



GOVERNO | HISTÓRIA DE SUCESSO DE CLIENTES

DETRAN-ES

A solução Gerenciar Solicitações de Serviço (GSS) foi pioneira entre os DETRANs do Brasil na criação de um processo inteligente, eletrônico, impessoal, rastreável e seguro para as solicitações de serviços

O DESAFIO

Os proprietários de veículos que necessitavam de serviços do DETRAN eram obrigados a se dirigirem até as unidades do CIRETRAN ou do DETRAN ES para efetuarem suas solicitações, sendo necessário levar consigo várias cópias dos documentos exigidos.

As solicitações de serviços eram registradas eletronicamente no sistema de veículos DETRANNET e os documentos de suporte eram arquivados fisicamente. Tornando o processo moroso e dispendioso devido à sua dificuldades de gestão. O arquivamento físico estava suscetível a falhas, como extravio de processos, além de apresentar baixa rastreabilidade e a ausência de relatórios administrativos.

A etapa de conferência dos documentos não possuía um padrão definido, e a escolha do colaborador responsável pela conferência carecia de imparcialidade e aleatoriedade.

Esses desafios acarretavam em consequências substanciais, tais como atrasos e retrabalhos decorrentes de documentos ausentes ou inadequados. Além disso, havia obstáculos na gestão dos serviços, incluindo a dificuldade em monitorar a quantidade e o status dos processos. Adicionalmente, as auditorias locais eram conduzidas com base em documentos físicos, o que gerava complicações adicionais.

A SOLUÇÃO

O sistema Gerenciar Solicitações de Serviço (GSS) — ou Processo Eletrônico de Veículos, como é conhecido — foi elaborado no OnBase, uma plataforma de gerenciamento de conteúdo e processos da Hyland, para integrar-se ao sistema já utilizado, o DETRANNET. A possibilidade de anexar os documentos digitais necessários para os processos de Solicitações de Serviço (SS) para Veículos permitiu o cadastro, a avaliação e a conferência de solicitações de serviços em todas as CIRETRANs e PAVs do Estado de forma descentralizada e de acordo com regras de negócio.

"Já realizamos cerca de 1,9 milhões de serviços na plataforma digital. Isso significa que mais de 195 milhões de folhas de papel deixaram de ser impressas."

Givaldo Vieira, Diretor Geral no DETRAN-ES

economia de
195.035.430

Impressões de 2019 a setembro/2024

quase
R\$ 2,5 milhões

economizados por ano*

27.305

árvores foram salvas devido à eliminação de impressões*

Hyland™

BENEFÍCIOS

- ▶ Transformação dos processos físicos de veículos do DETRAN-ES em processos digitais
- ▶ Rastreabilidade dos processos de veículos
- ▶ Redução da possibilidade de fraudes, dos gastos com guarda de arquivos e os espaços físicos utilizados
- ▶ Padronização nas análises dos processos no DETRAN-ES
- ▶ Garantia da imparcialidade na análise dos documentos

Os processos de SS de veículos do DETRAN foram transformados mediante digitalização dos documentos no momento da solicitação do serviço. As solicitações realizadas geram um formulário no *Workflow* do OnBase que baixa toda a documentação do DetranNet por meio de *Webservices*. Essa transformação aumentou a segurança, agilidade, economia, impessoalidade e autonomia na análise documental, além da melhoria na produtividade dos servidores.

O GSS realiza uma conferência documental empregando inteligência artificial integrada ao OnBase, onde um *timer* é responsável pelo processamento dos processos que estão nesta etapa. Essa integração é capaz de definir se a documentação está pronta para a validação automática ou se precisará de intervenção humana para sua validação. Ademais, são realizadas comparações nos documentos a fim de detectar eventuais adulterações, conferindo assim uma camada adicional de segurança e eficácia ao processo.

A fase de avaliação documental manual foi transformada em um processo de seleção aleatória, permitindo que qualquer membro registrado possa efetuar-la, independentemente da agência ou localidade à qual esteja vinculado. Nessa etapa, o usuário pode verificar seus processos ativos por meio do recurso chamado *DocPop*. Isso propicia ao avaliador atuar com imparcialidade e autonomia, dado que a pessoa encarregada de iniciar o processo não tem acesso à informação acerca do servidor que realizou a verificação documental. Essa ação evita prejudicar a atuação do Estado na apuração de desvios, visto que a ferramenta registra todas as transações realizadas. Ao final, uma *System Event* é executada, para comunicar o resultado da avaliação de documentos de volta ao DetranNet.

RESULTADOS

Economia de mais de 2,5 milhões de reais por ano, considerando apenas os gastos de guarda e transporte de documentos, totalizando mais de 6 milhões até o momento.

Eliminação do uso de papel, com economia de 195.035.430 impressões de 2019 a setembro de 2024.

Aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão, foram 24.345 horas de trabalho improdutivo localizando documentos revertido para o melhor atendimento ao cidadão por ano.

Redução do tempo de processamento: Tempo de envio de processos que necessitam de tramitação para outros setores.

Economia com materiais de escritório e almoxarifado disponibilizado as agências, tais como: capas de processos, etiquetas, grampos, envelopes, canetas, folhas para impressão e clipes de papel.

Agilidade na fiscalização, podendo acontecer de maneira remota e em tempo real, evitando deslocamentos desnecessários de servidores.

Melhoria na gestão: gerenciamento da produtividade dos servidores em diversos aspectos como volume, tempo, retrabalho. Essa otimização no gerenciamento gerou uma métrica aplicável para estabelecimento de teletrabalho e a criação de um dashboard com *Business Intelligence* para administrar os processos em todo o Estado.

Melhoria da confiabilidade da informação, registro e controle dos dados, podendo fornecer visualmente informações para tomada de decisão.

Transparência e rastreabilidade: os processos passaram a ser eletrônicos, possibilitando o rastreamento completo de todas as etapas do processo, proporcionando agilidade na solução de problemas e eliminando a possibilidade de extravio de processos e de suas peças.

*Considerando: folha A4 de 21,0 x 29,7 cm com 75 g/m² e 0,074 mm de espessura; caixa com 500 folhas de medidas 43,5 x 31 x 24,5 cm = 7% de uma árvore; 8h por dia e 20 dias úteis por mês; dados de 2019 a setembro/2024.



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

Hyland™