veículo alienado:**

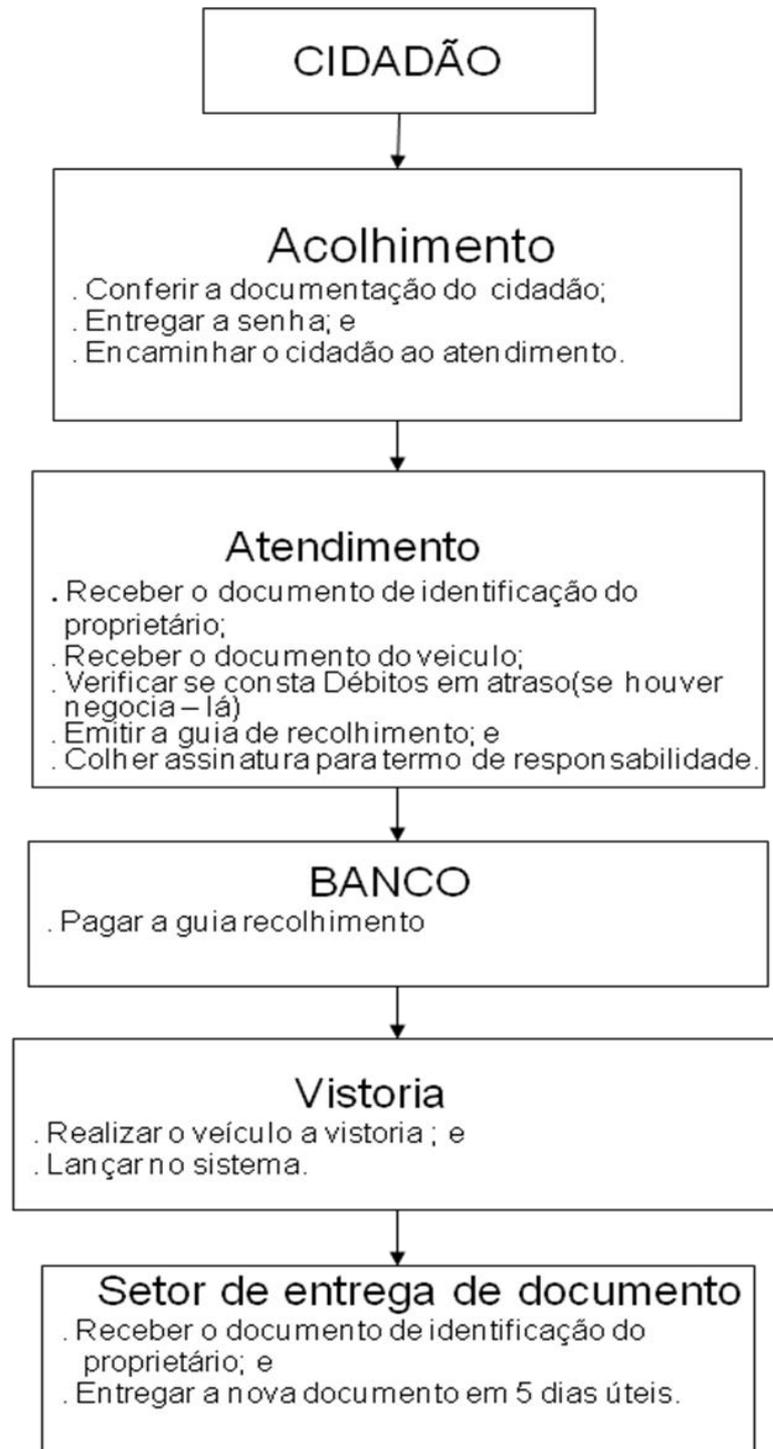


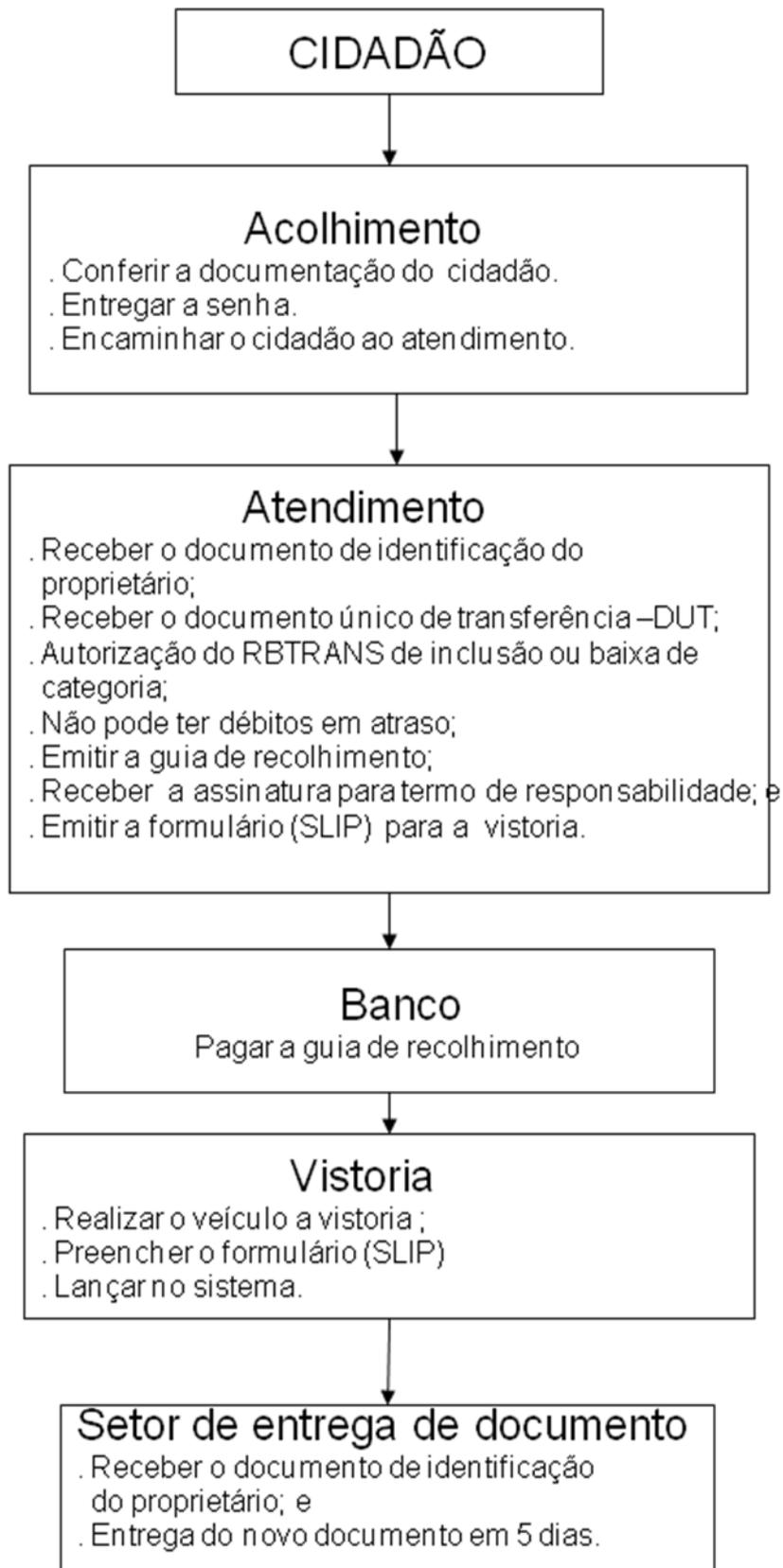
**XXX. Fluxograma: Emissão do IPVA, Seguro Obrigatório e Licenciamento:**

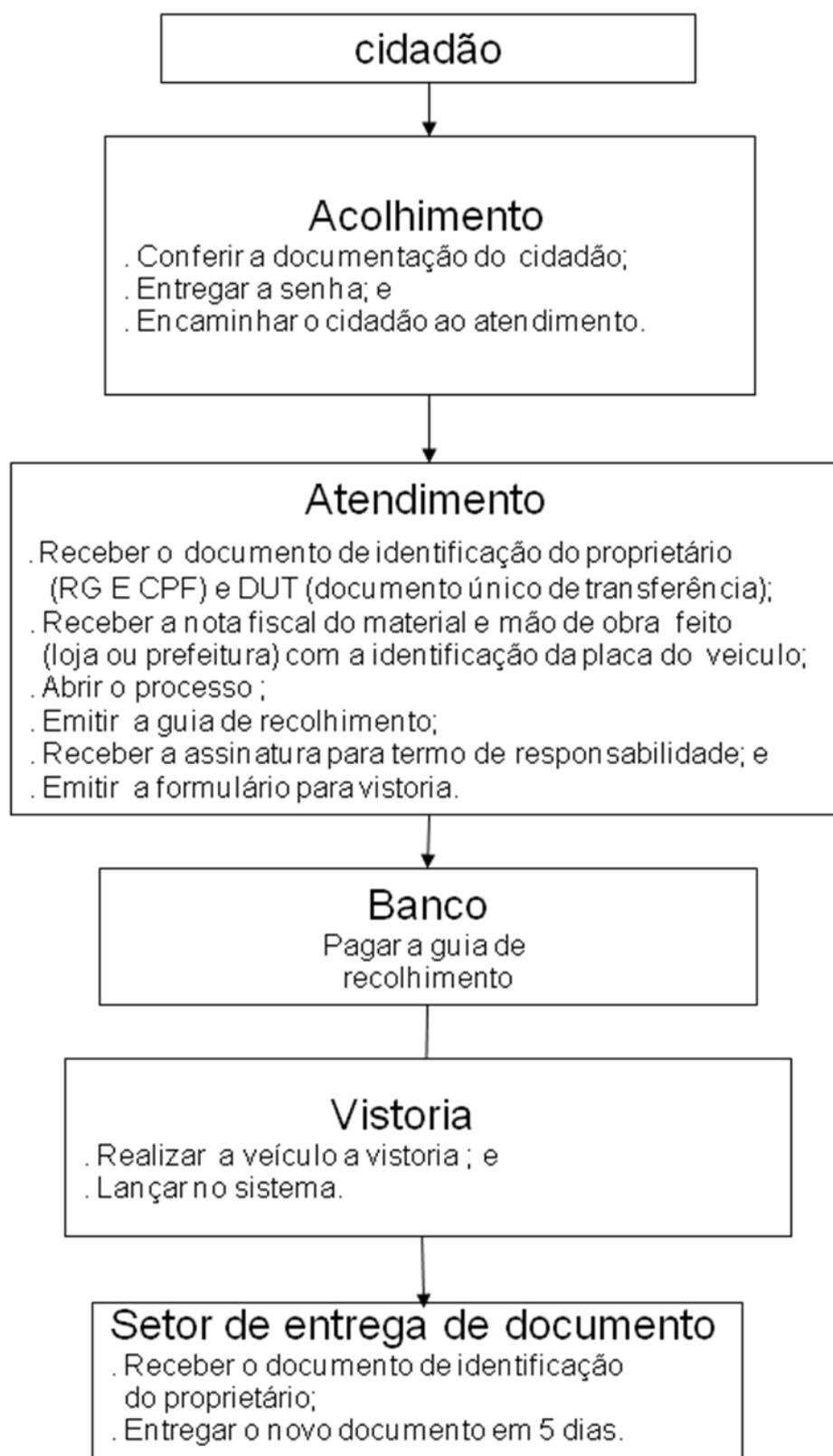
**XXXI. Fluxograma: Emissão de multas:**

**XXXII. Fluxograma: Baixa de gravame:**

**XXXIII. Fluxograma: Emissão da 2ª via do Certificado de Registro de Veículo - CRV:**



**XXXIV. Fluxograma: Mudança de categoria de veículo:**

**XXXV. Fluxograma: Alteração de características (pintura e acessórios):**

## GLOSSÁRIO

**Back Office.** Ou retaguarda esta associado aos departamentos administrativos de uma empresa, departamentos que mantêm nenhum ou muito pouco contato com os clientes (King, 2000, p. 13).

**Feedback.** É o procedimento que consiste no provimento de informação à uma pessoa sobre o desempenho, conduta ou eventualidade executada por ela e objetiva reprimir, reorientar e/ou estimular uma ou mais ações determinadas, executadas anteriormente. É ainda, uma atividade executada com a finalidade de maximizar o desempenho de um indivíduo ou de um grupo. Processualmente, é oriundo de uma avaliação de Monitoria (King, 2000, p. 8).

**Front Office.** Ou linha de frente são atividades de uma empresa que tem alto contato com o cliente, as empresas de prestação de serviço tem o um nível de contato com o cliente bem alto, mas isso não quer dizer não existam atividades ocorrendo longe dos olhos do cliente (King, 2000, p. 13).