



**DETRAN-GO**

Departamento Estadual de Trânsito de Goiás

# Entregando valor ao cidadão por meio da automatização de processos

Ações integradas de projetos e processos





# Mudanças nos últimos anos

### Realizar serviços no Banco



1998

### Compra no supermercado



2010

2004



2014

### Envio de documentos



1990



2000





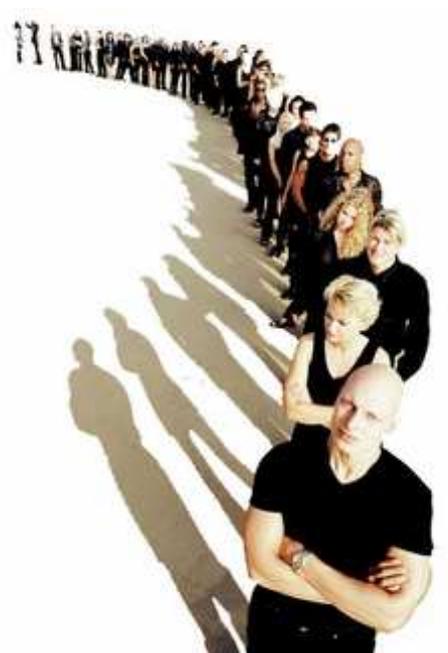
# Impacto desta evolução



## Aumento da frota de veículos em Goiás



## Aumento da demanda de serviços





# Nossa entrega de valor ao cidadão

## Celeridade nos atendimentos



**Regularização da frota**



**Satisfação do cidadão**



**Diminuição da inadimplência**



**Investimentos**





# Obstáculos na entrega de valor



Burocracia e morosidade nos processos



Pátios lotados



Arquivamento de informações inadequado

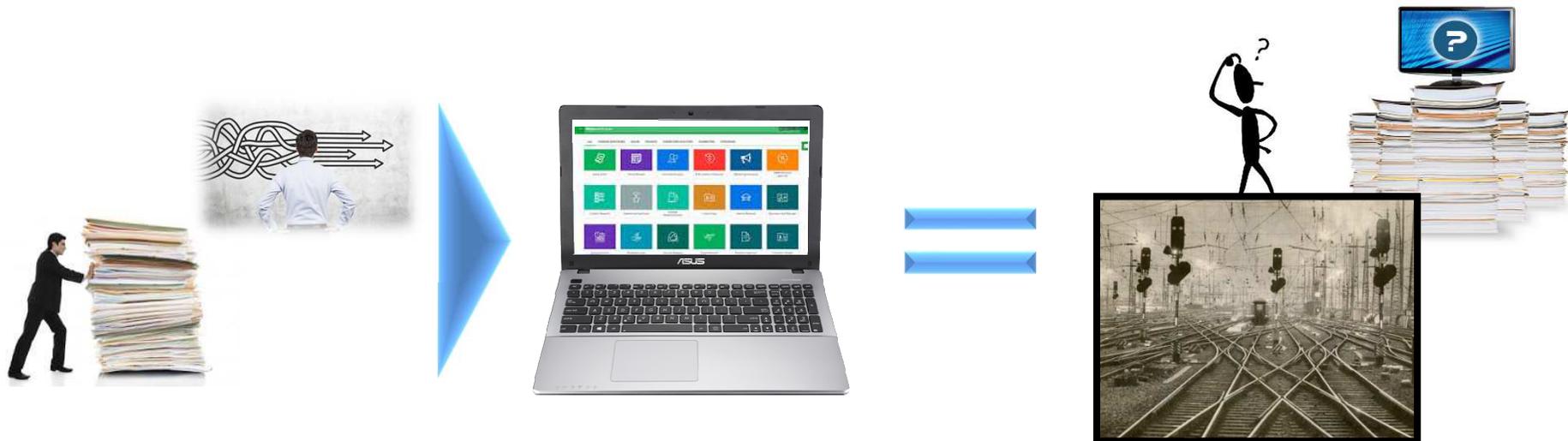
Inadimplência

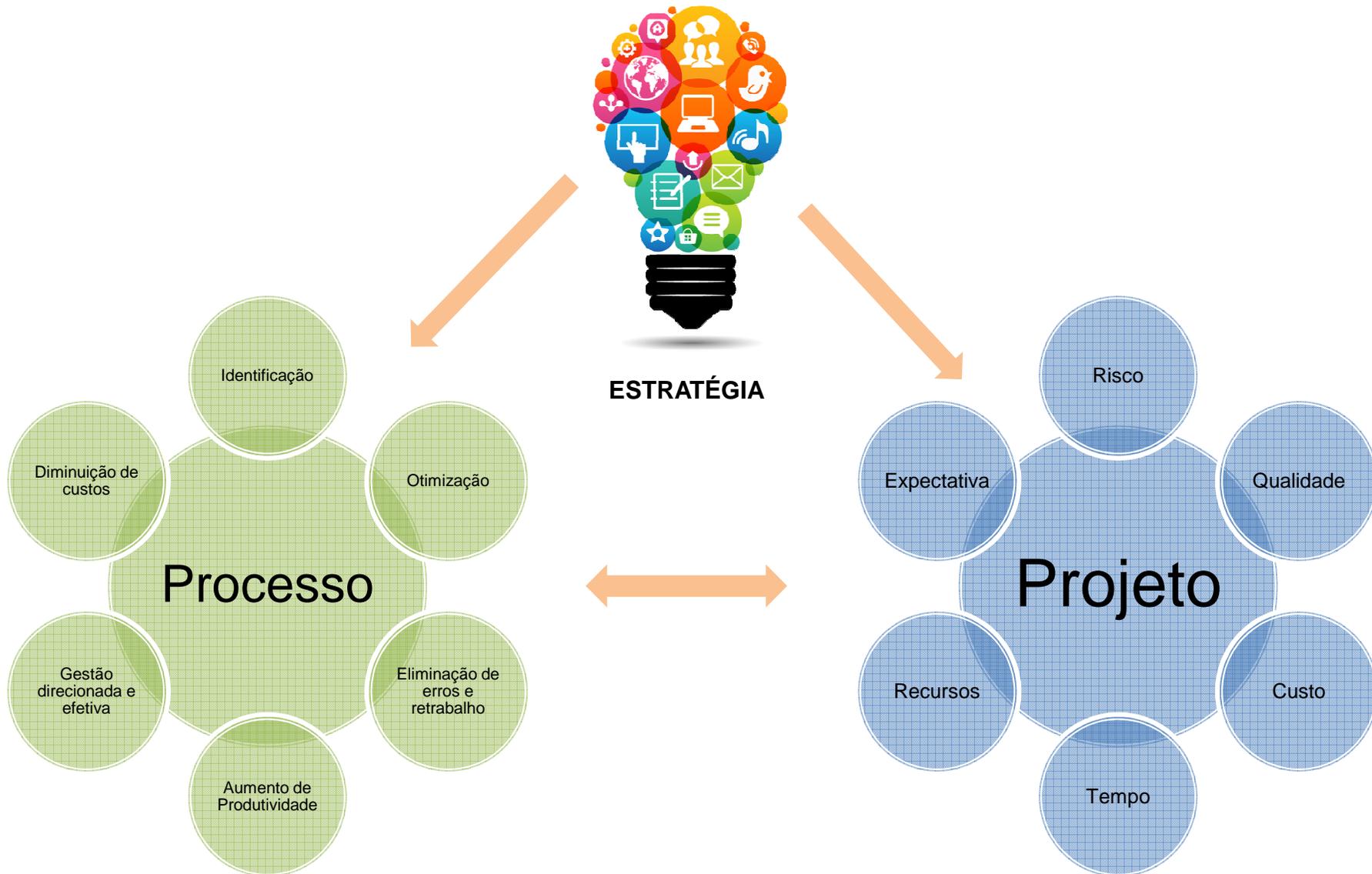




## Dificuldades encontradas

- **Sistemas sem aderência a realidade dos processos**
- **Automatização do caos**
- **Falta de controle**
- **Demora na realização das atividades**
- **Falta de informações para realização da gestão**
- **Alta produção de documentos impressos**
- **Alto custo de produção/realização dos serviços**





**Identificação das Expectativas e Necessidades Imediatas**





# Estratégia adotada



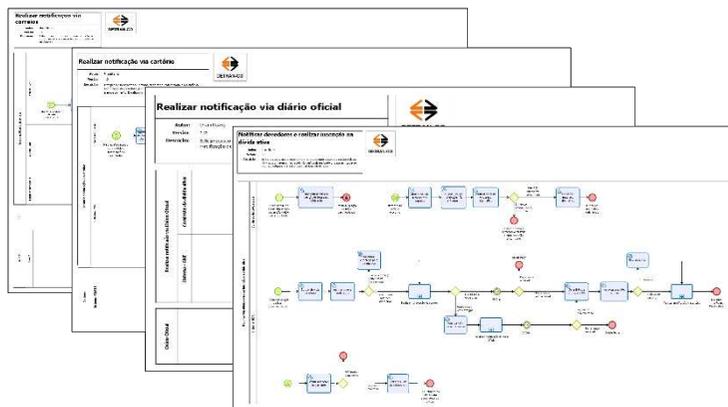
## Definição de métodos

The image shows a screenshot of a project management software interface. On the left, there is a vertical navigation menu with various project management icons. The main area displays a Gantt chart with multiple task bars of different colors (orange, green, blue) representing project activities and their durations. Below the Gantt chart, there are several panels containing project details, including a list of tasks, their descriptions, and associated resources. The interface is clean and professional, typical of a modern project management tool.

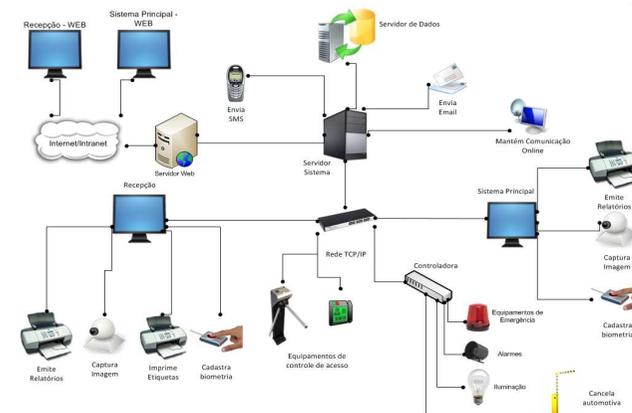
## Trabalho em equipe



## Identificação e otimização de processos



## Definição de arquitetura





# Projetos piloto



## Gestão da Dívida Ativa

CH-ORÇU	Nome/Razão Social II	Pisac	Notificação II	Lote II	Paga	Lista de Aftas	Dívida Aftas	Análise de Recurso	Cartório	Profissão do Cartório	Ações
0138-168300-75	A.O DE CAMARGO	OMF038	20183020360	10	0	0	0	0	0		
005-05-12-07	ADALBERTO SILVINO DA SILVA	OMG036	20183020210	10	0	0	0	0	0		
398-348-44-01	ADRIANA NERUZZI FILHA	OMF036	20183020380	10	0	0	0	0	0	5/34401	
375-08-11-53	ADRIANO SILVESTRE ALVES	OMF038	20183020470	10	0	0	0	0	0		
291-802-73-00	ADRIANO ANTONIO DE ALMEIDA	OCAG209	20183020485	10	0	0	0	0	0		

Mostrando 1 - 5 de 410. Total de páginas: 83

## Gestão do Vapt-Vupt Digital

Atendimento: MATHIEUS OLIVEIRA RODRIGUES 02.212.318/0091-20 - BELCAR CAMINHOS E MAG LTDA.

Inclusão de Gravame: 150.855011.1317.001144 Valor: R\$47.83

## Gestão de Leilão

Lote II	Processo	Data de Cadastro II	Período de Realização	Situação	Quantidade de Objeto de Leilão	Valor Total Estimado (R\$)	Quantidade de Lotes	Ações
1902017	233022017	21/10/2017	21/10/2017	Notificado	1	5.302,00	0	
3982017	233022017	21/10/2017	21/10/2017	Notificado	5	100,00	0	
883017	283022017	24/03/2017	25/03/2017	Notificado	5	0,00	0	
9170017	293022017	19/01/2017	19/01/2017	Notificado	5	0,00	0	
1903017	303022017	03/03/2017	03/03/2017	Carrangado	0	0	0	

Mostrando 1 - 5 de 21. Total de páginas: 7

## Portal de Serviços Web

ÚLTIMAS NOTÍCIAS:

- Entrar entrega primeira CNH para pessoas com deficiência
- Minuço ganha nova pista de prova pública
- Atendimento a despachantes será 100% online
- Carreiros os critérios para obter desconto de 50% no IPVA

NOTÍCIAS VEÍCULOS:

- Promovendo o prazo para Escorial
- Veículo de uso do deficiente que
- Rodovias ganham sinalização
- Marconi anuncia para este ano





# Gestão da Dívida Ativa



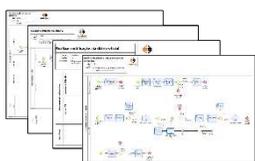
Otimização de Processos

Definição de Requisitos

Implantação do Sistema

1º envio – 400 mil notificações

+ 8% Receita



45 dias

90 dias

120 dias

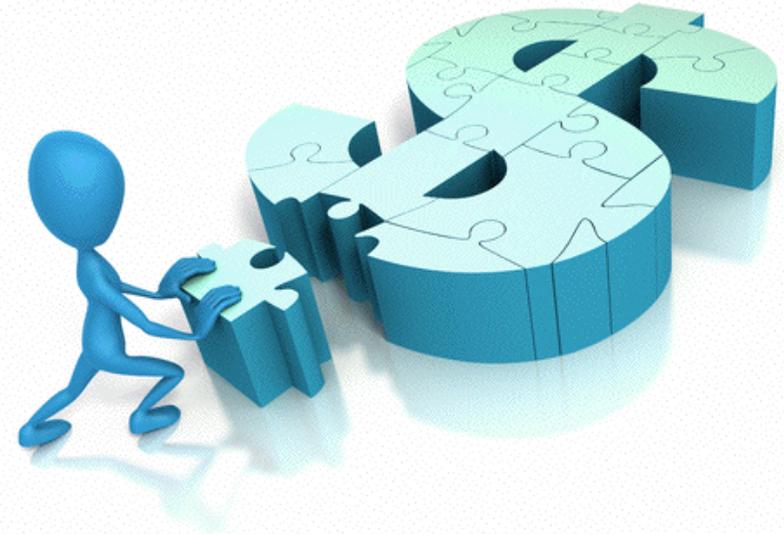
180 dias

240 dias





- Execução do processo 100% digital
- Eliminação de papel
- Celeridade no processo
- Aumento da satisfação do cidadão
- Aumento da recuperação de receitas



## METAS PARA 2017

- ▶ Diminuição de 80% no tempo do processo de ponta a ponta;
- ▶ Diminuição de 60% no custo total do processo.







## Resultados alcançados



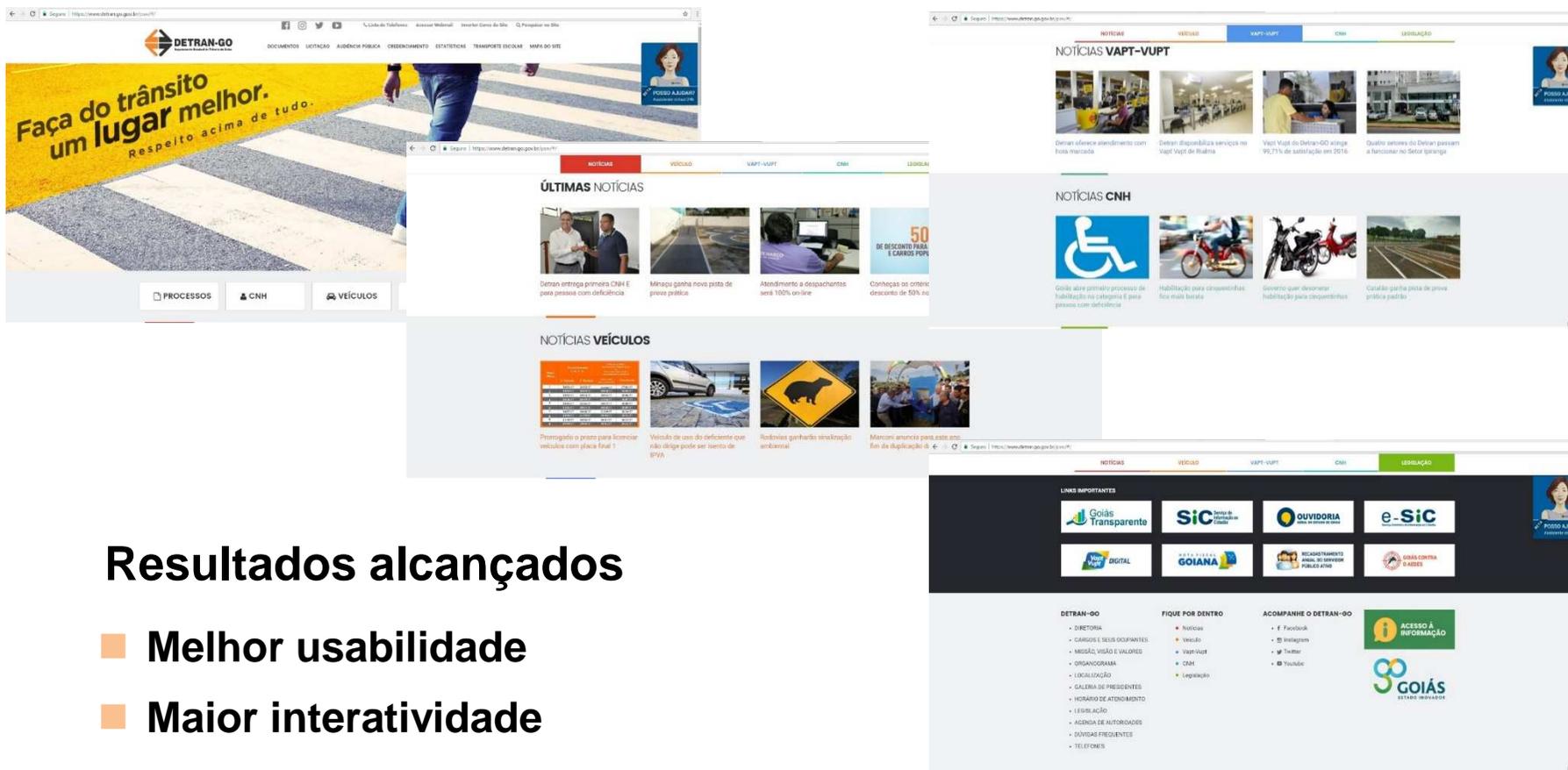
- Redução da frota de veículos recolhida em pátio
- Diminuição da inadimplência
- Realização de leilões periódicos

## METAS PARA 2017

- ▶ Executar 1 leilão por mês a partir de maio;
- ▶ Reduzir a frota de veículos retidos em pátio em 80%.



# Portal de Serviços Web



## Resultados alcançados

- Melhor usabilidade
- Maior interatividade
- Disponibilização de novos serviços
- Ajuda online
- Categorização de notícias
- Todas as informações em no máximo 2 cliques





- Emissão de cartão do idoso;
- Serviços em área restrita;
- Emissão de infrações em período de autuação;
- Solicitação de transferência de pontuação;

⋮

## METAS PARA 2017

- ▶ Entregar 16 novos processos ao cidadão;
- ▶ Disponibilizar serviços por acesso restrito;
- ▶ Disponibilizar o aplicativo móvel do Detran-Goiás.

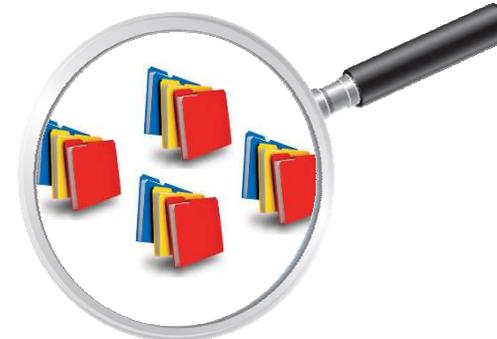




# Sistema de Gestão do Vapt-Vupt Digital



**Celeridade de processos e Diminuição de custos**

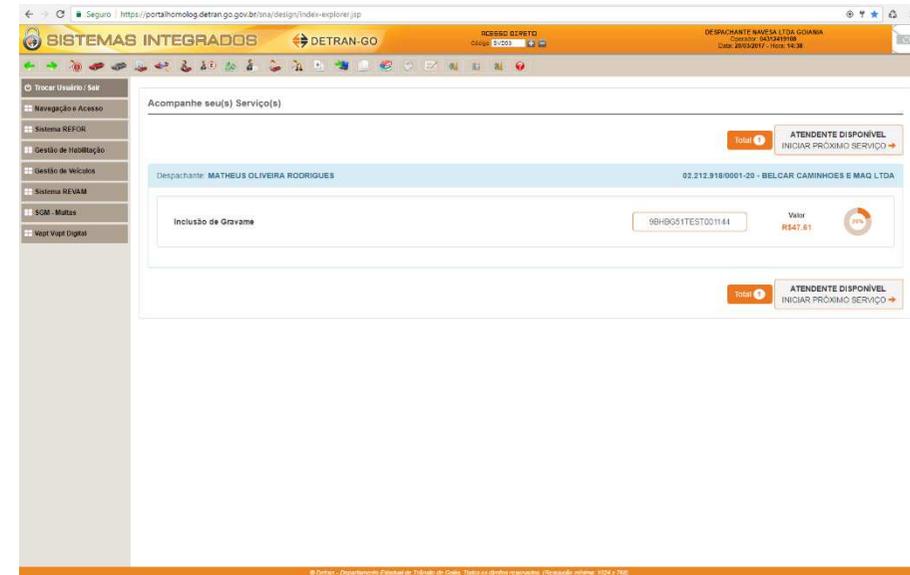


**Aumento de segurança com Auditoria dos processos**



## Resultados alcançados

- Celeridade nos processos
- Aumento de controle
- Diminuição de falhas
- Rastreabilidade
- Redução de custos
- Redução de papel
- Aumento de produtividade
- Aumento da satisfação do cidadão
- Aumento da arrecadação



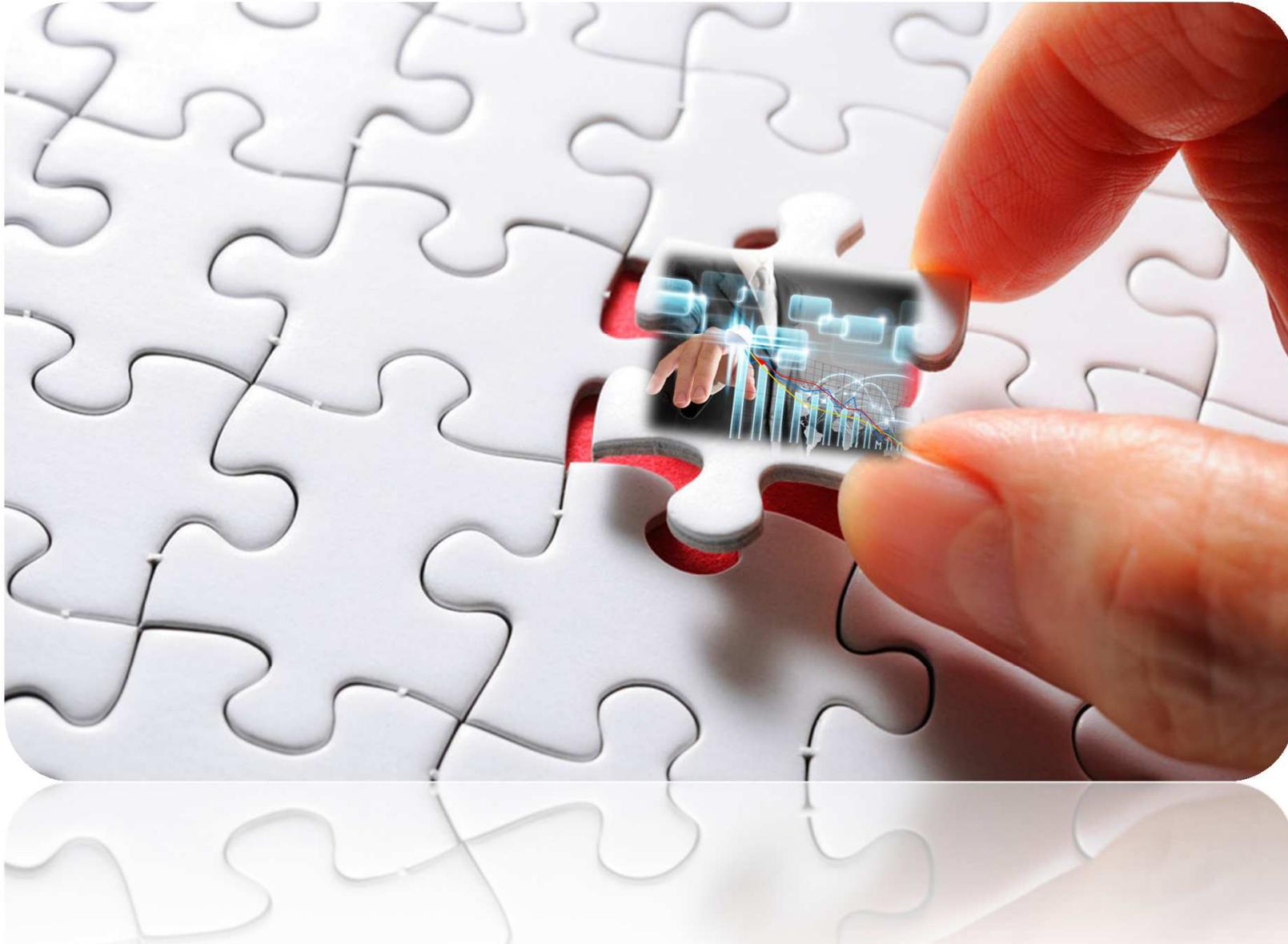
## METAS PARA 2017

- ▶ Executar 100% dos serviços por Despachante do estado;
- ▶ Diminuir o tempo médio de atendimento de 10h para 1h;
- ▶ Emissão do CRV/CRLV após 2h da abertura do atendimento.





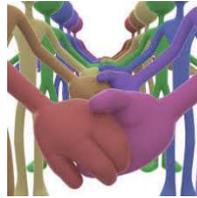
## Criação do P&PMO





# Apresentação do P&PMO – Finalidade

P  
&  
P  
M  
O



Apoiar as áreas



Alinhamento estratégico



Difusão da cultura do P&PMO



Medição de desempenho direcionada e objetiva



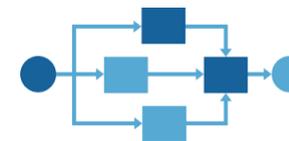
Quebra de paradigma



Fomentar a inovação



Proporcionar ferramentas e métodos



Definição de padrões e métodos



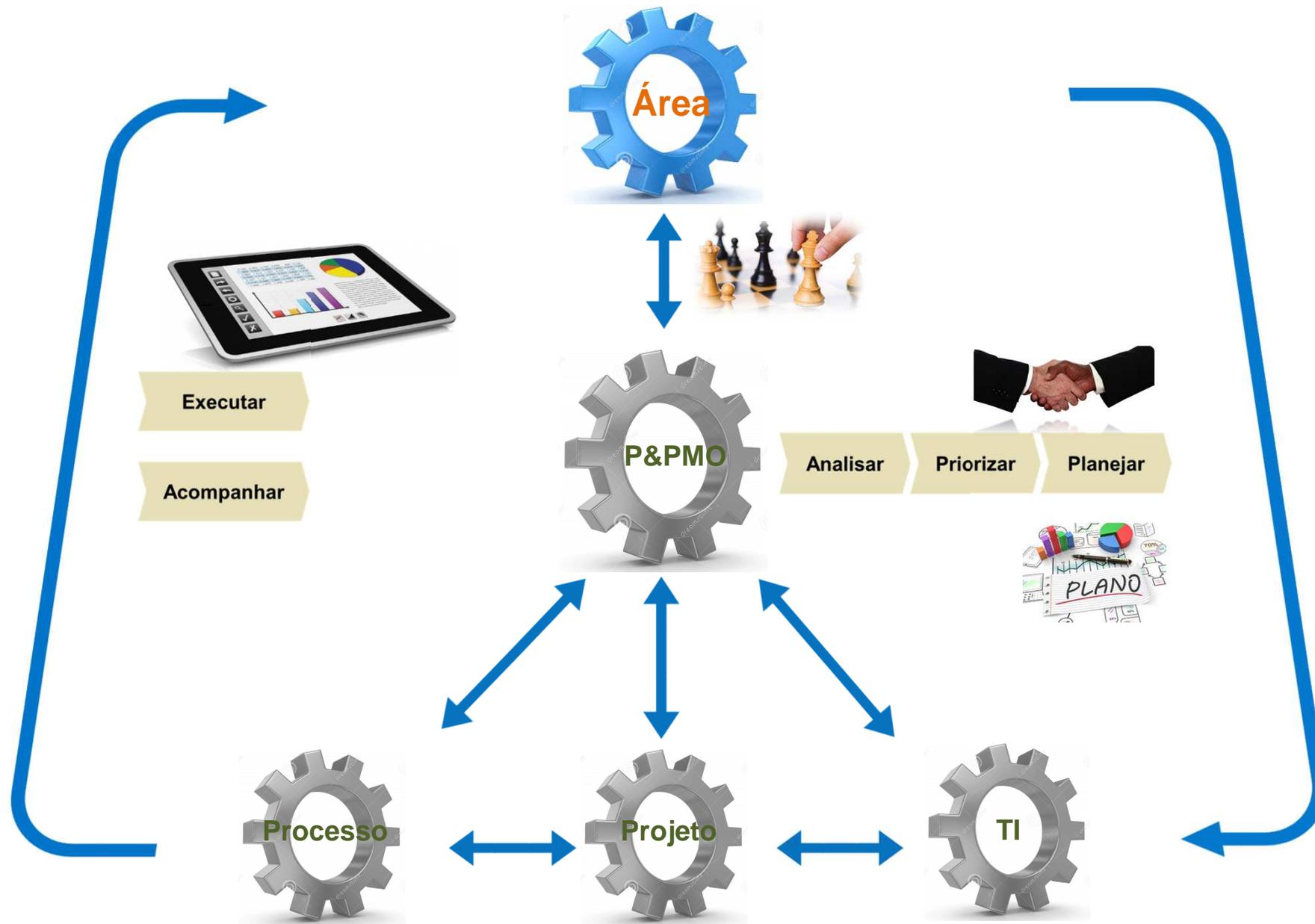
Garantir o alcance dos objetivos



Indicadores assertivos para gestão



# Métodos e Padrões do P&PMO – Interação







- **Definição da Cadeia de valor do Detran-GO**
- **Capacitação de gestores**
- **Elaboração da arquitetura de processos do Detran-GO**
- **Otimização prioritizada de processos chaves do Detran-GO**
- **Automatização dos processos do Detran-GO**

# METAS PARA 2017

- ▶ **Otimização e Automatização de 40% dos processos chaves**
- ▶ **Massificação da cultura de Projetos e Processos em 100% das Gerências do Detran-GO**





## Contato

**Gustavo Vieira Tomás**

Gerente de Tecnologia da Informação do Detran-GO

E-mail: [Gustavo-vt@detran.go.gov.br](mailto:Gustavo-vt@detran.go.gov.br)

