

**INSTRUÇÃO DE SERVIÇO  
Nº 206, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2016.**

Dispõe sobre a implantação do regime de credenciamento para instituições destinadas a prestação de serviços de ensino à distância - EAD para o processo de reciclagem de condutores infratores.

**O DIRETOR GERAL DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - DETRAN|ES**, no uso da competência que lhe confere o artigo 22 da Lei 9.503. de 23 de setembro de 1997, que instituiu o Código de Trânsito Brasileiro, e os artigos 10 e 11, inciso I, da Lei nº 2.482/1969, publicada no D.O.E de 27/12/1969, que criou a autarquia;

**CONSIDERANDO** o normativo estabelecido pelo Conselho Nacional de Trânsito - CONTRAN através das Resoluções nº 168/2004, nº 358/2010, nº 413/2012, nº 415/2012 e suas alterações, assim como, o processo administrativo nº 76106160;

**CONSIDERANDO** a necessidade de uniformizar, reorganizar e redefinir os procedimentos para o credenciamento e renovação de instituições destinadas ao desenvolvimento de cursos na modalidade de ensino à distância - EAD para fins do Curso de Reciclagem;

**CONSIDERANDO** que a educação à distância é uma realidade crescente, sendo uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, com a utilização de recursos didáticos sistematicamente organizados e adequados aos diferentes ambientes virtuais;

**CONSIDERANDO** que é atribuição do DETRAN|ES garantir qualidade, presteza, segurança, transparência e eficiência no processo de formação e aperfeiçoamento de condutores do Estado do Espírito Santo; e,

**CONSIDERANDO** o interesse da Administração, através do DETRAN|ES, em garantir o acesso aos cursos de reciclagem na modalidade EAD, voltados àqueles condutores penalizados com suspensão ou cassação do direito de dirigir.

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Implantar o regime de credenciamento e renovação para instituições destinadas à prestação de serviços de Ensino na Modalidade à Distância - EAD voltadas ao Curso de Reciclagem de Condutores, na forma e especificações contidas nesta Instrução de Serviço.

**TÍTULO I  
CAPÍTULO I  
DA DEFINIÇÃO DO OBJETO**

**Art. 2º** O objeto do presente regime de credenciamento compreende a prestação do conjunto de serviços associados ao processo de reciclagem de condutores infratores através de plataforma *online* de ensino, na modalidade à distância, incluindo todas as atividades, desde a matrícula do aluno, até a emissão do certificado de conclusão de curso, incluindo a

gestão da plataforma e dos dados armazenados, manutenção, suporte aos usuários e integrações sistêmicas com as bases de dados do DETRAN|ES.

**Art. 3º** As empresas credenciadas deverão atender integralmente, a qualquer tempo, as normas vigentes sobre o tema EAD, bem como, alterações futuras, dispostas pelo Conselho Nacional de Trânsito - CONTRAN.

**Art. 4º** O credenciado deverá apresentar ao DETRAN|ES, antes de receber a autorização para início de execução das atividades objeto deste credenciamento, Plano de Curso e Conteúdo Programático, para homologação.

**Art. 5º** Todas as atividades objeto deste credenciamento serão fiscalizadas por servidor do DETRAN|ES designado, devendo o credenciado disponibilizar acesso irrestrito para a geração de relatórios gerenciais e acompanhamento remoto das atividades.

**Parágrafo Único.** Caberá à Diretoria de Habilitação e Veículos - DHV do DETRAN|ES indicar e designar os servidores responsáveis pela fiscalização.

**Art. 6º** O credenciado deverá fornecer todos os insumos necessários à execução integral do objeto definido no art. 2º desta Instrução de Serviço, sejam materiais, humanos e tecnológicos, devendo todos os seus custos correr unicamente às suas expensas, não cabendo ao DETRAN|ES a remuneração de qualquer valor relacionado à prestação dos serviços.

**Art. 7º** As matrículas no Curso de Reciclagem em EAD ocorrerão através da rede credenciada do DETRAN|ES de Centros de Formação de Condutores - CFC, que ficarão responsáveis por garantir a matrícula à plataforma *online* apenas dos alunos interessados que tenham validado suas credenciais, através da coleta biométrica nas unidades do DETRAN|ES.

## **CAPÍTULO II DO PLANO DE CURSO E CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**Art. 8º** A apresentação e homologação do Plano de Curso e Conteúdo Programático é requisito para a obtenção do credenciamento.

**§1º** O Plano de Curso e Conteúdo Programático deverá ser apresentado descrevendo os seguintes requisitos mínimos:

### **a) Infraestrutura/Capacitação Técnica:**

- I. Domínio de Internet Registrado e Ativo;
- II. Link dedicado;
- III. Servidor dedicado com gerenciamento exclusivo para transmissão de troca de informações com banco de dados do respectivo órgão ou entidade executivo de trânsito do estado ou do Distrito Federal;
- IV. Redundância e *Disaster Recovery*;
- V. Firewall;
- VI. Banda IP para acesso multiusuários;
- VII. Escalabilidade;
- VIII. Monitoração 7x24x365;
- IX. Infraestrutura de suporte técnico e atendimento ao usuário (das 08:00h as 22:00h);

X. Equipe de Profissionais Capacitada na área de tecnologia da informação com pleno conhecimento na plataforma *online*.

**b) Infraestrutura Sistêmica:**

- I. Sistema em plataforma WEB;
- II. Compatibilidade com os principais Navegadores (Google Chrome, Firefox, Internet Explorer);
- III. Informações pertinentes a Navegabilidade e Usabilidade da plataforma de estudos;
- IV. Ajuda on-line (manual de utilização do sistema e guia de orientações para estudo em plataforma EAD);
- V. No website de estudos deverá conter informações pertinentes aos Requisitos mínimos e equipamentos necessários para realização do curso;
- VI. Detalhamento dos objetivos, competências e habilidades a serem alcançadas em cada um dos módulos previstos e sistemáticas de autoavaliação e tempo;
- VII. Informações sobre acesso e utilização das ferramentas de interação entre Tutores e Alunos (Chat, Fórum, E-mails e etc.);
- VIII. Suporte técnico através de 0800;
- IX. Exibição de conteúdo programático distribuído por módulos e acordo com a Resolução nº 168/2004 do CONTRAN;
- X. Simulados ao Final de cada módulo contendo no mínimo de 10 (dez) questões;
- XI. Gravação de logs de eventos realizados;
- XII. Login através de usuário, senha e identificação facial;
- XIII. Emissão de certificação de conclusão de curso;
- XIV. Tracking para acompanhamento da performance do aluno, durante a realização dos simulados;
- XV. Bloqueio automático de acesso por tempo de inatividade e por não reconhecimento da identificação facial;
- XVI. Bloqueio automático de acesso do matriculado quanto expirado o tempo máximo para a realização do Curso de Reciclagem, limitado a 45 dias corridos, contados da data de efetivação da matrícula.

**c) Conteúdo Programático modulado de acordo com a regulamentação:**

I. Legislação de Trânsito: 12 (doze) horas/aula - Determinações do CTB quanto a: - Formação do condutor; - Exigências para categorias de habilitação em relação a veículo conduzido; - Documentos do condutor e do veículo: apresentação e validade; - Sinalização viária; - Penalidades e crimes de trânsito; - Direitos e deveres do cidadão; - Normas de circulação e conduta. Infrações e penalidades referentes a: - Documentação do condutor e do veículo; - Estacionamento, parada e circulação; - Segurança e atitudes do condutor, passageiro, pedestre e demais atores do processo de circulação; - Meio ambiente.

II. Direção defensiva: 8 (oito) horas/aula - Conceito de direção defensiva - veículos de 2, 4 ou mais rodas; - Condições adversas; - Como evitar acidentes; - Cuidados com os demais usuários da via; - Estado físico e mental do condutor, consequências da ingestão e consumo de bebida alcoólica e substâncias psicoativas; - Situações de risco.

III. Noções de Primeiros Socorros: 4 (quatro) horas/aula - Sinalização do local do acidente; - Acionamento de recursos: bombeiros, polícia, ambulância, concessionária da via e outros - Verificação das condições gerais da vítima; - Cuidados com a vítima (o que não fazer).

IV. Relacionamento Interpessoal: 6 (seis) horas/aula - Comportamento solidário no trânsito; - O indivíduo, o grupo e a sociedade; - Responsabilidade do condutor em relação aos demais atores do processo de circulação; - Respeito às normas estabelecidas para segurança no trânsito; - Papel dos agentes de fiscalização de trânsito.

**d) Suporte pedagógico: Equipe Multidisciplinar (Capacitação dos profissionais envolvidos e descrição das experiências que contribuem para o projeto):**

I. Apresentação de responsável técnico pelo curso de reciclagem com formação ou especialidade na área de trânsito e experiência em EAD;

II. Tutores com experiência na área de trânsito (Equivalente a Instrutores e ou Diretores de Ensino).

**Art. 9º** O Plano de Curso e Conteúdo Programático deverá ser apresentado no momento do requerimento de credenciamento, devendo ser avaliado pela Coordenação Pedagógica - COPED do DETRAN|ES, que se manifestará formalmente quanto ao cumprimento dos requisitos.

### **CAPÍTULO III DA AVALIAÇÃO DOS ALUNOS E CONDUTORES**

**Art. 10º** Caberá única e exclusivamente ao DETRAN|ES a realização da avaliação dos condutores que se submeterem aos cursos ministrados na plataforma *online*, após o lançamento pelo credenciado da carga horária cumprida pelo condutor penalizado e o resultado de conclusão de curso emitido pela entidade credenciada junto ao DETRAN|ES.

**Ar. 11º** Após a conclusão do curso e emissão do certificado de conclusão o credenciado deverá comunicar imediatamente ao DETRAN|ES, de forma sistêmica, o cumprimento de todos os requisitos exigidos na legislação pertinente.

**§1º** A comunicação da conclusão de curso deverá se dar por meio de sistema de informação integrado com o banco de dados do DETRAN|ES, devendo o credenciado providenciar toda e qualquer alteração sistêmica em sua plataforma, para viabilizar a integração.

**§2º** Para que o DETRAN|ES possa auditar os cursos realizados a qualquer tempo, deverá o credenciado garantir acesso e manter armazenado os certificados emitidos em um banco de dados próprio, por período não inferior a 5 (cinco) anos, contados a partir de sua emissão, bem como, todas as informações e dados relativos a realização dos cursos, inclusive controles de acesso e de reconhecimento de face.

**Art. 12º** Todos os custos envolvendo a emissão de certificado e transmissões de dados deverão ser custeadas pelo credenciado, não cabendo ao DETRAN|ES qualquer tipo de remuneração ao credenciado.

## **CAPÍTULO IV DA PLATAFORMA ONLINE DE CURSOS**

**Art. 13º** O credenciado deverá disponibilizar plataforma *online* de cursos de reciclagem, oferecendo no mínimo, com as seguintes funcionalidades e informações:

I. Módulo de Matrícula CFC, para permitir o cadastramento de alunos na plataforma *online*, com a realização de matrícula através dos Centros de Formação de Condutores credenciados ao DETRAN|ES e validação das informações biométricas do aluno;

II. Módulo de Autoavaliação, permitindo ao aluno a realização de simulados e testar o auto aprendizado;

III. Módulo de Relatórios, permitindo a geração de relatórios customizáveis por parte do DETRAN|ES, para auditar e avaliar a performance dos alunos e condutores que tenham realizado o curso;

IV. Módulo de Suporte, para gerenciar e executar serviços de suporte aos alunos, por meio de tutoria on-line;

V. Módulo de Reconhecimento Facial, de modo que durante a realização do curso *online*, a qualquer tempo e de forma sistemática e aleatória, seja possível a verificação de que o aluno matriculado esteja realmente utilizando a plataforma de ensino à distância, cujo confronto será realizado diretamente na base de dados da empresa credenciada, tendo em vista que no momento da matrícula, através dos Centros de Formação de Condutores, já será realizado um confronto com a base de dados oficial do DETRAN|ES.

VI. Módulo de Controle de Acesso, para que todos os acessos ao sistema durante a realização do curso sejam feitos por meio de *login* e senha,

VII. Módulo Administrativo, para que o DETRAN|ES possa acompanhar o andamento dos cursos, inclusive, a identificação do aluno, por meio do *login*, senha de acesso, e confrontações com a biometria facial.

**Art. 14º** Caberá ao credenciado prestar apoio pedagógico aos alunos por meio de tutoria online, nos termos da Resolução do CONTRAN nº 168/2004, bem como, o atendimento integral de todas as exigências nela contidas.

## **TÍTULO II CAPÍTULO I DO CREDENCIAMENTO E DA RENOVAÇÃO DO CREDENCIAMENTO**

**Art. 15º** Poderão se credenciar perante o DETRAN|ES para ministrar os cursos na modalidade EAD descritos nesta Instrução de Serviço todas as empresas regularmente constituídas, em qualquer unidade da federação, que atendam integralmente aos requisitos desta Instrução de Serviço.

**Art. 16º** O credenciamento e a renovação de credenciamento serão exclusivos as empresas que apresentarem Portaria de Homologação do Curso emitida pelo Órgão Executivo Máximo de Trânsito da União - DENATRAN.

**Art. 17º** O prazo de vigência do credenciamento será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que a entidade credenciada atenda a todas as exigências desta Instrução de Serviço e que haja interesse da Administração Pública.

**§1º** A cada 12 (doze) meses a empresa deverá protocolar pedido de renovação de credenciamento, no prazo de até 60 (sessenta) dias antes do vencimento de seu certificado de credenciamento, apresentado no protocolo toda a documentação descrita no Capítulo II deste Título.

**§2º** Atingindo o limite de 60 (sessenta) meses, a entidade deverá realizar pedido de novo credenciamento, com a apresentação de toda a documentação necessária e completa em até 60 (sessenta) dias antes do vencimento de seu credenciamento.

**§3º** Caso a empresa não faça o pedido de renovação ou novo credenciamento, após o vencimento do credenciamento cessará o vínculo com o DETRAN|ES e a empresa será descredenciada para todos os efeitos.

**§ 4º** Deverá a Coordenação de Credenciamento do DETRAN|ES, promover o indeferimento e arquivamento dos processos que forem protocolizados fora do prazo previsto nos §§ 1º e 2º deste artigo.

**§ 5º** Os prazos que vencerem em finais de semana ou feriados serão prorrogados para o primeiro dia útil subsequente.

**§ 6º** Na hipótese de descredenciamento, por quaisquer motivos, a empresa deverá manter os acessos à sua base de dados pelo período definido no Art. 11 desta Instrução de Serviço.

**Art. 18º** Todos os documentos serão considerados válidos se entregues em original, cópia reprográfica autenticada em cartório ou cópia simples. Neste último caso, deverão ser apresentados os originais ao servidor, a quem incumbirá conferir e atestar sua autenticidade, constando seu nome, matrícula e assinatura.

## **CAPÍTULO II DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO DO CREDENCIAMENTO E DA RENOVAÇÃO DO CREDENCIAMENTO**

**Art. 19º** Somente as pessoas jurídicas serão credenciadas para prestar os serviços definidos no Título I - Capítulo I - Da Definição do Objeto.

**Parágrafo único.** O credenciamento será concedido para atuação nos municípios da Grande Vitória e do interior do Estado.

**Art. 20º** O credenciamento/renovação será efetivado mediante a análise e aprovação dos seguintes documentos:

- a) Estatuto Social ou Contrato Social e suas respectivas alterações registradas na Junta Comercial;
- b) Cartão de Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- c) Relação nominal dos sócios ou conselho de administração, conforme previsto no item 2 do Anexo III da Resolução do CONTRAN nº 168/2004;
- d) Certidão que ateste a regularidade relativa aos tributos federais e à dívida ativa da União;
- e) Certidão que ateste a regularidade relativa aos tributos com o estado do Espírito Santo e com o estado em que a entidade possui sede;
- f) Certidão que ateste a regularidade relativa aos tributos municipais, referente ao município do qual a entidade possui sede;

- g) Certidão de regularidade junto ao Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS;
- h) Certidão de regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;
- i) Certidão Negativa da Vara de Execuções Penais dos sócios-administradores ou dos integrantes do Conselho de Administração da entidade;
- j) Alvará de funcionamento comercial emitido pela Prefeitura em que se localiza a sede da entidade;
- k) Relação de profissionais que irão compor a equipe multidisciplinar descrita no Anexo III da Resolução do CONTRAN nº 168/2004, com os respectivos curriculum vitae e comprovação do tipo de vínculo mantido com a instituição requerente;
- l) Portaria de Homologação do Curso emitida pelo órgão executivo máximo de trânsito da União - DENATRAN;
- m) Declaração com firma reconhecida de que possui os recursos tecnológicos suficientes - próprios ou assegurados por contrato - para atender plenamente as exigências descritas nesta Instrução de Serviço;
- n) Declaração com firma reconhecida de que atenderá todas as adequações sistêmicas necessárias à integração da base de dados do DETRAN|ES referentes ao Sistema de Controle do Processo de Habilitação;
- o) Declaração com firma reconhecida de que desenvolverá, caso seja necessário, ferramentas tecnológicas adequadas para viabilizar a interface direta com o sistema informatizado do DETRAN|ES;
- p) Declaração com firma reconhecida de que a entidade requerente dispõe de serviço de profissional para a interpretação em LIBRAS, devidamente capacitado, ou que dispõe de meio tecnológico hábil para a interpretação de LIBRAS, conforme estabelece a Resolução do CONTRAN nº 558/2015;
- q) Apresentação do Plano de Curso e Conteúdo Programático na forma disposta nesta Instrução de Serviços;
- r) Apresentação de comprovação do atendimento dos requisitos mínimos da Plataforma Online de Cursos.

### **CAPÍTULO III DO PROCEDIMENTO DE CREDENCIAMENTO**

**Art. 21º** O processo de credenciamento e de renovação do credenciamento da empresa terá início com a solicitação do credenciamento mediante ofício endereçado para a Coordenação de Credenciamento - CCCP, acompanhado da documentação descrita no capítulo anterior.

**§1º** Efetivado o protocolo caberá a CCCP realizar a análise e adotar as providências cabíveis no sentido de encaminhar cópia dos documentos pertinentes ao Plano de Curso e Conteúdo Programático para a Coordenação Pedagógica - COPED, preferencialmente por meio eletrônico, e a comprovação do atendimento dos requisitos mínimos da Plataforma Online de Cursos à Gerência de Tecnologia da Informação - GTI;

**§2º** Fica sob responsabilidade da COPED e da GTI comunicarem a CCCP quando da finalização da análise de suas respectivas áreas.

**§3º** Existindo a necessidade de complementação da documentação, será concedido o prazo de 7 (sete) dias para o requerente apresentar os documentos faltantes.

**§4º** Sendo aprovada a documentação apresentada, a CCCP expedirá o termo de credenciamento ou renovação de credenciamento.

**§5º** Após a expedição do termo de credenciamento ou renovação de credenciamento pela empresa, os autos serão encaminhados para a Diretoria de Habilitação e Veículos - DHV para homologação e assinatura, com posterior publicação no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo.

**§6º** Efetivado o credenciamento, os autos serão encaminhados para a Diretoria de Habilitação e Veículos, para o acompanhamento do desenvolvimento do objeto da presente Instrução de Serviço.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DO PROCEDIMENTO DE REALIZAÇÃO DOS CURSOS DE RECICLAGEM**

**Art. 22º** O aluno que tiver interesse fazer o Curso de Reciclagem em EAD, junto às entidades credenciadas, deverá primeiramente promover a entrega da Carteira Nacional de Habilitação - CNH no DETRAN|ES.

**§1º** Após a entrega da CNH, deverá procurar qualquer CFC da rede credenciada do DETRAN|ES para iniciar o processo de reciclagem.

**§2º** O CFC escolhido pelo condutor verificará a existência de coleta biométrica válida para o condutor. Caso não esteja válida ou inexistente o condutor será encaminhado ao DETRAN|ES para realizar o procedimento de coleta biométrica.

**Art. 23º** Vencida a etapa de verificação de confirmação ou da realização da coleta biométrica, descrita no artigo anterior, o CFC escolhido pelo condutor concluirá o procedimento de matrícula na plataforma *online* disponibilizada pela credenciada.

**Parágrafo único.** A matrícula deverá ser feita com a utilização no RENACH, momento em que será viabilizado o intercâmbio de informações entre a instituição credenciada e o DETRAN|ES sobre a aptidão do condutor para a realização do curso de reciclagem.

**Art. 24º** O prazo limite para o condutor finalizar o curso de reciclagem, contado da data da efetivação da matrícula, será de 45 (quarenta e cinco) dias consecutivos.

**§1º** Caso o aluno solicite o cancelamento de sua matrícula junto à entidade credenciada, através do uso da plataforma *online*, deverá justificar o motivo de seu cancelamento para que seja liberado o RENACH e assim seja permitida nova matrícula em outra entidade credenciada.

**§2º** Não será permitido o aproveitamento de aulas de uma entidade para outra.

**§3º** O aluno deverá cumprir uma carga horária mínima de 30 (trinta) horas a ser distribuída entre os módulos do curso, não sendo o curso tido como concluído, caso o aluno não percorra todo o conteúdo programático.

**§4º** O curso também não será dado como concluído antes do prazo de 72 (setenta e duas) horas, de seu início, por se tratar do prazo necessário para o cumprimento do cronograma de estudo apresentado.

**§5º** Durante a realização do curso, serão realizadas no mínimo 12 capturas de imagens, em momentos aleatórios, no intervalo de uma hora. Essas imagens serão automaticamente confrontadas no banco de dados para identificação facial e serão posteriormente armazenadas;

**§6º** Em caso de não identificação do aluno, seja por ausência de imagens ou por identificação negativa, o sistema será automaticamente finalizado, sendo necessário um novo acesso ao sistema por login e senha, sendo as imagens faciais armazenadas para futura auditoria do DETRAN.

**§7º** Na hipótese da ocorrência do §6º, a plataforma *online* deverá retornar à posição de aula do último acesso válido, devendo o aluno repetir o módulo cuja identificação não tenha sido confirmada.

**§8º** Na hipótese de sucessivas ocorrências do §6º no intervalo de 60 (sessenta) minutos, a plataforma deverá bloquear o acesso ao sistema, devendo o aluno revalidar sua matrícula no CFC que a realizou de forma presencial.

**Art. 25º** A conclusão do curso pelo condutor será informada automaticamente para o DETRAN|ES, momento no qual o condutor poderá fazer o agendamento de avaliação no Órgão.

### **TÍTULO III CAPÍTULO I DA OBRIGAÇÃO DO DETRAN|ES**

**Art. 26º** Compete ao DETRAN|ES:

- I.** Credenciar a pessoa jurídica, intitulada requerente, desde que atendidos os requisitos da presente Instrução de Serviço;
- II.** Designar fiscal para o acompanhamento e fiscalização das atividades desenvolvidas pelos credenciados;
- III.** Fornecer aos credenciados e requerentes as informações operacionais necessárias para a execução dos serviços em cumprimento às diretrizes estabelecidas nesta Instrução de Serviços;
- IV.** Garantir, dentro de sua esfera de competência, o suporte técnico e operacional ao credenciado;
- V.** Informar aos condutores infratores as entidades credenciadas aptas a ministrar o curso de reciclagem na modalidade à distância em seu sítio eletrônico;
- VI.** Providenciar aditamentos à presente Instrução de Serviço, sempre que houver necessidade de se adequar à legislação pertinente;
- VII.** Deliberar sobre casos omissos eventualmente apresentados pelos credenciados ou pelos condutores, durante a execução do serviço.

### **CAPÍTULO II DA OBRIGAÇÃO DOS CREDENCIADOS**

**Art. 27º** São obrigações dos credenciados:

- I.** Solicitar autorização prévia ao DETRAN|ES para proceder a qualquer mudança que implique em alteração do representante legal, proprietário ou sócios, razão social ou sociedade civil e nome fantasia;
- II.** Cumprir a presente Instrução de Serviço e o constante na legislação vigente que trate do assunto;
- III.** Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações decorrentes da execução de suas atividades e das normas emitidas pelo DETRAN|ES;
- IV.** Assumir, com exclusividade, os riscos e as despesas decorrentes da execução dos serviços deste Regulamento;
- V.** Cumprir fielmente o que dispõe o Código de Trânsito Brasileiro - Lei 9.503/97, as Resoluções do CONTRAN, as normas e orientações estabelecidas pelo DENATRAN e DETRAN|ES;
- VI.** Exigir do condutor infrator a documentação necessária para o procedimento a ser realizado, na forma estabelecida pela legislação em vigor;
- VII.** Zelar pela observância das regras sociais de convivência e urbanidade dos seus empregados e profissionais contratados no atendimento aos usuários;
- VIII.** Manter seu quadro profissional atualizado em relação à legislação de trânsito, notadamente no que concerne às normas emitidas pelo CONTRAN, DENATRAN, CETRAN|ES e DETRAN|ES;
- IX.** Atender às convocações do DETRAN|ES;
- X.** Comunicar ao DETRAN|ES, assim que tiver conhecimento, formal e prontamente, os fatos e as informações relevantes que caracterizem desvio de conduta ou irregularidades referentes aos processos de reciclagem de condutores de veículos e demais serviços correlatos, praticados por seus empregados, prestadores de serviço e prepostos, bem como, qualquer indício de ilícito penal ou improbidade administrativa;
- XI.** Adotar imediatamente as medidas efetivas para resolver o problema, relativo a qualquer das situações descritas no inciso anterior, na esfera de sua competência;
- XII.** Interligar-se com as bases de dados do DETRAN|ES;
- XIII.** Utilizar os sistemas informatizados do DETRAN|ES exclusivamente para a execução das atividades previstas neste Regulamento, e apenas durante a vigência do credenciamento, ressalvado o prazo de armazenamento das informações por período não inferior a 5 (cinco) anos contados da data da conclusão dos cursos;
- XIV.** Disponibilizar os equipamentos necessários para a perfeita execução do serviço, mantendo-os interligados com o DETRAN|ES;
- XV.** Manter atualizados os registros de conteúdo e o acompanhamento do desempenho dos alunos;
- XVI.** Permitir o livre acesso às suas dependências e documentos, fornecendo todas as informações inerentes ao processo de habilitação aos servidores em supervisão, fiscalização ou serviços de auditoria realizados ou autorizados pelo DETRAN|ES;
- XVII.** Manter em seus arquivos, à disposição da fiscalização, os documentos comprobatórios dos valores recebidos pelos serviços prestados aos alunos e as fichas de controle de frequência das aulas práticas e teóricas pelo prazo 05 (cinco) anos a contar da data da conclusão dos cursos;
- XVIII.** Manter elevado padrão de atendimento e aplicar técnicas modernas na execução dos serviços;

**XIX.** Sujeitar-se à fiscalização do DETRAN|ES, inclusive nas dependências de seus estabelecimentos, exibindo os documentos solicitados;

**XX.** Comunicar ao DETRAN|ES o encerramento de suas atividades, alterações no contrato social;

**XXI.** Abster-se de práticas promocionais, mediante ofertas de facilidades ilícitas ou indevidas para prestação de serviços, atribuindo valores inoperantes, a serem divulgados em quaisquer meios de comunicação.

**XXII.** Possuir e manter atualizado alvará de funcionamento fornecido pelo órgão municipal competente;

### **CAPÍTULO III DAS PENALIDADES**

**Art. 28º** A credenciada estará sujeita às seguintes penalidades:

- I.** Advertência por escrito;
- II.** Suspensão das atividades por até 30 (trinta) dias;
- III.** Cancelamento do credenciamento;

**Art. 29º** Em caso do cancelamento do credenciamento por medida punitiva, a empresa credenciada, os seus sócios e dirigentes não poderão contratar com o DETRAN|ES, antes de transcorrido o prazo de cinco anos da publicação da penalidade.

**Art. 30º** Qualquer pessoa física ou jurídica poderá representar à autoridade competente contra as irregularidades praticadas por funcionários e gestores.

**Art. 31º** Constituem infrações passíveis de aplicação de penalidade de advertência por escrito:

- I.** Não manter atualizado o planejamento dos cursos, de acordo com as orientações do DETRAN/ES;
- II.** Deixar de atender ou orientar, sem motivo justo, usuário que solicite a prestação de algum tipo de serviço;
- III.** Deixar de responder as solicitações efetuadas pelo DETRAN/ES;
- IV.** Oferecer facilidades indevidas ou realizar afirmações falsas ou enganosas quanto aos serviços prestados;

**Art. 32º** Constituem infrações passíveis de aplicação de penalidade de suspensão:

- I.** Reincidência em infração a que se comine a penalidade de advertência, por período de 12 (doze) meses, a contar da data da prática da infração;
- II.** Incidência de erros reiterados que evidenciam inobservância das regras relativas ao atendimento da legislação de trânsito, do exercício de sua atividade e das especificações da presente Instrução de Serviço;

**Art. 33º** Constituem infrações passíveis de aplicação de penalidade de cancelamento do credenciamento:

- I.** Reincidência em infração a que se comine a penalidade de suspensão, por período de 12 (doze) meses, a contar da data da prática da infração;
- II.** Cessão ou transferência do credenciamento, a qualquer título;

- III.** Induzir em erro a Administração Pública, mediante a utilização dolosa de artifícios, ardis, ou quaisquer outros meios maliciosos;
- IV.** Impossibilidade de dar continuidade ao exercício das atividades descritas nesta Instrução de Serviço em decorrência de decisão judicial ou extrajudicial, proferida por órgão competente.

#### **CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 31.** Esta Instrução de Serviço entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se todas as disposições em contrário.

Vitória, 28 de dezembro de 2016.

**ROMEUSCHEIBE NETO  
DIRETOR-GERAL DO DETRAN/ES.**