



**DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN**  
**PROC004 – PROCESSO DE RENOVAÇÃO DE CNH**  
**PROPOSTA DE MELHORIA**

**FINALIDADE DO PROCESSO:** Realizar a renovação 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 Técnica e de Atendimento

**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 - Processo com fraude (nulo)	1.1 / 2.1 / 3.1 - Possibilidade de o médico credenciado mandar um representante no seu lugar devido a falta de fiscalização	1.1.1 / 2.1.1 / 3.1.1 - Exigir a baixa do exame no sistema no momento da realização e por meio de verificação biométrica do médico	Gerência de TI	15/07/2013	30/12/2013	Somente o médico credenciado poderá efetuar o registro do exame no sistema.
2 - Avaliação do condutor por profissional inapto						
3 - Possibilidade de habilitar condutor sem preparo						
4 - Sobrecarga dos servidores	4.1 / 5.1 / 6.1 - Déficit de servidores nas unidades de atendimento	4.1.1 / 5.1.1 / 6.1.1 / Dimensionar quantidade de colaboradores e verificar a possibilidade de ampliação do quadro	Gerência de Planejamento	01/08/2013	30/12/2013	Diminuição da sobrecarga dos servidores e impedir que somente uma pessoa seja conhecedora de determinado serviço.
5 - Insatisfação dos usuários e dos servidores						
6 - Aumento no tempo de atendimento		4.1.2 / 5.1.2 / 6.1.3 - Capacitação e treinamento aos colaboradores	Gerência de Planejamento e 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.
7 - Possibilidade de fraude	7.1 / 8.1 - No interior não acontece a coleta biométrica, tendo o condutor que disponibilizar fotos 3x4 (apenas 17 municípios realizam)	7.1.1 / 8.1.1 - Ampliar postos de coleta de forma a atender todo o Estado (90 pólos regionais)	Gerência de Habilitação e Gerência de TI – Aguardando processo licitatório	01/08/2013	30/12/2013	Eliminação do risco de fraude devido a utilização de foto 3x4 fornecida. Não haverá processos indeferidos devido a foto fora do padrão.
8 - Aumento no tempo do processo						
9 - Possibilidade de prestação de serviço terceirizado (coleta de impressões digitais, foto e assinatura digital) não pago pelo condutor em caso de reprovação	9.1 / 10.1 / 11.1 - Falta de obrigatoriedade de pagamento do DUA no início do processo	9.1.1 / 10.1.1 / 11.1.1 - Pagamento do DUA no início do processo	Gerência de Habilitação e Gerência Jurídica	01/08/2013	30/12/2013	Detran não deixará de receber por serviço prestado. Espera-se que o condutor queira realizar as etapas do processo rapidamente pois já desembolsou o valor e com isso diminuição do número de processos vencidos e sem pagamento.
10 - Adiamento de arrecadação						

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
11 - Retrabalho ao condutor e ao DETRAN devido ao prazo de validade vencido ou extravio do DUA						Redução de atendimentos para reimpressão de DUA devido a vencimento ou perda.
12 - Gera má avaliação institucional (DETRAN) pelo condutor	12.1 - Falha na conferência nos documentos nas unidades de atendimento	12.1.1 - Capacitação e treinamento aos servidores do atendimento	Gerência de Habilitação e Gerência de Planejamento	01/08/2013	30/12/2013	Processos deverão chegar com toda a documentação exigida na unidade de coleta biométrica. Processos chegarão à Gerência de Habilitação com documentação correta. Redução de despesa com Correios / malotes.
13 - Descumprimento da Resolução 287/08 e 361/10 (ambas do CONTRAN)	13.1 - No interior não acontece a coleta biométrica, tendo o condutor que disponibilizar fotos 3x4 (apenas 17 municípios realizam)	13.1.1 - Ampliar postos de coleta de forma a atender todo o Estado (90 pólos regionais)	Gerência de Habilitação e Gerência de TI	01/08/2013	30/12/2013	O processo será executado conforme Resoluções 287/08 e 361/10 em todo o Estado.
14 - O processo volta do terceirizado para o atendimento para correções causando retrabalho	14.1 - Falha na conferência nos documentos nas unidades de atendimento	14.1.1 - Capacitação e treinamento aos servidores do atendimento	Gerência de Habilitação e Gerência de Planejamento	01/08/2013	30/12/2013	Processos deverão chegar com toda a documentação exigida na unidade de coleta biométrica.
15 - Custo ao condutor	15.1 - No interior não acontece a coleta biométrica, tendo o condutor que disponibilizar fotos 3x4 (apenas 17 municípios realizam)	15.1.1 - Ampliar postos de coleta de forma a atender todo o Estado (90 pólos regionais)	Gerência de Habilitação e Gerência de TI	01/08/2013	30/12/2013	Eliminação de custo extra para o condutor do interior que atualmente paga o mesmo valor pelo serviço que o da capital.
16 - Obrigatoriedade do condutor se dirigir a alguma unidade de atendimento para ter	16.1 / 17.1 - Serviço de abertura do processo não está disponibilizado no site do DETRAN (Ver site	16.1.1 / 17.1.1 - Disponibilizar serviço de abertura do processo na internet	Gerência de TI	30/09/2013	30/12/2013	A abertura do processo na internet poderia ser uma forma de "forçar" o usuário a comparecer no DETRAN

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
informações sobre o serviço	DETRAN-MG - benchmarking) e informações que existem sobre o serviço não são intuitivas	16.1.2 / 17.1.2 - Criar cartilha informativa com informações sobre o serviço (manual de instruções)	Gerência de Planejamento	20/07/2013	30/12/2013	somente quando tiver toda a documentação necessária reunida.
		16.1.3 / 17.1.3 - Divulgar cartilha e serviço	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.
		16.1.4 / 17.1.4 - Distribuir condutores conforme comprovante de endereço (assim como acontece na 1ª via)	Gerência de TI	01/03/2014	01/06/2014	Estimativa de atendimentos por dia. Distribuição da demanda pelo serviço nas unidades de atendimento.
17 - Possibilidade de concentração de serviço nas unidades gerando fila e conseqüentemente aumento do tempo para finalização						
18 - Custo adicional ao condutor gerando insatisfação (tem plano de saúde mas não pode utilizá-lo)	18.1 - O condutor tem que pagar para realização dos exames médicos / psicológicos não podendo fazê-los por qualquer plano de saúde	18.1.1 - Possibilitar ao condutor escolher local e médico – psicólogo conveniado ao seu plano para realização dos exames	_____	_____	_____	Aumento do índice de satisfação do condutor que possui plano de saúde.
		18.1.2 - Distribuir condutores conforme plano de saúde informado no sistema	_____	_____	_____	

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

## VALIDAÇÃO

( ) Integral

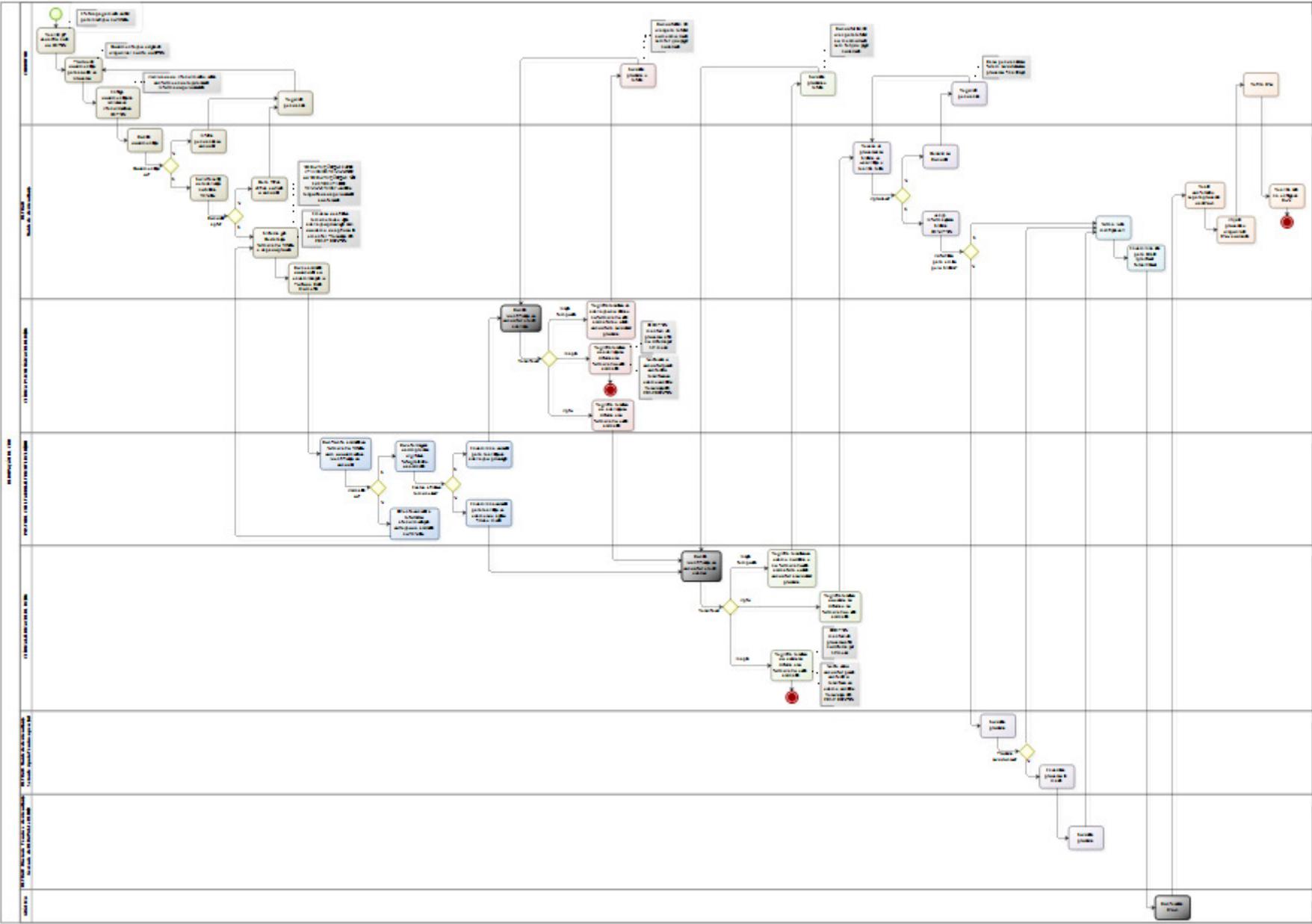
( X ) Parcial - Soluções não validadas (número de cada solução): 18.1.1,18.1.2

---

\*\*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 Renovação de CNH	Medir o tempo médio de espera do processo até ser operacionalizado
I02	Tempo operacional médio dos processos de Renovação de CNH	Medir o tempo médio de realização da atividade
I03	Tempo médio de duração dos processos de Renovação de CNH (lead-time)	Medir o tempo médio de duração de todo o processo (lead-time)
I04	Taxa de reprovação na fase de revisão	Medir o percentual de reprovação na revisão dos processos
I05	Taxa de processos com pendências documentais	Medir o percentual de processos com pendências documentais
I06	Taxa de reprovação nos exames médicos	Medir o percentual de reprovações nos exames médicos
I07	Taxa de reprovação nas avaliações psicológicas	Medir o percentual de reprovações nas avaliações psicológicas
I08	Taxa de erro na emissão da CNH	Medir o percentual de CNH's emitidas com algum tipo de erro

### GRUPO DE TRABALHO:

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