



DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
PROC002 – TRANSFERÊNCIA DE VEÍCULOS DE LEILÃO, FORMAL DE PARTILHA, DECISÃO JUDICIAL E PERDIMENTO ADMINISTRATIVO

PROPOSTA DE MELHORIA

FINALIDADE DO PROCESSO: Realizar a pedido do interessado a transferência de propriedade de veículos

ESCOPO DO PROCESSO: Da solicitação de vistoria técnica pelo interessado até a conclusão de transferência de propriedade.

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

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|--|---|---|---|--|------------|--|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| 1 - Demora na efetivação da transferência do veículo | 1.1 - No interior não existe a visualização do número do CRV | 1.1.1 - Criar mecanismos seguros para disponibilidade de número do CRV | Gerência Jurídica e Gerência de TI | 01/08/2013 | 01/08/2014 | Redução do tempo para finalização do processo vindo do interior. |
| 2 - Não transferência do veículo gerando insatisfação do usuário | 2.1 - Conforme Artigo 1º, inciso I da Portaria 665/2000 – DETRAN é exigida a apresentação do CRV original do veículo quando o mesmo estiver registrado em outra UF (99% dos veículos de perdimento não possuem CRV) | 2.1.1 - Alterar Portaria 665/2000 - DETRAN | Gerência Jurídica | 01/08/2013 *Data de reunião com a GJUR para definição | | Possibilitará a prestação do serviço de transferência do veículo para o usuário que adquiriu um veículo a partir de uma das modalidades contempladas neste processo mesmo quando não tiver o CRV original. |
| 3 - Dúvidas e insatisfação pelo usuário | 3.1 - Não existe local para informações ao usuário quanto ao processo (nem protocolo ou guichê de informações) | 3.1.1 - Estruturar unidade de informações (infra-estrutura, pessoal e equipamentos) | Gerência de Planejamento | 11/11/2013 | 30/12/2013 | O usuário terá onde procurar informações sobre este e outros serviços prestados pelo Detran. Não precisará perguntar nos corredores ou enfrentar filas no Protocolo/Vapt Vupt apenas para requisitar informação. |
| | | 3.1.2 - Capacitar e treinar servidores da unidade de informações | Gerência de Planejamento e Gerência de Veículos | 11/11/2013 | 30/12/2013 | Possibilitará que o usuário tenha uma informação correta a cerca dos serviços prestados pelo Detran e requisitos necessários para utilização dos mesmos. |
| 4 - Insatisfação do usuário | 4.1 - Falha na conferência na abertura do processo (protocolo) | 4.1.1 - Criar check-list e disponibilizá-lo para utilização | Gerência de Veículos e Gerência de Tecnologia da Informação | 01/08/2013 | 30/12/2013 | A check-list propiciará uma conferência ágil sobre a documentação obrigatória para abertura do processo fazendo com que o usuário não tenha que retornar à unidade para anexar documentos faltantes. |

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|--|---|--|---|------------|------------|--|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| | | 4.1.2 - Capacitar e treinar colaboradores | Gerência de Pessoas e Gerência de Veículos | 01/02/2014 | 30/05/2014 | A capacitação e treinamento propiciarão conferência eficaz na abertura do processo reduzindo a insatisfação do usuário por não ter que voltar ao Detran por falta de documentação. |
| | | 4.1.3 - Implementar a abertura do processo pela internet em todo Estado | Gerência de TI | 01/02/2014 | 30/05/2014 | A abertura do processo na internet poderia ser uma forma de "forçar" o usuário a comparecer no DETRAN somente quando tiver toda a documentação necessária reunida. |
| 5 - Alta rotatividade de colaboradores | 5.1 - Estrutura física, de equipamentos e de pessoal deficiente na Gerência de Veículos e na Ger.de Controle Regional | 5.1.1 - Dimensionar quantidade de colaboradores e verificar a possibilidade de ampliação do quadro | Gerência de Planejamento e Gerência de Veículos | 01/08/2013 | 30/12/2013 | Diminuição da sobrecarga dos servidores e impedir que somente uma pessoa seja conhecedora de determinado serviço. |
| | | 5.1.2 - Estruturar a Gerência de Veículos e a Ger. De Controle Regional conforme dimensionamento de colaboradores (infra-estrutura, mobiliário e equipamentos) | Gerência de Planejamento e Gerência de Veículos | 01/08/2013 | 30/12/2013 | Melhora do ambiente de trabalho. |
| | | 5.1.3 - Capacitação e treinamento aos colaboradores | Gerência de Pessoas e Gerência de Veículos | 01/02/2014 | 30/05/2014 | Diminuição da sobrecarga dos servidores pois o serviço poderá ser melhor dividido se todos tiverem o conhecimento necessário. |
| 6 - Aumento no tempo de | 6.1 - Falha na conferência na abertura do processo | 6.1.1 - Criar check-list e disponibilizá- | Gerência de Veículos e | 01/08/2013 | 30/12/2013 | A check-list propiciará uma conferência ágil sobre a |

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|--|---|--|---|------------|------------|--|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| finalização do processo (retrabalho) | (protocolo) | lo para utilização | Gerência de Tecnologia da Informação | | | documentação obrigatória para abertura do processo fazendo com que o usuário não tenha que retornar à unidade para anexar documentos faltantes. |
| | | 6.1.2 - Capacitar e treinar colaboradores | Gerência de Pessoas e Gerência de Veículos | 01/02/2014 | 30/05/2014 | A capacitação e treinamento propiciarão conferência eficaz na abertura do processo reduzindo a insatisfação do usuário por não ter que voltar ao Detran por falta de documentação. |
| | | 6.1.3 - Implementar a abertura do processo pela internet em todo Estado | Gerência de TI | 01/02/2014 | 30/05/2014 | A abertura do processo na internet poderia ser uma forma de "forçar" o usuário a comparecer no DETRAN somente quando tiver toda a documentação necessária reunida. |
| 7 - Insatisfação dos usuários e dos servidores | 7.1 - Estrutura física, de equipamentos e de pessoal deficiente na Gerência de Veículos | 7.1.1 - Dimensionar quantidade de colaboradores e verificar a possibilidade de ampliação do quadro | Gerência de Planejamento e Gerência de Veículos | 01/08/2013 | 30/12/2013 | Diminuição da sobrecarga dos servidores e impedir que somente uma pessoa seja conhecedora de determinado serviço. |
| | | 7.1.2 - Estruturar a Gerência de Veículos conforme dimensionamento de colaboradores (infra-estrutura, mobiliário e equipamentos) | Gerência de Planejamento e Gerência de Veículos | 01/08/2013 | 30/12/2013 | Melhora do ambiente de trabalho. |
| | | 7.1.3 - Capacitação e treinamento aos | Gerência de Pessoas e Gerência de | 01/02/2014 | 30/05/2014 | Diminuição da sobrecarga dos servidores pois o serviço poderá ser melhor dividido se todos tiverem o |

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|--|--|---|---|------------|------------|--|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| | | colaboradores | Veículos | | | conhecimento necessário e dessa forma o tempo para finalização dos processos deve diminuir. |
| 8 - Retrabalho devido a pendências gerando aumento no tempo de finalização do processo | 8.1 - Não existe local para informações ao usuário quanto ao processo (nem protocolo ou guichê de informações) | 8.1.1 - Estruturar unidade de informações (infra-estrutura, pessoal e equipamentos) | Gerência de Planejamento de Veículos | 11/11/2013 | 30/12/2013 | O usuário tendo informações corretas sobre os requisitos necessários para o serviço (Transferência de Veículos de Leilão, Formal de partilha, Decisão Judicial e Perdimento Administrativo), espera-se que os processos não sejam mais devolvidos por falta de documentação. |
| | | 8.1.2 - Capacitar e treinar servidores da unidade de informações | Gerência de Planejamento e Gerência de Veículos | 11/11/2013 | 30/12/2013 | |
| 9 - Aumento de despesa com correios | 9.1 - Falha na conferência na abertura do processo (protocolo) | 9.1.2 - Criar check-list e disponibilizá-lo para utilização | Gerência de Veículos e Gerência de Tecnologia da Informação | 01/08/2013 | 30/12/2013 | A check-list e a capacitação propiciarão uma conferência ágil sobre a documentação obrigatória para abertura do processo diminuindo também a despesa com correio/malote que é maior quando o processo retorna. |
| | | 9.1.3 - Capacitar e treinar colaboradores | Gerência de Pessoas e Gerência de Veículos | 01/02/2014 | 30/05/2014 | |
| | | 9.1.4 - Implementar a abertura do processo pela internet em todo Estado | Gerência de TI | 01/02/2014 | 30/05/2014 | A abertura do processo na internet poderia ser uma forma de “forçar” o usuário a comparecer no DETRAN somente quando tiver toda a documentação necessária reunida. |
| 10 - Sobrecarga dos servidores | 10.1 - Estrutura física, de equipamentos e de pessoal deficiente na Gerência de Veículos | 10.1.1 - Dimensionar quantidade de colaboradores e verificar a possibilidade de ampliação do quadro | Gerência de Planejamento e Gerência de Veículos | 01/08/2013 | 30/12/2013 | Diminuição da sobrecarga dos servidores e impedir que somente uma pessoa seja conhecedora de determinado serviço. |
| | | 10.1.2 - Estruturar | Gerência de | 01/08/2013 | 30/12/2013 | Melhora do ambiente de trabalho. |

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|--|--|---|--|------------|------------|--|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| | | a Gerência de Veículos conforme dimensionamento de colaboradores (infra-estrutura, mobiliário e equipamentos) | Planejamento e Gerência de Veículos | | | |
| | | 10.1.3 - Capacitação e treinamento aos colaboradores | Gerência de Pessoas e Gerência de Veículos | 01/02/2014 | 30/05/2014 | Diminuição da sobrecarga dos servidores pois o serviço poderá ser melhor dividido se todos tiverem o conhecimento necessário. |
| 11 - Obrigatoriedade em o condutor se dirigir ao DETRAN para ter informações sobre o serviço (vários processos abertos tem pendências na documentação) | 11.1 - Serviço não está disponibilizado no site do DETRAN (Ver site DETRAN-MG - benchmarking) e informações que existem sobre o serviço não são intuitivas | 11.1.1 - Disponibilizar serviço na internet | Gerência de TI | 01/02/2014 | 30/05/2014 | A abertura do processo na internet poderia ser uma forma de "forçar" o usuário a comparecer no DETRAN somente quando tiver toda a documentação necessária reunida. |
| | | 11.1.2 - Criar cartilha informativa com informações sobre o serviço | Gerência de Planejamento | 01/02/2014 | 30/05/2014 | 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. |
| | | 11.1.3 - Divulgar cartilha e serviço | Gerência de Planejamento, Gerência de Comunicação e Gerência de TI | 01/02/2014 | 30/05/2014 | |
| | | 11.1.4 - Criar/melhorar canais de comunicação com o usuário (internet – redes sociais, telefone, emails, etc) | Gerência de Comunicação e Gerência de TI | 15/07/2013 | 30/05/2014 | Os cidadãos ficaram melhor informados sobre este e outros serviços prestados pelo DETRAN e sua atuação de forma geral. |
| 12 - Retrabalho: | 12.1 - Controle paralelo dos | 12.1.1 - | Gerência de TI | 20/08/2013 | 20/08/2014 | Gerenciamento corporativo/único do |

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|---|---|---|-------------------------------|---|---------|--|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| Controle tanto no sistema quanto em caderno | processos (controle dos processos no sistema e em livro) | Implementação do GED | | | | andamento do processo. |
| 13 - Insatisfação do usuário | 13.1 - Conforme Artigo 1º, inciso IV da Portaria 665/2000 – DETRAN é exigida fotocópia autenticada da publicação do Edital do Leilão | 13.1.1 - Alterar Portaria 665/2000 - DETRAN | Gerência Jurídica | 01/08/2013 * Data de reunião com a GJUR para definição | | Redução da insatisfação do usuário por não conseguir tal documentação e por esse motivo não conseguir realizar o processo de transferência. |
| 14 - Aumento no tempo de finalização do processo | 14.1 - Em muitos casos é gerado um número de protocolo para vários processos – Vários números de CRV são vinculados a apenas um número de protocolo | 14.1.1 - Gerar um número de protocolo para cada processo (capacitar e treinar os colaboradores) | Gerência de Controle Regional | * A ser definido no levantamento do sistema RENAVAM em Julho/13 | | A estatística de tempo para finalização do processo ficará correta e o usuário poderá consultar quais dos seus processos estão finalizados e quais estão em andamento na internet. |
| 15 - Dificuldade na rastreabilidade do processo | 15.1 - Em muitos casos é gerado um número de protocolo para vários processos – Vários números de CRV são vinculados a apenas um número de protocolo | 15.1.1 - Gerar um número de protocolo para cada processo (capacitar e treinar os colaboradores) | Gerência de Controle Regional | * A ser definido no levantamento do sistema RENAVAM em Julho/13 | | O número do protocolo sendo único possibilitará a consulta do status de um determinado processo na internet. |
| 16 - Aumento de papel no processo conseqüentemente aumentando o volume dos arquivos | 16.1 - Conforme Artigo 1º, inciso IV da Portaria 665/2000 – DETRAN é exigida fotocópia autenticada da publicação do Edital do Leilão | 16.1.1 - Alterar Portaria 665/2000 - DETRAN | Gerência Jurídica | 01/08/2013 * Data de reunião com a GJUR para definição | | Diminuição do volume do processo/arquivo. |
| 17 - Insatisfação do usuário | 17.1 - Em muitos casos é gerado um número de protocolo para vários processos – Vários números de CRV são vinculados a apenas um número de protocolo | 17.1.1 - Gerar um número de protocolo para cada processo (capacitar e treinar os colaboradores) | Gerência de Controle Regional | * A ser definido no levantamento do sistema RENAVAM em Julho/13 | | O usuário poderá consultar quais dos seus processos estão finalizados e quais estão em andamento na internet. Não precisará que o “lote” inteiro esteja finalizado para saber o resultado. |

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|---|--|--|---|----------------------------------|------------|---|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| 18 - Aumento no custo do processo devido a necessidade de ter o Diário Oficial e a autenticação | 18.1 - Conforme Artigo 1º, inciso IV da Portaria 665/2000 – DETRAN é exigida fotocópia autenticada da publicação do Edital do Leilão | 18.1.1 - Alterar Portaria 665/2000 - DETRAN | Gerência Jurídica | 01/08/2013 | | Redução do custo do processo para o usuário. |
| 19 - Retrabalho ao colaborador e ao usuário | 19.1 / 20.1 / 21.1 - As vistorias técnicas são realizadas sem seguir as formalidades exigidas nas vistorias ópticas | 19.1.1 / 20.1.1 / 21.1.1 - Terceirização das vistorias (previsão para segundo semestre de 2013) | Diretoria de Operações | *Aguardando processo licitatório | | Não haverá processos indeferidos/devolvidos por motivos de vistoria inadequada. |
| | | 19.1.2 / 20.1.2 / 21.1.2 - Estruturar a unidade de vistoria | Diretoria de Operações | *Aguardando processo licitatório | | |
| 19.1.3 / 20.1.3 / 21.1.3 - Capacitar e treinar os vistoriadores | | Diretoria de Operações | *Aguardando processo licitatório | | | |
| 19.1.4 / 20.1.4 / 21.1.4 - Não aceitar as vistorias ópticas que não seguirem as formalidades exigidas | | Diretoria de Operações | *Aguardando processo licitatório | | | |
| 20 - Aumento do tempo de finalização do processo | | | | | | |
| 21 - Insatisfação do usuário | | | | | | |
| 22 - Aumento no tempo de finalização do processo | 22.1 / 23.1 - Estrutura física, de equipamentos e de pessoal deficiente na Gerência de Veículos | 22.1.1 / 23.1.1 - Dimensionar quantidade de colaboradores e verificar a possibilidade de ampliação do quadro | Gerência de Planejamento e Gerência de Veículos | 01/08/2013 | 30/12/2013 | Diminuição da sobrecarga dos servidores e impedir que somente uma pessoa seja conhecedora de determinado serviço. |
| | | 22.1.2 / 23.1.2 - | Gerência de | 01/08/2013 | 30/12/2013 | Melhora do ambiente de trabalho. |
| 23 - Acúmulo de | | | | | | |

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|--|--|--|--|------------|------------|--|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| processos | | Estruturar a Gerência de Veículos conforme dimensionamento de colaboradores (infra-estrutura, mobiliário e equipamentos) | Planejamento e Gerência de Veículos | | | |
| | | 22.1.3 / 23.1.3 - Capacitação e treinamento aos colaboradores | Gerência de Pessoas e Gerência de Veículos | 01/02/2014 | 30/05/2014 | Diminuição da sobrecarga dos servidores, o serviço poderá ser melhor dividido se todos tiverem o conhecimento necessário. |
| 24 - Impossibilidade de agilidade no início do processo (solicitação) gerando fila e conseqüentemente aumento do tempo para finalização. | 24.1 - Serviço não está disponibilizado no site do DETRAN (Ver site DETRAN-MG - benchmarking) e informações que existem sobre o serviço não são intuitivas | 24.1.1 - Disponibilizar serviço na internet | Gerência de TI | 01/02/2014 | 30/05/2014 | A abertura do processo na internet poderia ser uma forma de "forçar" o usuário a comparecer no DETRAN somente quando tiver toda a documentação necessária reunida. |
| 25 - Retrabalho ao órgão | 25.1 / 26.1 - Extravio de processos | 25.1.1 / 26.1.1 - GED (eliminação de processos físicos - com certificação digital) | Gerência de TI | 20/08/2013 | 20/08/2014 | Com a tramitação eletrônica dos processos, não ocorrerá extravio. |
| 26 - Insatisfação do usuário | | | | | | |

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

VALIDAÇÃO

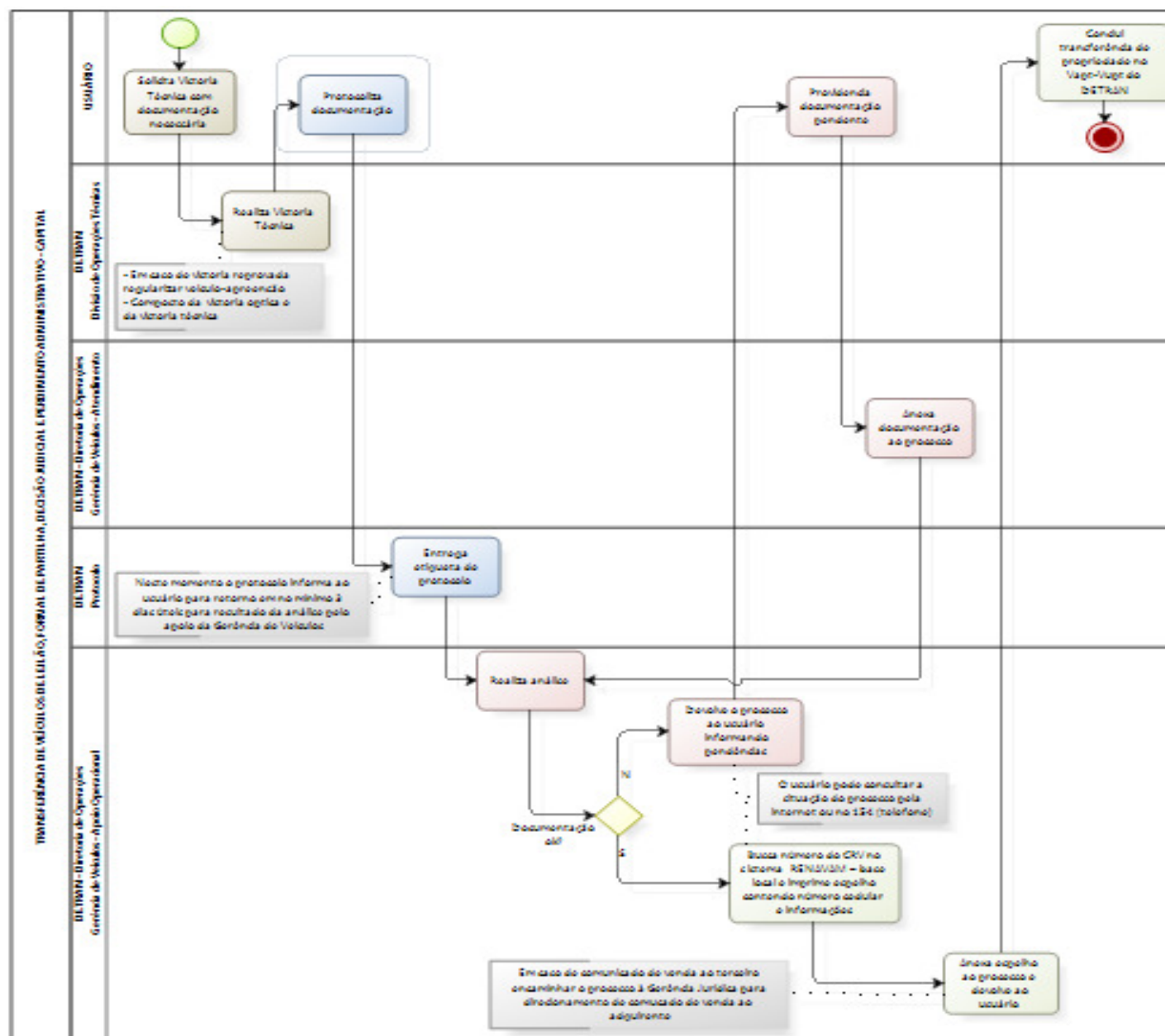
(X) Integral

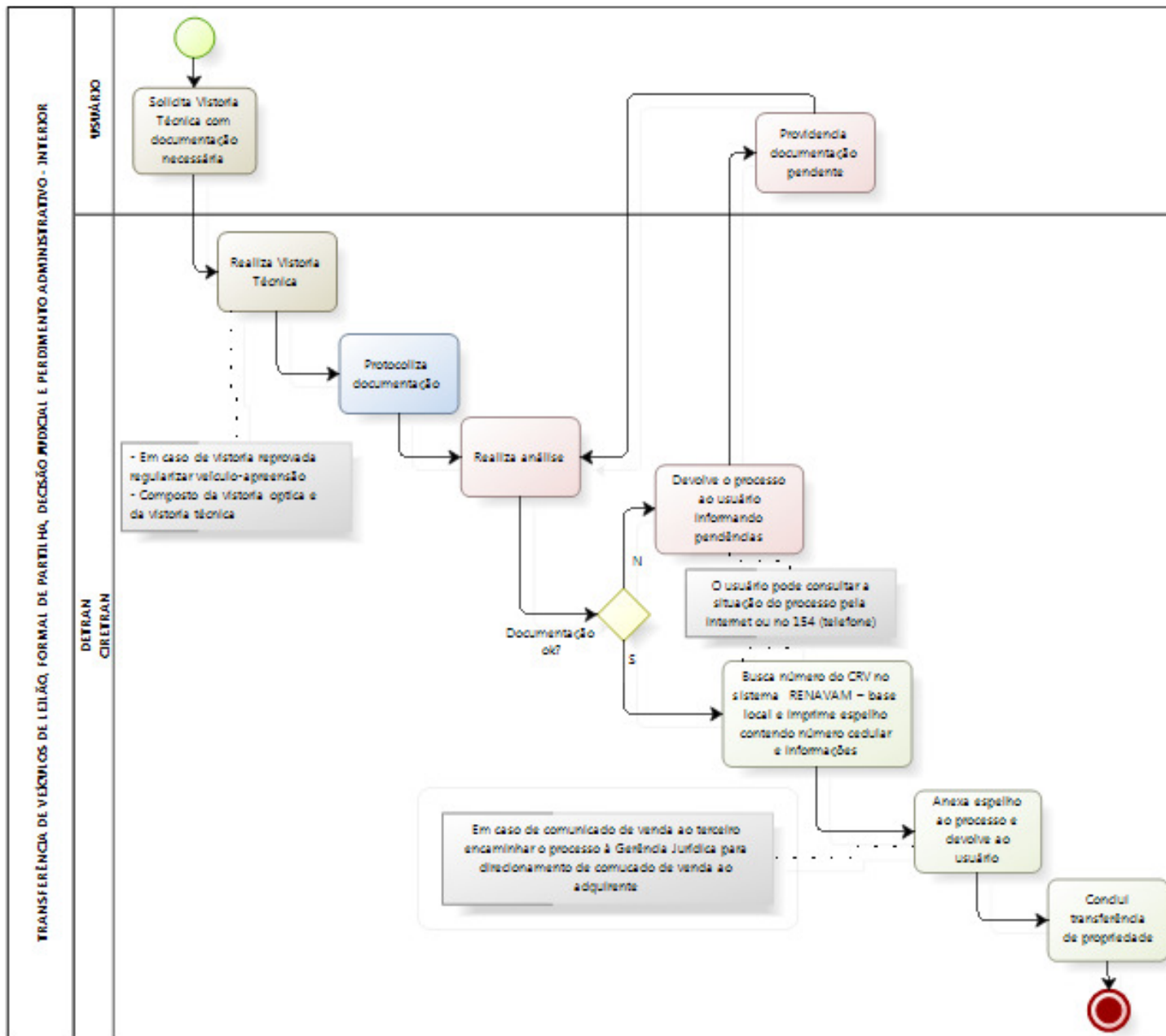
() Parcial - Soluções não validadas (número de cada solução): _____

**Responsável pelo Processo

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

NOVO DESENHO





SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO

| CÓDIGO | NOME DO INDICADOR | FINALIDADE |
|--------|--|---|
| I01 | Tempo médio de fila dos processos de transferência de veículos | Medir o tempo médio de espera do processo até ser operacionalizado |
| I02 | Tempo operacional médio dos processos de transferência de veículos | Medir o tempo médio de realização da atividade |
| I03 | Tempo médio de transferência de veículos (lead-time) | Medir o tempo médio de duração de todo o processo (lead-time) |
| I04 | Taxa de retrabalho | Medir o percentual de processos com pendências identificadas na análise |

GRUPO DE TRABALHO:

| SERVIDOR | ÓRGÃO | LOTAÇÃO | CARGO |
|-----------------------|--------|----------------------|---------|
| Diogo Martins Pimenta | DETRAN | Gerência de Veículos | Gerente |