



Portal de Serviços de Veículos

GOVERNO | HISTÓRIA DE SUCESSO DECLIENTES

Departamento Estadual de Trânsito do Espírito Santo

O Portal de Serviços de Veículos centraliza solicitações relacionadas à área de veículos de diferentes usuários em um local, proporcionando uma gestão mais eficiente e integrada desses serviços.

O DESAFIO

A área de veículos recebe solicitações de diversos usuários, como cidadãos, agências locais, despachantes e procuradores. Muitas solicitações são enviadas sem a documentação necessária para executar o serviço solicitado, causando retrabalho.

Esse volume gera uma sobrecarga nas caixas de email e e-docs, tornando o trabalho dos servidores moroso.

A demora no atendimento resulta em novas solicitações para o mesmo veículo, causando demandas duplicadas nas caixas de entrada.

A SOLUÇÃO

Para resolver o problema, foi criado um Portal integrado com o acesso cidadão para centralizar essas demandas em um único local, diminuindo a necessidade de gerenciamento em várias plataformas.

O sistema inclui um cadastro de despachantes e servidores para identificar os solicitantes e permitir um controle mais eficiente.

Além disso, a entrada de dados foi padronizada, obrigando os solicitantes a fornecer informações detalhadas sobre o veículo e a documentação necessária

para a execução do serviço.

Também foi desenvolvida uma sistemática para bloquear a criação de múltiplos processos para o mesmo veículo, eliminando solicitações duplicadas e reduzindo a quantidade de demandas na caixa de entrada.

CONFIGURAÇÕES

Configurações 

- Arquivos (31)
- Documentos (29)
- Serviços (38)
- Despachantes (352)
- Pessoas Físicas

- ❖ Serviços, documentos necessários por serviço, despachantes podem ser configurados no sistema pelo **analista** do Detran para personalizar o Portal.

CADASTRO DE SERVIÇO

Serviço

Nome*

ACERTO DE CPF

Descrição

ACERTO DE CPF

Fluxo Destino

O fluxo destino indica o grau de especialidade do serviço e para qual fluxo o processo com este serviço será enviado.

Por exemplo, quando selecionado um serviço do SVD e um serviço do ADV ao mesmo tempo, o processo será enviado para o fluxo do ADV, quando selecionado um serviço dos despachante e do ADV ao mesmo tempo, o processo será enviado para o fluxo do ADV.

*

1- Acerto de Dados de Veículos

Disponível para:

Nesta opção será definido para quem (qual tipo de operador) estará disponível este serviço. Exemplo: caso seja marcado despachante somente quem estiver cadastrado na lista de despachantes conseguirá ver este serviço no site.

Agente Público

Despachante

Cidadão

Tipo de Serviço

Esta opção irá definir se um serviço irá aparecer como opção de serviço principal, e como opção de serviço relacionado (quando houver relação entre os serviços).

Principal









Relacionado

- ❖ Nessa tela o usuário pode alterar o nome do serviço, atribuir o fluxo de destino, atribuir usuários solicitantes e cadastrar serviços relacionados.

CADASTRO DE SERVIÇO

Documentos Necessários

Documentos que são podem ser inseridos no processo quando este serviço é selecionado, seja ele principal ou secundário.

	Tipo	Nome	Anexo Obrigatório?	Relacionamento Ativo?
	Classific... 	DOCUMENTO DE IDENTIF... 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Classific... 	CRV/CRLVe 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Docume... 	DOCUMENTAÇÃO COMP... 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Docume... 	REQUERIMENTO GERAL 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

1 - 4 de 4 registros Mostrar registros

❖ Nessa tela o usuário pode incluir ou retirar documentos necessários para aquele serviço.

FLUXO DE PROCESSOS

Acerto de Dados de Veículos	▼
Analisar solicitação e documentação (1)	
Acertar Dados do Veículo no DetranNet (0)	
Autuar no E-Docs (1)	
Protocolo Detran (0)	
Solicitações Diversas de Despachantes	▼
Analisar processo (0)	
Atender Pendência (0)	
Analisar documentação (2)	
Serviços de Veículos Digitais	▼
Analisar Solicitação (1)	
Abrir Processo no DetranNet (0)	

❖ Cada tipo de solicitação é configurado para seu determinado fluxo dentro do sistema.

PORTAL



Use seu login gov.br para
acessar os serviços do
Estado do Espírito Santo

[Fazer login no gov.br](#)

Ou, se preferir, faça login pela sua conta no Acesso Cidadão

[Login via Acesso Cidadão](#)

- ❖ Acesso pelo Acesso Cidadão ou Gov.br, onde os dados dos usuários já são carregados automaticamente.

PORTAL

DETRAN | ES

SERVIÇOS DE VEÍCULOS

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria da
Segurança Pública e
Defesa Social



Novo Processo

Iniciar um novo processo de veículo.

Acessar



Acompanhar processo

Acompanhar processos do veículo

Acessar



Atender Pendência

Atender pendência do veículo

Acessar

- ❖ Usuários (cidadãos, despachantes e servidores Ciretran) tem acesso a iniciar um novo processo, acompanhar um processo em andamento ou verificar e atender pendências do seu processo atual.

Sair

PORTAL – IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE

DETRAN | ES

SERVIÇOS DE VEÍCULOS



Processo Simplificado de Registro de Veículo
Da inserção de dados à conclusão do processo

1

Identificação do Requerente

Selecionar a Identificação do
Requerente

2

Tipo de Serviço

Escolha um tipo de serviço

3

Informar dados do veículo

Consulta por Placa e Renavam

4

Selecionar Ciretrans

Escolha uma das Ciretrans da lista

5

Anexar Documentação

Anexe os documentos

Para quem é?

Proprietário/Comprador Procurador/Despachante/Servidor

Dados Pessoais

CPF*
[REDACTED]

Nome*
[REDACTED] glias

Email*
[REDACTED] m

Telefone*
[REDACTED]

Endereço

CEP*
29.101-230

Logradouro
Rua Anésio Alvarenga

Número*
285

Complemento
102

Bairro*
Praia da Costa

Município*
Vila Velha

UF*
ES

PROSSEGUIR

- ❖ Nesta tela, o usuário deverá selecionar se o serviço é para o proprietário ou comprador do veículo em questão ou se é para alguém que possua procuração, despachante ou servidor Ciretran.

PORTAL – SELEÇÃO DO SERVIÇO



SERVIÇOS DE VEÍCULOS



Processo Simplificado de Registro de Veículo
Da inserção de dados à conclusão do processo

1 Identificação do Requerente

Selecionar a Identificação do Requerente

2 Tipo de Serviço

Escolha um tipo de serviço

3 Informar dados do veículo

Consulta por Placa e Renavam

4 Selecionar Ciretrans

Escolha uma das Ciretrans da lista

5 Anexar Documentação

Anexe os documentos

Selecione o serviço principal

ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA

ARRENDAMENTO MERCANTIL

BAIXA DE ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA

BAIXA DE ARRENDAMENTO MERCANTIL

EMISSÃO CRV (2ª VIA)

LIBERAÇÃO DE DOMÍNIO

MUDANÇA DE CARACTERÍSTICA

MUDANÇA DE CATEGORIA

MUDANÇA MUNICÍPIO DA PLACA

REGISTRO DE VEÍCULOS

REGRAVAÇÃO DE CHASSI

RESERVA DE DOMÍNIO

SUBSTITUIÇÃO DE MOTOR

SUBSTITUIÇÃO DE PLACA

❖ Selecionar o serviço a ser solicitado

PORTAL – DADOS DO VEÍCULO

DETRAN | ES

SERVIÇOS DE VEÍCULOS

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

Processo Simplificado de Registro de Veículo
Da inserção de dados à conclusão do processo

1 Identificação do Requerente

Selecionar a Identificação do
Requerente

2 Tipo de Serviço

Escolha um tipo de serviço

3 Informar dados do veículo

Consulta por Placa e Renavam

4 Selecionar Ciretrans

Escolha uma das Ciretrans da lista

5 Anexar Documentação

Anexe os documentos

Informe os dados do veículo

É necessário informar os dados do veículo para continuar

VOLTAR

CONTINUAR

- ❖ Nesta tela, informar dados do veículo e existe integração com o DetranNet para verificação de vistoria e de outros processos já abertos para esta placa (o sistema permite apenas 01 processo aberto por vez).

PORTAL – SELEÇÃO CIRETRAN

DETRAN | ES

SERVIÇOS DE VEÍCULOS



Processo Simplificado de Registro de Veículo
Da inserção de dados à conclusão do processo

- 1** **Identificação do Requerente**
Selecionar a Identificação do Requerente
- 2** **Tipo de Serviço**
Escolha um tipo de serviço
- 3** **Informar dados do veículo**
Consulta por Placa e Renavam
- 4** **Selecionar Ciretrans**
Escolha uma das Ciretrans da lista
- 5** **Anexar Documentação**
Anexe os documentos

Ciretrans

Selecione a Ciretran mais próxima para continuar.

25 Ciretrans Disponíveis

- CIRETRAN SERRA
AVENIDA TALMA RODRIGUES RIBEIRO, 5416, PORTAL DE JACARAÍPE, Serra, 29173795
- CIRETRAN VILA VELHA
RUA CRISTOVAO COLOMBO, 320, CRISTOVAO COLOMBO, Vila Velha, 29050820
- CIRETRAN VITORIA
AVENIDA VITORIA, 2903, HORTO, Vitória, 29050820
- CIRETRAN AFONSO CLAUDIO
RUA FRANCISCO SALES, 89, CENTRO, Afonso Cláudio, 29600000
- CIRETRAN ALEGRE
RUA MAJOR QUINTINO, 97, CENTRO, Alegre, 29500000

- ❖ Selecionar a Ciretran para atendimento mais próxima da localidade do usuário.

PORTAL – IMPORTAÇÃO DOCUMENTAÇÃO



SERVIÇOS DE VEÍCULOS



Processo Simplificado de Registro de Veículo
Da inserção de dados à conclusão do processo

1

Identificação do Requerente

Selecionar a Identificação do Requerente

2

Tipo de Serviço

Escolha um tipo de serviço

3

Informar dados do veículo

Consulta por Placa e Renavam

4

Selecionar Ciretrans

Escolha uma das Ciretrans da lista

5

Anexar Documentação

Anexe os documentos

DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO

DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO

Tipo de Identificação

CRV/CRLVe

Tipo de Identificação

Finalizar Processo

❖ Anexar os documentos solicitados pertinentes ao serviço pretendido.

PORTAL – ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO



SERVIÇOS DE VEÍCULOS



Placa
ODC8E54

Renavam
00400744872

Processo ID
20243RWJ86

Acompanhamento do processo

OnBase ID - Situação - Interessado
20243RWJ86 - Analisar Solicitação - Rodrigo Braga Ceglias

10/09/2024 - 13:20:39

Analisar Solicitação

10/09/2024 - 13:16:16

Aguardando Distribuição

- ❖ No acompanhamento de processos é possível verificar todo o andamento do processo em questão.

PORTAL – PENDÊNCIA

Prazo: 13/09/2024

Placa
SFW9C72

Renavam
01364324820

Marca
I

Modelo
PEUGEOT 208 STYLE MT

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Tipo de Processo: Serviços Diversos de Despachante
Ciretran: CIRETRAN SERRA

INFORMAÇÕES DA PENDÊNCIA

Despacho: Anexar os documentos

Resposta do despacho

DOCUMENTOS PENDENTES

ATPV

Tipo de Identificação

CRV/CRLVe

Tipo de Identificação

- ❖ Nessa tela, o usuário visualiza qual documentação foi sinalizada como pendente pelo analista do Detran.

NOTIFICAÇÕES AUTOMÁTICAS

Portal de Serviços de Veículos

DETRAN | ES

Prezado,

Seu processo foi Deferido

Número do processo:

Placa:

Renavam:

Situação: Acertar dados do veículo no DetranNet

Motivo do Arquivamento: Acerto realizado no DetranNet.

❖ Envios de e-mails para o solicitante acompanhar a solicitação.

RESULTADOS ALCANÇADOS



Diminuição do tempo gasto no atendimento ao solicitante, pois o processo foi padronizado e possui regras que melhora a qualidade das informações recebidas.



Atendimento a maior número de solicitações por dia, trazendo maior satisfação por parte dos usuários.



Diminuição de solicitações, devido ao o bloqueio de múltiplas solicitações de um mesmo veículo e a possibilidade de acompanhamento do processo pelo portal.



Acompanhamento de indicadores em tempo real: usuários que estão demandando mais serviços, serviços que estão sendo mais demandados, etc.



Padronização da forma de solicitação, facilitando a análise e gestão das solicitações.