

DETRAN-MS

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE MATO GROSSO DO SUL

PROJETO

cnh x agil

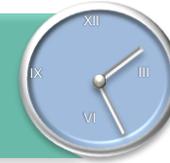


**GOVERNO
DO ESTADO**
Mato Grosso do Sul

GERSON TOMI
DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



- ▶ **MOTIVAÇÃO: Orientação de Governo – Agilidade e eficiência nos serviços ao cidadão**
- ▶ *“Melhorar a vida dos cidadãos nos serviços prestados pelo Detran”* – Gerson Claro – Diretor Presidente
- ▶ **Diversas iniciativas de Virtualização já em andamento (alguns bons resultados)**
- ▶ **Importância de unificar o entendimento de cada processo de trabalho (processos quebrados)**
- ▶ **Necessidade de envolver e engajar as pessoas chaves (legislação, rh, financeiro, operacional, TI)**



- ▶ **Envolvimento da Alta Direção (patrocínio Mai/15)**
- ▶ **Workshop sobre melhoria de processos e virtualização com diretores, gerentes e chefes de divisão (Jul/15)**
- ▶ **Criação do Comitê Gestor (Ago/15)**
- ▶ **Como atuar em Melhoria de Processos (TlxEsc Set/15)**
- ▶ **Montagem da equipe inicial (Out/15)**
- ▶ **Estruturação do Escritório de Processos (Nov/15 - Fev/16)**
- ▶ **Escolha do Projeto Piloto (Fev/16)**

VISÃO GERAL DO PROJETO



▶ ESCOPO DO PROCESSO

- ▶ Da comunicação da data vencimento da CNH até entrega da CNH renovada



▶ PRINCIPAIS ENTREGAS DO PROJETO

- ▶ RENOVAÇÃO DE CNH NA WEB (V. 1.0)
- ▶ CNH 100% DIGITAL (V. 2.0)

METODOLOGIA



- ▶ **Criação de uma Metodologia própria baseada nos conceitos de BPM**
- ▶ **Utilização da metodologia no projeto piloto**
- ▶ **Apoio de uma ferramenta de BPMS**
- ▶ **Especificação de etapas de trabalho**

GANHOS DEFINIDOS



- ▶ Reduzir o tempo no processo de renovação de CNH no estado de Mato Grosso do Sul
- ▶ Diminuir o volume de reclamações no processo de renovação de CNH
- ▶ Maior flexibilidade ao cidadão





- Geração de **80 oportunidades de melhorias** no processo de **RENOVAÇÃO DE CNH**

Perspectiva da melhoria	Índice %
Pessoas e Organização	27,50 %
Fluxo de trabalho e regras de negócio	25,00 %
Infraestrutura	18,75 %
Sistemas /plataforma WEB	26,25 %
Gráfica (terceiro)	02,50 %





CATEGORIA MELHORIAS	MELHORIAS IMPLEMENTADAS	GANHOS	CATEGORIA GANHOS
FLUXO DE TRABALHO E REGRAS DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> - Simplificação do processo (eliminar formulários e fotocópias documentos, unificação de formulários) - Alteração nos Regulamentos Internos para apoiar a simplificação 	- Redução de 67% no tempo atendimento inicial ao condutor	TEMPO DE EXECUÇÃO (Tempo de espera)
		- Redução de 0,80% no índice de devolução de processos	TEMPO EXECUÇÃO (Falhas e erros)
		- Redução de custos R\$ 100.000,00 ANUAL com impressão(papel, toner)	CUSTO ENVOLVIDO
PESSOAS E ORGANIZAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> - Diminuir SLA para enviar lotes para impressão 	- Redução de tempo em 03 horas para impressão de CNH no Detran SEDE	TEMPO EXECUÇÃO (Tempo de espera)
INFRAESTRUTURA	<ul style="list-style-type: none"> - Utilização de leitora de código de barras na inclusão de processos para impressão de CNH 		

GANHOS OBTIDOS



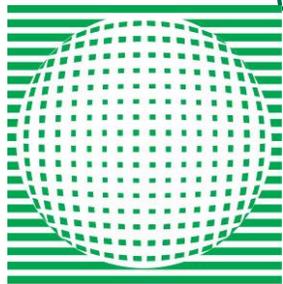
CATEGORIA MELHORIAS	MELHORIAS IMPLEMENTADAS	GANHOS	CATEGORIA GANHOS
PESSOAS E ORGANIZAÇÃO	- Agilizar a Instalação do Banco 24 horas no Detran Sede	- Reduzir tempo de execução processo	TEMPO EXECUÇÃO (esforço do cliente)
PESSOAS E ORGANIZAÇÃO	- Mudanças contratuais com Bancos	- Redução de 60% no tempo para baixar guia	TEMPO EXECUÇÃO (atividades que não agregam valor)





GERSON TOMI
DETRAN / MS

(67) 3368-0315
escritoriodeprocessos@detran.ms.gov.br



DETRAN-MS



**GOVERNO
DO ESTADO**
Mato Grosso do Sul