



Sistema de Fiscalização de Trânsito

GOVERNO | HISTÓRIA DE SUCESSO DECLIENTES

Departamento Estadual de Trânsito do Espírito Santo

O Sistema de Fiscalização de Trânsito centraliza a gestão das operações de fiscalização conduzidas ou monitoradas pelo Detran, gerando estatísticas automatizadas para uma tomada de decisão mais eficiente.

O DESAFIO

A Gerência de Fiscalização coordena as operações de fiscalização do órgão, sejam estas solicitadas pela população, por outros órgãos ou planejadas pelo próprio DetranES.

O processo, anteriormente manual, dificultava a rastreabilidade das informações e tornava a atualização das estatísticas das operações um trabalho moroso.

A SOLUÇÃO

Para resolver o problema, foi criado um sistema de fiscalização de trânsito. Este sistema controla todas as operações de fiscalização, unificando os dados e a documentação em um único local.

A rotina do setor foi automatizada, permitindo a geração automática de documentos em formato PDF, o envio de notificações automáticas e a assinatura digital.

Documentos que necessitam da assinatura da gerência e diretoria são enviados automaticamente para o e-mail correspondente, possibilitando a assinatura com apenas um clique.

O trabalho de lançar dados manualmente na planilha de controle também foi automatizado, atualizando o sistema em tempo real com os dados de cada operação.

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.