

**MESTRE – ALUNO(A)**  
RICARDO MILANEZ DE SIQUEIRA

**TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL**  
“MELHORIA DE PROCESSOS EM UMA UNIDADE DO DETRAN – SP: UMA ANÁLISE SEGUNDO OS PRINCÍPIOS DO LEAN OFFICE.”

**PROFESSOR ORIENTADOR**  
Profa. Dra. Ethel Cristina Chiari da Silva

**DATA DEFESA**  
28/05/2019

### **RESUMO**

A preocupação com a qualidade e eficiência dos serviços atingiu também o ambiente público. O objetivo desse trabalho é analisar o processo de melhoria implantado em uma unidade de trânsito do Departamento Estadual de Trânsito do estado de São Paulo sob à luz da teoria do lean office. Esse trabalho apresenta uma pesquisa exploratória que traz a contextualização do setor público e do lean office, apresentando algumas aplicações de sucesso no ambiente público. A pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso de natureza qualitativa, em que os dados foram coletados por meio da análise documental e do sistema de gestão do órgão e da observação direta. Após o levantamento desses dados, foram mapeados os fluxos de valor de dois processos: a emissão do CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo) e os procedimentos para realização de exame teórico para 1º CNH (Carteira Nacional de Habilitação), pois tais processos são importantes nas rotinas de funcionamento desse órgão.

Em seguida, detalharam-se as alterações nos procedimentos administrativos citados, além disso, relatou-se a inclusão de tecnologias de suporte. Ao final observou-se como resultados a redução do lead time dos dois serviços analisados, sendo do processo de emissão do CRLV que tinha um lead time de 2 dias úteis passou para no máximo 1 hora, enquanto que o processo do exame teórico da 1ª CNH passou de 35 dias para pouco mais de 1 dia. Além disso, essas mudanças também colaboraram para a redução no consumo de aproximadamente 9400 folhas de papel em menos de 1 ano só nessa unidade em estudo, colaborando assim para a questão ambiental. Assim, os conceitos do lean office aplicados nesse ambiente público foram bem sucedidos, podendo servir de modelo para outros órgãos de trânsito do país.

**Palavras-chave:** *Lean office. Mapeamento de fluxo de valor. Administração pública. DETRAN.*