



DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
PROC001 – EMISSÃO DE CNH 1ª VIA - PERMISSÃO

PROPOSTA DE MELHORIA

FINALIDADE DO PROCESSO: Realizar a emissão de Carteiras Nacionais de Habilitação (CNH) no âmbito do Estado de Goiás.

ESCOPO DO PROCESSO: Do pré-cadastro no site do DETRAN pelo candidato até a realização da baixa da entrega da CNH.

CLIENTE DO PROCESSO: Cidadão

RESPONSÁVEL PELO PROCESSO: Diretoria de Operações do DETRAN

OBJETIVO DA OTIMIZAÇÃO DO PROCESSO: Implementar melhorias ao processo visando maior produtividade e excelência na prestação do serviço.

ANÁLISE E MELHORIA

[Nesta tabela deverão ser detalhados os problemas que foram identificados e priorizados na Árvore de Soluções (Anexo 04), bem como suas causas, soluções propostas, responsáveis, prazos e resultados esperado, conforme exemplificado abaixo.]

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
1 - Sobrecarga dos servidores	1.1 / 2.1 / 3.1 / 4.1 / 5.1 - Estrutura física, de equipamentos e de pessoal deficiente na Gerência de Habilitação	1.1.1 / 2.1.1 / 3.1.1 / 4.1.1 / 5.1.1 - Adequar layout	Gerência de Planejamento e Gerência de Habilitação	01/08/2013	30/12/2013	Melhora do ambiente de trabalho.
2 - Alta rotatividade de colaboradores		1.1.2 / 2.1.2 / 3.1.2 / 4.1.2 / 5.1.2 - Dimensionar quantidade de colaboradores e verificar a possibilidade de ampliação do quadro	Gerência de Planejamento e Gerência de Habilitação	01/08/2013	30/12/2013	Diminuição da sobrecarga dos servidores e impedir que somente uma pessoa seja conhecedora de determinado serviço.
3 - Insatisfação dos usuários e dos servidores		1.1.3 / 2.1.3 / 3.1.3 / 4.1.3 / 5.1.3 - Capacitação e treinamento aos colaboradores	Gerência de Planejamento, Gerência de Pessoas, Gerência de Habilitação	01/08/2013	30/12/2013	Diminuição da sobrecarga dos servidores pois o serviço poderá ser melhor dividido se todos tiverem o conhecimento necessário.
4 - Acúmulo de processos		1.1.4 / 2.1.4 / 3.1.4 / 4.1.4 / 5.1.4 - Adquirir equipamentos adequados (requisitar equipamentos)	Gerência de Planejamento e Gerência de Habilitação	01/08/2013	30/12/2013	Aumento da produtividade
5 - Aumento no tempo de entrega da CNH						
6 - Imagem e credibilidade negativas do DETRAN perante a sociedade	6.1 / 7.1 / 8.1 / 9.1 - Alto índice de reprovação na Prova Prática de Direção Veicular - PPDV	6.1.1 / 7.1.1 / 8.1.1 / 9.1.1 - Criar ranking dos CFCs que mais aprovam e atualizar periodicamente e outro ranking de reclamações (Dos CFCs no DETRAN)	Gerência de Tecnologia da Informação e Gerência de Planejamento	20/07/2013	20/08/2013	Estimular os CFCs a melhorarem os serviços prestados.
7 - Superfaturamento no aluguel de carro para o reteste		6.1.2 / 7.1.2 / 8.1.2 / 9.1.2 - Divulgar ranking ao candidato (entregar informativo também no atendimento)	Gerência de Comunicação	20/08/2013	21/08/2013	Estimular os CFCs a melhorarem os serviços prestados.
8 - Não cumprimento da carga horária		6.1.3 / 7.1.3 / 8.1.3 / 9.1.3 - Aumentar a fiscalização	Gerência de Fiscalização	_____	_____	Curso de Prática de direção veicular realizado conforme carga

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
mínima no Curso de Prática de Direção Veicular		tanto nos cursos (CFCs) quanto na prova (Examinadores)				horária exigida
		6.1.4 / 7.1.4 / 8.1.4 / 9.1.4 - Implementar a biometria em todas as fases conforme Resolução 287/2008 e 361/2010 (CONTRAN)	Gerência de Tecnologia da Informação	15/07/2013	15/07/2014	Curso de Prática de direção veicular realizado conforme normatizado.
9 - Existência de instrutores sem capacitação		6.1.5 / 7.1.5 / 8.1.5 / 9.1.5 - Abrir cursos de formação de instrutores e ampliar a fiscalização	Gerência de Formação de Condutores	02/01/2014	31/03/2014	Instrutores sejam todos capacitados.
10 - Desperdício de papel (100.000 folhas por mês = 200 resmas) – 200 x R\$ 12,00=R\$ 2.400,00		10.1.1 / 11.1.1 - Dispensar a impressão do Formulário RENACH para o médico	Gerência de Habilitação e Gerência de TI	01/08/2013	30/12/2013	Redução de despesa
	10.1 / 11.1 - Emissão/impressão de documentos desnecessários: duas vias do Formulário RENACH (uma para o controle do médico credenciado), Requerimento ao DETRAN e Declaração de Atividade de Transporte Remunerada	10.1.2 / 11.1.2 - Verificar se é realmente necessário o Requerimento ao DETRAN (na própria identidade já tem todas as informações: alfabetizado, maior de 18 anos e CPF – Portaria 800/2009)	Gerência de Habilitação e Gerência de TI	01/08/2013	30/12/2013	Redução de despesa e diminuição do volume do processo.
11 - Desperdício de recursos financeiros com impressões (150.000 impressões x R\$0,10 = R\$ 15.000,00)		10.1.3 / 11.1.3 - Dispensar Declaração de Atividade Remunerada (se é 1ª via – Permissão ele não pode exercer atividade remunerada, pois não era habilitado antes)	Gerência de Habilitação e Gerência de TI	01/08/2013	30/12/2013	Redução de despesa e diminuição do volume do processo.
12 - Vencimento do	12.1 / 13.1 / 14.1 /	12.1.1 / 13.1.1 / 14.1.1 /	Gerência de Habilitação e	01/08/2013	30/12/2013	Conferência eficaz na abertura do

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
processo antes da emissão da CNH	15.1 - Falha na conferência na abertura do processo	15.1.1 - Criar check-list e disponibilizá-lo para utilização	Gerência de Tecnologia da Informação			processo.
13 - Aumento no tempo de finalização do processo (retrabalho)		12.1.2 / 13.1.2 / 14.1.2 / 15.1.2 - Capacitar e treinar colaboradores	Gerência de Habilitação e Gerência de Pessoas	15/07/2013	15/09/2013	Conferência eficaz na abertura do processo.
14 - Aumento de despesa com correios		12.1.3 / 13.1.3 / 14.1.3 / 15.1.3 - Implementar a abertura do processo pela internet em todo Estado	Gerência de Habilitação e Gerência de Tecnologia da Informação	30/09/2013	30/12/2013	Candidato encaminhar-se-á ao à unidade do Detran indicada pelo sistema já com a documentação exigida e ciente do processo como um todo.
15 - Insatisfação do usuário		12.1.4 / 13.1.4 / 14.1.4 / 15.1.4 - Implementar a validação do pré-cadastro somente pelo candidato nas unidades do Vapt Vupt e nas CIRETRANS	Gerência de Habilitação e Gerência de Tecnologia da Informação	30/09/2013	30/12/2013	O próprio candidato fará a abertura do processo em todo o Estado.
16 - Retrabalho ao órgão	16.1 - Extravio de processos	16.1.1 - GED (eliminação de processos físicos - com certificação digital)	Gerência de Tecnologia da Informação e Gerência de Habilitação	20/08/2013	20/08/2014	Eliminação do risco de extravio. Redução de despesa com correios. Gerenciamento corporativo/único do andamento do processo.
17 - Possibilidade de prestação de serviço terceirizado (coleta de impressões digitais, foto e assinatura digital) não pago pelo candidato em caso de reprovação	17.1 - Existência de dois DUA no processo (um no pré-cadastro e outro até após o Curso Teórico-Técnico - antes da prova escrita)	17.1.1 - Unificar o DUA	Gerência de Tecnologia da Informação	30/09/2013	30/12/2013	Maior comodidade ao candidato que realizará único pagamento. Detran não deixará de receber por serviço prestado.
		17.1.2 - Pagamento do DUA no início do processo	Gerência de Tecnologia da Informação	30/09/2013	30/12/2013	Detran não deixará de receber por serviço prestado. Espera-se que o candidato queira realizar as etapas do processo rapidamente pois já desembolsou o valor e com isso diminuição do número de processos vencidos e sem pagamento.
18 - Insatisfação do	18.1 - Extravio de	18.1.1 - GED (eliminação	Gerência de Tecnologia da	20/08/2013	20/08/2014	Eliminação do risco de extravio.

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
usuário	processos	de processos físicos - com certificação digital)	Informação e Gerência de Habilitação			
19 - Aumento no tempo de finalização do processo (retrabalho)	19.1 - Alguns processos físicos sem preenchimento do resultado da avaliação médica/psicológica	19.1.1 - Implementar biometria	Gerência de Tecnologia da Informação	20/07/2013	30/12/2013	Garantia da validade da avaliação médica/psicológica.
		19.1.2 - GED (eliminação de processos físicos - com certificação digital)	Gerência de Tecnologia da Informação e Gerência de Habilitação	20/08/2013	20/08/2014	Processo estará o tempo todo disponível para consulta pela Gerência de Habilitação e não só no final. Gerenciamento corporativo/único do andamento do processo. Maior agilidade para correções.
20 - Não clareza na orientação quanto ao comprovante de endereço causando questionamento quanto à exigência (deixar claro que é uma norma legal que exige)	20.1 - Orientações preliminares para pré-cadastro com informações desnecessárias e incompletas (portaria do comprovante de endereço) no site	20.1.1 - Melhorar e simplificar as orientações no site	Gerência de Habilitação e Gerência de Comunicação	20/07/2013	30/12/2013	Candidato chegará à unidade do Detran com a documentação correta de acordo com os requisitos.
		20.1.2 - Divulgar estas orientações	Gerência de Comunicação	20/07/2013	30/12/2013	Candidato chegará à unidade do Detran com a documentação correta de acordo com os requisitos.
		20.1.3 - Capacitar atendentes para orientar corretamente	Gerência de Habilitação	20/07/2013	30/12/2013	Melhora do índice de satisfação do candidato por obter informação correta.
21 - Retrabalho ao órgão	21.1 / 22.1 - Falta de orientação ao usuário quanto ao processo (inteiro)	21.1.1 / 22.1.1 - Criar cartilha orientativa (manual de instruções)	Gerência de Planejamento	20/07/2013	30/12/2013	Diminuição do retrabalho pois tendo conhecimento sobre o processo completo, o candidato realizará as etapas conforme especificado e questionará menos.
		21.1.2 / 22.1.2 - Divulgar cartilha informativa	Gerência de Planejamento, Gerência de Comunicação e Gerência de TI	20/07/2013	30/12/2013	A cartilha informativa contendo informações (no formato passo a passo) sobre este e demais serviços prestados pelo DETRAN, sendo disponibilizada nas Unidades de Atendimento tornaria mais ágil o fornecimento de informação ao usuário. Além disso ao procurar por um

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
						determinado serviço o usuário acabará sabendo sobre os outros que o DETRAN disponibiliza.
22 - Insatisfação do usuário		21.1.3 / 22.1.3 - Melhorar a divulgação nos meios de comunicação (internet -redes sociais e televisão)	Gerência de Comunicação	20/07/2013	30/12/2013	Os cidadãos ficaram melhor informados sobre este e outros serviços prestados pelo DETRAN e sua atuação de forma geral.
		21.1.4 / 22.1.4 - Capacitar e treinar colaboradores quanto ao novo processo e como orientar o usuário	Gerência de Habilitação e Gerência de Pessoas	20/07/2013	30/12/2013	Melhora do índice de satisfação do candidato por obter informação correta.
23 - Obrigatoriedade de ida do candidato duas vezes ao banco para pagamento	23.1 - Existência de dois DUA no processo (um no pré-cadastro e outro até após o Curso Teórico-Técnico - antes da prova escrita)	23.1.1 - Unificar o DUA	Gerência de Tecnologia da Informação	30/09/2013	30/12/2013	Maior comodidade ao candidato que realizará único pagamento. Detran não deixará de receber por serviço prestado.
		23.1.2 - Pagamento do DUA no início do processo	Gerência de Tecnologia da Informação	30/09/2013	30/12/2013	Detran não deixará de receber por serviço prestado. Espera-se que o candidato queira realizar as etapas do processo rapidamente pois já desembolsou o valor e com isso diminuição do número de processos vencidos e sem pagamento.
24 - Dúvida do candidato em como se iniciar o processo, tendo que se locomover até o DETRAN para obter esta informação, causando sua insatisfação com a prestação do serviço	24.1 - Falta de divulgação e orientação ao usuário da existência do serviço de pré-cadastro no site do DETRAN	24.1.1 - Elaborar cartilha informativa	Gerência de Planejamento	20/07/2013	30/12/2013	A cartilha informativa contendo informações (no formato passo a passo) sobre este e demais serviços prestados pelo DETRAN, sendo disponibilizada nas Unidades de Atendimento tornaria mais ágil o fornecimento de informação ao usuário. Além disso ao procurar por um determinado serviço o usuário acabará sabendo sobre os outros que o DETRAN disponibiliza.
		24.1.2 - Divulgar cartilha informativa	Gerência de Planejamento, Gerência de Comunicação e Gerência de TI	20/07/2013	30/12/2013	

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
		24.1.3 - Melhorar a divulgação nos meios de comunicação (internet-redes sociais e televisão)	Gerência de Comunicação	20/07/2013	30/12/2013	Os cidadãos ficaram melhor informados sobre este e outros serviços prestados pelo DETRAN e sua atuação de forma geral.
25 - Dificuldade do candidato na compreensão de quais documentos realmente são necessários, pois nas orientações são colocadas informações pós pré-cadastro	25.1 - Orientações preliminares para pré-cadastro com informações desnecessárias e incompletas (portaria do comprovante de endereço) no site	25.1.1 - Melhorar e simplificar as orientações no site	Gerência de Habilitação e Gerência de Comunicação	20/07/2013	30/12/2013	Candidato chegará à unidade do Detran com a documentação correta de acordo com os requisitos.
		25.1.2 - Divulgar estas orientações	Gerência de Comunicação	20/07/2013	30/12/2013	Candidato chegará à unidade do Detran com a documentação correta de acordo com os requisitos.
		25.1.3 - Capacitar atendentes para orientar corretamente	Gerência de Habilitação	20/07/2013	30/12/2013	Melhora do índice de satisfação do candidato por obter informação correta.
26 - Processo passando do prazo de validade (Prazo de validade do processo de 1 ano – Resolução 168/2004 CONTRAN e Portaria 541/2012 DETRAN)	26.1 - Falta de orientação ao usuário quanto ao processo (inteiro)	26.1.1 - Criar cartilha orientativa	Gerência de Planejamento	20/07/2013	30/12/2013	Diminuição do retrabalho pois tendo conhecimento sobre o processo completo, o candidato realizará as etapas conforme especificado e questionará menos.
		26.1.2 - Divulgar cartilha informativa	Gerência de Planejamento, Gerência de Comunicação e Gerência de TI	20/07/2013	30/12/2013	A cartilha informativa contendo informações (no formato passo a passo) sobre este e demais serviços prestados pelo DETRAN, sendo disponibilizada nas Unidades de Atendimento tornaria mais ágil o fornecimento de informação ao usuário. Além disso ao procurar por um determinado serviço o usuário acabará sabendo sobre os outros que o DETRAN disponibiliza.
		26.1.3 - Melhorar a divulgação nos meios de comunicação (internet-redes sociais e televisão)	Gerência de Comunicação	20/07/2013	30/12/2013	Os cidadãos ficaram melhor informados sobre este e outros serviços prestados pelo DETRAN e sua atuação de forma geral.

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
		26.1.4 - Capacitar e treinar colaboradores quanto ao novo processo e como orientar o usuário	Gerência de Habilitação	20/07/2013	30/12/2013	Melhora do índice de satisfação do candidato por obter informação correta.
27 - Processo passando do prazo de validade (Prazo de validade do processo de 1 ano – Resolução 168/2004 CONTRAN e Portaria 541/2012 DETRAN)	27.1 - O prazo é de todo o processo, não existe prazo para cada etapa	27.1.1 - Definir prazos para cada etapa do processo	Gerência de Habilitação	02/01/2014 (avaliar após implantação do sistema novo)		Diminuição do número de processos vencidos.
		27.1.2 - Formalizar estes prazos	Gerência Jurídica	02/01/2014 (avaliar após implantação do sistema novo)		Diminuição do número de processos vencidos.
		27.1.3 - Divulgar estes prazos e o instrumento legal da formalização	Gerência de Comunicação	02/01/2014 (avaliar após implantação do sistema novo)		O candidato ciente dos prazos realizará as etapas conforme especificado.
		27.1.4 - Capacitar e treinar os colaboradores quanto às novas orientações	Gerência de Habilitação	02/01/2014 (avaliar após implantação do sistema novo)		Melhora do índice de satisfação do candidato por obter informação correta.
28 - Possibilidade de fraude e corrupção entre CFCs e examinadores	28.1 - Alto índice de reprovação na Prova Prática de Direção Veicular - PPDV	28.1.1 - Aumentar a fiscalização tanto nos cursos (CFCs) quanto na prova (Examinadores)	Gerência de Fiscalização	_____	_____	Redução da possibilidade de fraude quanto ao cumprimento do curso de Direção Veicular e também durante prova.
		28.1.2 - Implementar a biometria em todas as fases conforme Resolução 287/2008 e 361/2010 (CONTRAN)	Gerência de Tecnologia da Informação	20/08/2013	20/08/2014	Curso de Prática de direção veicular realizado conforme normatizado.
		28.1.3 - Abrir cursos de formação de instrutores e ampliar a fiscalização	Gerência de Formação de Condutores	02/01/2014	31/03/2014	Instrutores sejam todos capacitados.
29 - Recusa na	29.1 - Orientações	29.1.1 - Melhorar e	Gerência de Habilitação e	20/07/2013	30/12/2013	Candidato chegará à unidade do

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
abertura de processo causando insatisfação ao candidato	preliminares para pré-cadastro com informações desnecessárias e incompletas (portaria do comprovante de endereço) no site	simplificar as orientações no site	Gerência de Comunicação			Detran com a documentação correta de acordo com os requisitos.
		29.1.2 - Divulgar estas orientações	Gerência de Comunicação	20/07/2013	30/12/2013	Candidato chegará à unidade do Detran com a documentação correta de acordo com os requisitos.
		29.1.3 - Capacitar atendentes para orientar corretamente	Gerência de Habilitação	20/07/2013	30/12/2013	Melhora do índice de satisfação do candidato por obter informação correta.

*RESPONSÁVEL: Área encarregada pela gestão da solução junto aos atores com autoridade para resolver o problema.

VALIDAÇÃO

() Integral

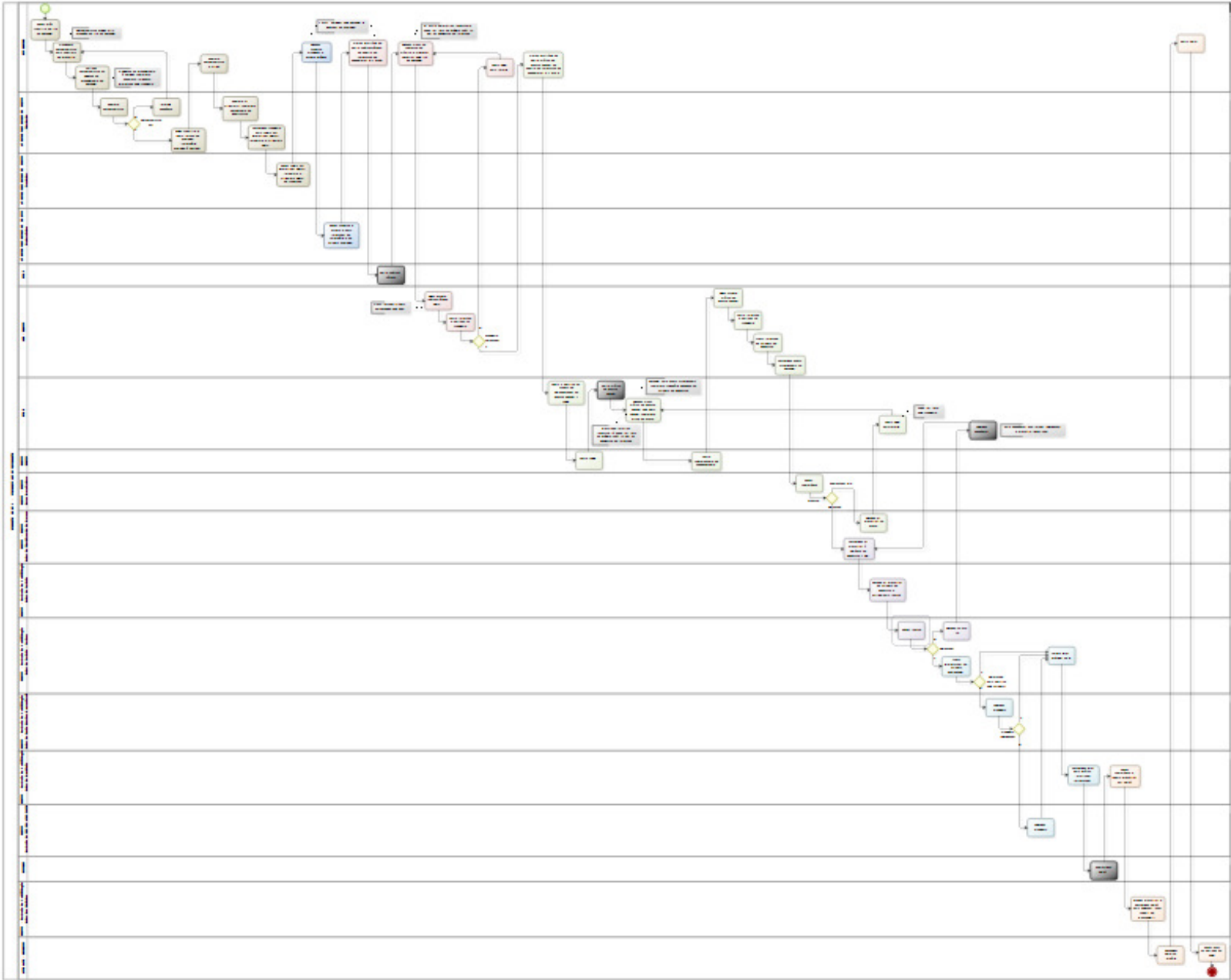
(X) Parcial - Soluções não validadas (número de cada solução): 6.1.3 / 7.1.3 / 8.1.3 / 9.1.3 / 28.1.1

**Responsável pelo Processo

** O documento original validado e assinado pelo responsável está arquivado na Gerência de Escritório de Processos da SEGPLAN.

NOVO DESENHO

[Neste item será desenhada a proposta da nova forma de realizar o processo de trabalho. Ex.:]



SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO

[Neste item devem ser descritos verificações tais como redução de tempo para execução da tarefa, redução de retrabalho, otimização de recursos humanos e tecnológicos e outras vantagens anteriormente observadas pela EGE.]

CÓDIGO	NOME DO INDICADOR	FINALIDADE
I01	Taxa de reprovação da PPDV (Prova Prática de Direção Veicular)	Medir o percentual de reprovação na PPDV
I02	Tempo médio de fila dos processos de emissão de CNH 1ª Via - Permissão	Medir o tempo médio de espera do processo até ser operacionalizado
I03	Tempo operacional médio dos processos de emissão de CNH 1ª Via - Permissão	Medir o tempo médio de realização da atividade
I04	Tempo médio de duração dos processos de emissão de CNH 1ª Via – Permissão (lead-time)	Medir o tempo médio de duração de todo o processo (lead-time)
I05	Taxa de reprovação no exame teórico-técnico	Medir o percentual de reprovação no exame teórico-técnico
I06	Taxa de reprovação na revisão	Medir o percentual de reprovação na revisão dos processos pela Gerência de Habilitação
I07	Taxa de retrabalho na revisão	Medir o percentual de processos que tiveram pendências na revisão e retornaram à Gerência de Habilitação para nova análise
I08	Taxa de erro na emissão da CNH	Medir o percentual de CNH's emitidas com algum tipo de erro

GRUPO DE TRABALHO:

[Neste item devem ser listados os nomes e dados dos servidores designados como fonte de informação para o mapeamento do processo.]

SERVIDOR	ÓRGÃO	LOTAÇÃO	CARGO
Edson Francisco de Jesus	DETRAN	Gerência de Habilitação	Gerente