



## Agendamento Online (AGO)

GOVERNO | HISTÓRIA DE SUCESSO DECLIENTES

# Departamento Estadual de Trânsito do Espírito Santo

**A solução feita no OnBase, Agendamento Online (AGO), contempla a gestão de agendamento e atendimento de serviços do Detran de forma totalmente digital**

## O DESAFIO

O Detran-ES, devido ao fato de ofertar atendimento em todos os municípios do Espírito Santo por meio dos PAVs e das Ciretrans, encontrava grandes desafios nesta gestão. Podiam ser citados como exemplos processos não informatizados, ocorrência de mais de um agendamento da mesma pessoa para o mesmo dia, impossibilidade de cancelamentos e consultas, dificuldade de parametrização e personalização do calendário de atendimento, algumas unidades sem serviço de biometria e ausência de relatórios gerenciais, dentre outras questões

Era comum o desconhecimento sobre a quantidade de atendimentos realizados e uma especificação insuficiente e de difícil acesso dos serviços ofertados, dentre outras situações de ineficácia. Tendo em conta essas questões, fazia-se necessária uma solução capaz de atenuar os problemas mencionados concomitantemente à uma melhoria dos mecanismos de gestão tanto dos agendamentos, quanto dos atendimentos.

## A SOLUÇÃO

Considerando a situação mencionada, foi desenvolvido o Agendamento Online (AGO), um sistema automatizado com foco em diretrizes específicas de efetividade: Redução de ausências nos atendimentos, planejamento sincronizado com a disponibilidade de data e horário dos servidores nos locais de atendimento, gestão por um canal único de comunicação, padronização dos serviços, treinamento contínuo dos envolvidos e redução do uso de papel e impressões.

Hyland™

# Acesso inicial por meio do site do Detran

The image shows a browser window displaying the website <https://detran.es.gov.br>. The browser's address bar and navigation icons are visible at the top. The website header features the logo of the Government of Espírito Santo and the text "GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO" and "Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social". Below the header is the Detran ES logo, which consists of a blue stylized cross shape and the text "DETRAN | ES". A dark blue navigation bar contains a hamburger menu icon and the text "CONTRASTE | WEBMAIL". On the left side, there is a vertical sidebar menu with two items: "AGENDAMENTO" (highlighted with a red border) and "CNH SOCIAL". The main content area features a large banner for a "3º CURSO DE MECÂNICA BÁSICA PARA Mulheres" (3rd Basic Mechanics Course for Women) with the slogan "Faça você mesma!". The banner includes a photo of a woman, a call to action "Clique aqui e confira a lista das selecionadas.", and logos for "meta Vena", "CONTAUTO CENTER", and "DETRAN | ES".

# Agendamento e acompanhamento pelo “Acesso Cidadão”

https://conteudo.detran.es.gov.br/AgendamentoOnline/



**GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO**  
Secretaria da Segurança  
Pública e Defesa Social



Usuário Logado: 08667940690

Sair do Acesso Cidadão

## Portal de Serviços Digitais

Clique no serviço digital desejado

**REALIZAR AGENDAMENTO**

**ACOMPANHAR AGENDAMENTO**

Ativar o Windows  
Acesse Configurações para ativar o W

# Escolha de município, serviço e data conforme a disponibilidade

## Agendamento Online

Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social  
DETRAN-ES

### Agendamento de Serviços Online

#### Serviço e Local de Atendimento

**Local de Atendimento \***

AGUIA BRANCA - PAV

Atenção! Clique na seta à direita de "Tipo de atendimento" para aparecerem todas as opções disponíveis.

**Serviço \***

ATENDIMENTO

Atenção! Clique na seta à direita de "Escolha um Serviço" para aparecerem todas as opções disponíveis.

**Detalhamento do Serviço**

ENTREGA E DEVOLUÇÃO DE CNH

Atenção! Clique na seta à direita de "Escolha um Detalhamento do Serviço" para aparecerem todas as opções disponíveis.

**Descrição do Serviço**

Favor verificar as exigências necessárias para a execução do serviço desejado no site do DETRAN

<https://detran.es.gov.br/>

**Descrição do Local de Atendimento**

RUA JOAO QUIUQUI, 22, CENTRO, 29795-000

#### Data e Horário

**Data de atendimento \***

27/02/2023

**Horário atendimento \***

08:00

**Selecionar**

# Gestão de agendamento por parte das agências do Detran-ES

The screenshot shows the Detran-ES online scheduling system interface. At the top, there is a navigation bar with the Detran-ES logo and a star icon. Below the navigation bar, there is a section for "VISUALIZAÇÃO DO CICLO DE VIDA" and "PASTA DE TRABALHO". The main content area is divided into two sections: "Caixa de entrada" and a table of scheduling items.

**Caixa de entrada**

- Caixa de entrada combinada
- Agendamento Online
  - Agenda Futura (396)
  - Agenda Atual (15)
  - Aguardando Atendimento (42)
- Auditar Procedimento
- Modelar Processos
- Serviços em Imóveis
- Tratar NC e Obs

**Table of Scheduling Items**

NOME INTERESSADO	CPF	SETOR RESPONSÁVEL	SERVIÇO	LOCAL DE ATENDIMENTO	AGI
Contém...	Contém...	Contém...	Contém...	Contém...	Contém...
		DETRAN - VITORIA SEDE - ATENDENTE - AGO	BIOMETRIA	VITÓRIA - SEDE ADMINISTRATIVA DETRAN	
		DETRAN - VITORIA SEDE - ATENDENTE - AGO	BIOMETRIA	VITÓRIA - SEDE ADMINISTRATIVA DETRAN	
		DETRAN - VITORIA SEDE - ATENDENTE - AGO	BIOMETRIA	VITÓRIA - SEDE ADMINISTRATIVA DETRAN	
		DETRAN - VITORIA SEDE - ATENDENTE - AGO	BIOMETRIA	VITÓRIA - SEDE ADMINISTRATIVA DETRAN	

Items: 396

**Actions:** Realizar Reagendamento, Cancelar Agendamento, Enviar para Agenda

# Power BI do AGO

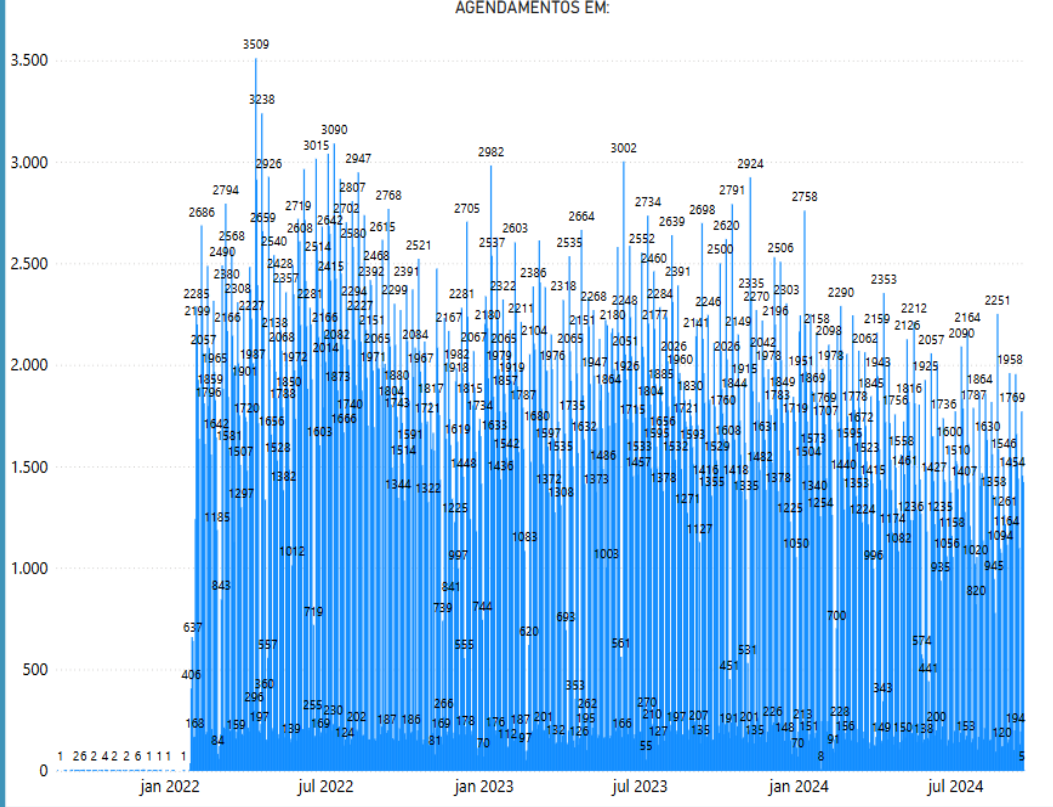
AGENDAMENTOS CRIADOS EM:  
CIDADÃO ACESSOU O PORTAL DE AGENDAMENTO NESTE DIA



19/09/2024 03:00:47

ANO: Seleções múltiplas 
 MÊS: Todos 
 DIA: Todos 
 SERVIÇO: Todos 
 LOCAL DE ATENDIMENTO: Todos

DIA	AGENDAMENTOS
24/08/2021	1
01/09/2021	2
02/09/2021	3
03/09/2021	1
08/09/2021	1
09/09/2021	4
10/09/2021	6
13/09/2021	3
14/09/2021	2
15/09/2021	5
16/09/2021	2
17/09/2021	2
18/09/2021	1
20/09/2021	1
21/09/2021	2
22/09/2021	4
23/09/2021	6
24/09/2021	1
27/09/2021	1
28/09/2021	2
29/09/2021	3
30/09/2021	3
01/10/2021	1
04/10/2021	1
05/10/2021	2
06/10/2021	1
<b>Total</b>	<b>1268341</b>



# RESULTADOS ALCANÇADOS

**Maior rigidez com a pontualidade e assiduidade dos atendimentos**, uma vez que o sistema registra a hora de início e término e impossibilita o atendimento após o horário marcado no momento do agendamento; eliminado a possibilidade de marcar dois atendimentos no mesmo horário; **evitando aglomerações nos pontos de atendimento.**

**Redução do tempo gasto em trabalho manual**, uma vez que todo o processo é realizado digitalmente, online e com as orientações já fornecidas pelo sistema;

**Fácil visualização da disponibilidade de horários e vagas, bem como a possibilidade de customização da agenda por parte dos gestores** para os serviços disponibilizados em cada local de atendimento;

**Melhoria da confiabilidade da informação, registro e controle dos dados**, possibilitando fornecer visualmente informações para auxiliar a tomada de decisão dos gestores e a emissão de relatórios gerenciais;

**Centralização da comunicação**, definição do OnBase como único canal de comunicação, o que facilita a gestão e a manutenção da qualidade das informações; Utilização do Agendamento pelo setor de protocolos, possibilitando realizar tal controle antes indisponível

**Controle estatístico da demanda e conhecimento dos perfis do usuário**, por meio do Power BI, podendo ser feitos filtros por município, tipo de serviço e data dentre outros

**1,2 milhões de agendamentos** realizados em menos de 3 anos de uso do sistema

**Melhor gestão** por parte dos gestores das CIRETRANs e PAVs e demais provedores de serviços do Detran; **gestão dos mapas de horários por cada local de atendimento**, combinado com a possibilidade de remarcação dos atendimentos suspensos/adiados pelo Detran devido a problemas do local de atendimento

**Possibilidade de cancelamento do atendimento online**, disponibilizando a vaga para um novo solicitante e/ou evitando a ociosidade do profissional que iria receber o cidadão

**Melhor planejamento e controle dos atendimentos pelo cidadão**, uma vez que agora o cidadão recebe um e-mail de confirmação com os dados do seu agendamento registrados no sistema OnBase;

**Redução de papel e impressões**, o que consequentemente atenua os impactos ambientais



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO  
*Secretaria da Segurança Pública  
e Defesa Social*



LOCALIZAÇÃO  
Vitória, Espírito Santo  
PRODUTOS EM USO  
OnBase

Para saber mais, visite [www.hyland.com/pt-BR/solucoes-governamentais](http://www.hyland.com/pt-BR/solucoes-governamentais)

Hyland™