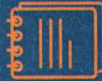




Investimentos e Resultados em Tecnologia



Desde 2015 a Samperes buscou soluções viáveis que atendessem às necessidades e as demandas da empresa, em especial às peculiaridades administrativas da nossa Operação.

Dentre essas peculiaridades, podemos listar:

- ✓ Necessidade de Integração: "Ferramenta de gestão e Ferramenta de vistoria";
- ✓ Fornecimentos de informações para órgãos reguladores e Detran-GO;
- ✓ Grande massa de dados de pagamentos e recebimentos; e
- ✓ Necessidade da emissão de relatórios e fornecimento de prestação de contas mensal.

Observados esses preceitos, ainda em outubro de 2015, no início oficial das operações da Samperes, iniciamos a utilização do sistema QUOD, fornecido por uma fábrica de software goiana. Assim, buscávamos a valorização de empresas do nosso Estado, valorizando o nosso produto regional e contribuindo para o crescimento da nossa empresa e dos demais parceiros do negócio.

Contudo, até julho de 2017 tivemos alguns entraves no atendimento às demandas de nossos processos internos e de atendimento às premissas da concessão que nos obrigou a buscar alternativas mais ousadas, necessitando assim de um software mais dinâmico que pudesse atender as nossas demandas.

Optamos pelo F-71. Este software contava com a possibilidade de desenvolvimento voltado às nossas necessidades para a gestão inteligente e eficaz das informações que se acumulam ao longo das operações da Samperes.

Com o tempo tivemos o amadurecimento nos processos administrativo junto à abertura das unidades da Samperes totalizando 90 (noventa) CNPJ(s) ativos.

O F-71 começou a operar em agosto de 2017 e nos dois anos seguintes, mostrou-se deficiente.

Com isso, a equipe do T.I. buscou novas opções de softwares de gestão integrada consolidadas no mercado

Em 2018 definiu-se pela aquisição do ERP Protheus fornecido pela TOTVS S.A.

Essa opção foi consolidada como ferramenta integrada de gestão e sua implantação teve início em janeiro de 2019 se estendendo até setembro do mesmo ano com os seguintes módulos em operação:

- Contas à Pagar
- Controle de Estoque da Matriz
- Compras

Inicialmente foram revistos alguns processos internos para adequação ao Software.

Após esses ajustes iniciou-se a capacitação das equipes que deviam operar o ERP, preparação e migração de sistema.

Nessa primeira fase de implantação arquitetamos toda a implantação já visando a futura implantação dos seguintes pontos:

- Implantação do Contas à Receber com importação dos títulos recebidos pelo sistema de vistoria e agendamento;
- Registro automático de Transferências via Leitura Diária de Extrato;
- Automatização das Solicitações Material Externa;
- Controle dos estoques das unidades via sistema acessório;
- Automatização entradas NF para geração de títulos a pagar;
- Implantação de módulo contábil;
- Implantação de módulo fiscal; e Geração de documentos para prestação de contas de forma automatizada.



Investimentos e Resultados em Tecnologia

A implantação do ERP se deu em conjunto com a contratação da TOTVS para implantação acompanhada de uma equipe interna, cuidando do projeto e das alterações de processos internos necessários.

Com o caminho percorrido e os objetivos para o futuro da implantação continua de funcionalidades do ERP no ecossistema da empresa Sanperes, garantindo a segurança dos lançamentos e dados, operando de maneira eficiente, trouxemos maiores benefícios às partes interessadas dos nossos processos com um custo mais acessível.

Hoje já passam de mais de 31000 (trinta e um mil) lançamentos considerando somente o departamento financeiro, envolvendo a operação da empresa, pagamentos, dados bancários e títulos a pagar.

Considerando os títulos a receber esse número tende a crescer ainda mais.

Unificar os dados gerenciais da empresa foi essencial para inteição dos mesmos e também a manutenção de uma gestão cada vez mais enxuta e produtiva

Com a operação da Sanperes abrangendo 82 (oitenta e dois) municípios no Estado de Goiás com 90(noventa) Unidades em pleno funcionamento, se fez necessária a automatização da geração das notas fiscais de serviço emitidas na prestação de serviço aos usuários.

Esse procedimento reduziu à zero os erros de digitação de notas, diminuição no tempo de geração das mesmas e manutenção de padrões na geração de documentos fiscais para a consequente tributação feita corretamente nos diferentes municípios em que operamos.

Para a resolução dessa lacuna, desde o início das operações da Sanperes temos um processo consolidado na geração de notas fiscais.

Na geração da guia de arrecadação para que o usuário efetue pagamento e inicie o serviço conosco já são coletados os dados fiscais para a geração da nota fiscal de serviço.

Assim que o serviço é executado, é disparada uma comunicação entre os servidores da Oxy (provedor do nosso sistema de agendamento, pagamento e vistoria) e os servidores de cada município via *webservice* para que sejam geradas as notas de forma automática.

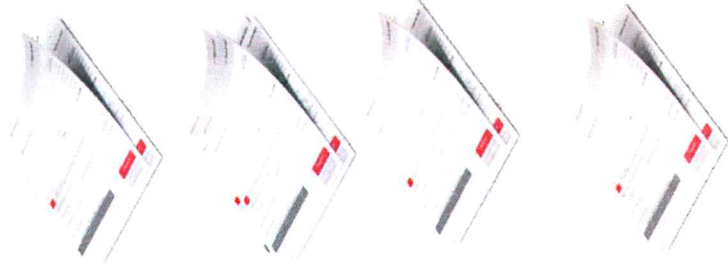
Assim que os dados são validados e a nota é gerada de fato, temos o retorno do número da nota e seu código de verificação junto à prefeitura.

Esses dados são retornados ao usuário por e-mail e disponibilizados para consultas posteriores com entrada dos dados de vistoria no portal de agendamento, levando transparência e agilidade no fornecimento desses documentos aos nossos usuários.

Esse projeto começou com a abertura da primeira loja na cidade de Goiânia e se expandiu conforme aberturas de novas unidades e as prefeituras disponibilizavam essa ferramenta de comunicação entre servidores.

Hoje temos as 90 unidades com as integrações concluídas e ativas com acompanhamento e manutenção constante das emissões em todos os municípios.

A emissão de Notas Fiscais em todas as nossas unidades são monitoradas diariamente pelo departamento competente e, caso hajam falhas, as mesmas são resolvidas junto aos competentes o mais rápido possível através de uma equipe especializada em cada parte dessa comunicação.





Investimentos e Resultados em Tecnologia

SANPERES
VISTORIA VEICULAR

Retorno
ao índice



As vistorias onde são constatadas suspeitas de adulteração nos veículos, exigem um processo especial na tratativa da situação.

Primeiramente, o DETRAN-GO deve ser notificado, para as medidas legais cabíveis e necessárias.

Em sequência, com a chegada da viatura policial, usuário e veículos são encaminhados para delegacia especializada na averiguação da irregularidade.

Ocorre que, por tratar-se por se tratar de procedimento delicado, muitas das vezes, a Sanperes e seus vistoriadores se deparam com situações que podem incorrer em riscos, tanto para a integridade física do vistoriador quanto para a imagem da empresa.

Para que essa situação tenha um registro, foi desenvolvido um sistema, exclusivamente para atender essa particularidade da Sanperes, onde todo o relato do ocorrido, imagens, laudos e informações do veículo pudessem ser armazenadas, e consultadas com facilidade posteriormente.

Além disso, o sistema envia um resumo à fiscalização do Detran, através de e-mail, em cada uma das ocorrências, em todas as unidades.

Sistema de Apreensões SISAP

APREENSÕES

100%
Das ocorrências
registradas



Notificação automática ao DETRAN

Rastreabilidade e Segurança

Tecnologia à serviço da
sociedade goiana.

SANPERES
VISTORIA VEICULAR

GO RECORD



VISTORIA:
4,5 MIL CARROS APREENDIDOS EM 4 ANOS



DETRAN-GO





Retorno
ao índice

Investimentos e Resultados em Tecnologia



O Registro interno de cada vistoria realizada, é previsto no contrato de concessão, e no início da operação, em 2015, era realizado em um formulário impresso de duas páginas, em forma de Checklist, onde eram registradas as informações do condutor, reprovas, dados do veículo e responsáveis pela vistoria.

Ao passar do tempo, foram se acumulando caixas e mais caixas para armazenar mais de 6.000 folhas por dia, demandando espaço físico, estrutura interna, e logística para centralizar os registros de todas unidades.

Além de difícil localização em caso de necessidade posterior, havia um custo alto com gráficas, para confecção dos blocos, caixas e local.

Pensando nesta estrutura e dificuldade operacional, foi desenhado uma solução tecnológica completa, com aplicativo para smartphone e sistema web com servidor dedicado.

O papel foi substituído, e com poucos cliques, graças a suas integrações externas, o vistoriador finaliza todo o registro, conseguindo preencher todas as informações em menor tempo, e o que é mais importante, com maior qualidade e segurança.

RCD - DIGITAL Registros de Coleta de Dados

RCD DIGITAL

ELIMINAÇÃO DE
FORMULÁRIO
MANUAL!



CONSULTA
INSTANTÂNEA DE
INFORMAÇÕES
DE VISTORIAS.

4 MINUTOS A
MENOS POR
VISTORIA



Com o smartphone o vistoriador da Samperes inicia o serviço de vistoria com todas as informações do veículo e de seu condutor. **Imagem real.**

Toda a estrutura física e logística, foi abandonada para dar lugar a uma consulta rápida e prática, onde além de todas as informações antes contidas no papel, é possível também verificar a sequência de operações no processo, com datas, horários e responsáveis por cada uma.

Integrado a ferramenta, um painel de chamada com identificação do nome do usuário e veículo, é exibido na conclusão do laudo, para que o usuário não perca tempo para conclusão da transferência do seu veículo.

Na entrega do Laudo, o usuário é orientado de forma profissional, sobre os procedimentos futuros para conclusão de suas necessidades junto ao DETRAN.

Tudo isso pensando na comodidade do usuário e na qualidade do nosso atendimento.

Integrado a ferramenta, um painel de chamada com identificação do nome do usuário e veículo, é exibido na conclusão do laudo. **Imagem real**

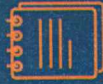
Painel Eletrônico Evolução tecnológica a serviço do usuário.

PAINEL DE CHAMADA POR NOME NAS SALAS DE ESPERA





Investimentos e Resultados em Tecnologia



Toda essa operação realizada no estado de Goiás, envolve um grande número de atendimentos fora da operação principal.

Nele se realiza:

- Envio de notas fiscais,
- Agendamentos via telefone,
- Permuta de boletos,
- Alterações de local e outros serviços, além de
- Dúvidas sobre o processo.

Para atender tal demanda, eram utilizados e-mails, telefonemas, formulários do site, mensagens internas e outros canais de comunicação que se mostraram inadequados.

Dessa forma, muitos atendimentos eram perdidos ou levavam um tempo maior para a resolução que o necessário.

Após uma busca intensa por ferramentas disponíveis no mercado para atender essa carência, foram realizados durante alguns meses vários testes para adequação à alguma solução já disponível no mercado.

Entendendo que a operação da Sanperes, por ser exclusiva no mercado brasileiro, exige uma série de particularidades, foi criado um sistema de atendimento, com interface integrada ao site da Sanperes, onde o usuário pode optar pelo tema ali mesmo, já se identificar, informar dados e anexar documentos necessários para o tipo de atendimento.

O usuário também conta com um portal, onde, através do número do protocolo gerado no sistema, pode consultar o status da sua solicitação e até mesmo interagir com o atendente, tudo de forma bem simples, facilitando no entendimento do usuário.

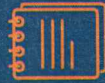
Para a empresa, a experiência deu certo, pois conseguimos gerenciar melhor os atendimentos, tanto dos clientes internos quanto os externos e ainda, monitorando o tempo em que cada tema está sendo tratado, dando uma credibilidade maior e possibilitando a gestão mais eficaz de um assunto tão importante para operação da empresa.

Por sua eficiência e segurança, o sistema foi aderido também para o atendimento das demandas internas entre departamentos e Unidades do interior, onde todo a comunicação que gerava alguma demanda, agora pode ser registrada e acompanhada dentro dessa ferramenta.

Sistema de Atendimento ao Usuário. Integração inteligente

Chamados Online





Investimentos e Resultados em Tecnologia



PROCESSO DE INTEGRAÇÃO DIGITAL COM DETRAN - GO

Consequência de uma grande parceria entre Sanperes e Detran de Goiás, foi idealizado entre os departamentos de tecnologia da informação e suas direções de ambas instituições, uma forma de toda comunicação entre elas ocorrer de forma digital, visando assegurar os pilares da segurança da informação de disponibilidade, confidencialidade e integridade.

Após meses de reuniões e trabalho em equipe, foi desenhado todos os processos que permeavam a operação, e idealizado uma solução para que pudessem se adequar ao mundo informatizado.

Após todas as adequações de sistema necessárias nas duas pontas, foi iniciado em setembro de 2018, a grande revolução digital.

Neste novo cenário, as inovações e melhorias começaram no agendamento a vistoria, onde, a partir daí, eram consultadas as informações do veículo, e caso estivesse com alguma inconsistência no seu cadastro, o proprietário era instruído através do site, a procurar um posto de atendimento do Detran de origem do seu veículo, para que realizasse a atualização, resultando numa base de dados muito mais confiável e coerente no departamento de trânsito.

Informações de alteração de características iniciados no Órgão, agora também são enviadas junto a informações do veículo antes de sua vistoria para que sejam confirmadas em vistoria.

Assim como, divergências encontradas na inspeção, serem informadas junto ao laudo, para que o processo fique amarrado e sem fraudes.

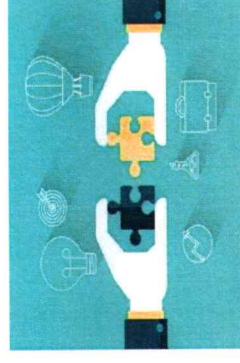
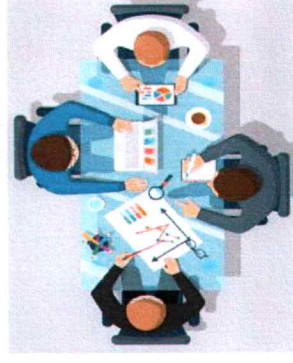
Outro ponto que ocasionou numa segurança de nível extremo, foi o envio do laudo digital via sistema, ao fim da vistoria, que é disponibilizado em tempo real para o atendimento no sistema Detran. Além do fato do usuário não ter acesso ao laudo, evitando fraudes, o serviço só é liberado caso exista o registro desta vistoria digitalmente.

Todo o processo de recolhimento de guias agora também é transmitido simultaneamente para as duas instituições, onde podem conferir em tempo real todo o fluxo de recebimento das taxas de vistoria, oferecendo transparência e aos envolvidos.

Por fim, o processo de prestação de contas junto a fiscalização do órgão, que era realizado de forma física, com um alto volume de informações em papel, agora também é realizado via transmissão digital, onde, além de possibilitar a criação de demonstrativos personalizados, garante que nenhuma informação se perca no tramite.

Além dos grandes resultados em eficiência, agilidade, transparência, segurança e alta disponibilidade das informações de ponta a ponta da operação, o impacto ambiental foi imenso.

Mais de 3 milhões de páginas deixaram de ser impressas anualmente para serem simplesmente arquivadas e inutilizadas. Todas as novas adequações tecnológicas reforçam o compromisso com o meio ambiente e respeito a natureza.



4

Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ

Retorno
ao índice





SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade



MISSÃO:
Realizar vistorias veiculares automotivas atestando a legalidade do veículo através de tecnologia e segurança, atendendo a legislação vigente.

VISÃO:
Ser referência em vistoria veicular automotiva em todo o território nacional até 2020.

VALORES:
Agilidade: Entregar resultados em menor tempo, através de processos confiáveis e eficientes;
Excelência; Buscar a satisfação de todos os agentes do negócio, (Usuários, colaboradores, parceiros e Governo);
Ética: Buscar a satisfação de todos os agentes do negócio (Usuários, colaboradores, parceiros e governo);
Transparência: Respeito a legislação, sociedade e aos nossos colaboradores e
Trabalho em equipe: Compromisso coletivo para entrega de resultados corporativos

MISSÃO

"Realizar Vistorias Veiculares Automotivas atestando a legalidade do veículo, através de tecnologia e segurança, atendendo a legislação vigente."

VISÃO

"Ser Referência em Vistorias Veiculares Automotivas em Todo Território Nacional até 2020."

VALORES

AGILIDADE: Entregar resultados em menor tempo, através de processos confiáveis e eficientes.
EXCELÊNCIA: Buscar a satisfação de todos os agentes do negócio (usuários, colaboradores, parceiros e governo).
ÉTICA: Agir com seriedade e honestidade em todos os nossos atos.
TRANSPARENCIA: Respeito a Legislação, sociedade e aos nossos colaboradores.
TRABALHO EM EQUIPE: Compromisso coletivo pela entrega dos resultados corporativos.

Política de Qualidade

"Realizar Vistorias Veiculares Automotivas com inovação, respeitando os órgãos reguladores, através da melhoria contínua dos processos, envolvendo nossos colaboradores e da satisfação dos usuários"

Junho/2016 - ver.00

SANPERES
VISTORIA VEICULAR

A Sanperes Avaliação e Vistorias em Veículos Ltda., possui um sistema de gestão da Qualidade certificado pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, com validade até outubro de 2020.

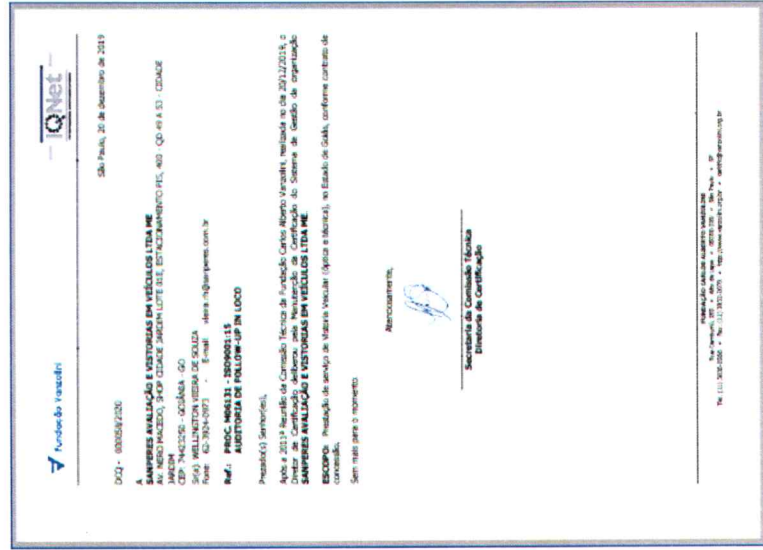
Adota como Política da Qualidade:

"Realizar vistorias veiculares automotivas com inovação, respeitando aos órgãos reguladores, através de melhoria contínua dos processos, desenvolvimento dos nossos colaboradores e da satisfação dos usuários"

Dentro dessa premissa, a Sanperes executa os seus processos dentro do mais alto padrão de qualidade, treinando e reciclando seus colaboradores constantemente a fim de oferecer aos seus usuários um serviço confiável, com garantia de quem de fato, entende do assunto.

Vistoria Veicular Automotiva: - Esse é o nosso Negócio.

SCQ - Sistema de Gestão da Qualidade



A Certificação da NBR ISO 9001:2015 ocorreu em 2016, quando a Sanperes investiu pesadamente em ações de reformulação de seu Sistema da Qualidade, passando da Versão 2008 para a 2015.

Com a realização de inúmeros treinamentos de conscientização, junto à todos os seus colaboradores diretos e indiretos e, após passar por auditorias internas para verificação da eficácia dos seus processos, a Sanperes buscou a certificação através de órgão sério e competente, com reconhecimento internacional: A Fundação Carlos Alberto Vanzolini, alcançando êxito no seu objetivo.

Posteriormente à certificação inicial, a Sanperes passou por outras auditorias, sendo:



- 2017** – Auditoria de Supervisão
- 2018** – Auditoria de Manutenção
- 2019** – Auditoria de Manutenção

Todas coroadas de pleno êxito demonstrando a seriedade com que a Sanperes conduz seus processos, com suas Políticas Corporativas atendendo todos os requisitos da NBR ISO 9001:2015, assim como, todas as cláusulas do Contrato de Concessão.

5

Modelo de Negócio: Vistoria Veicular Automotiva

Retorno
ao índice

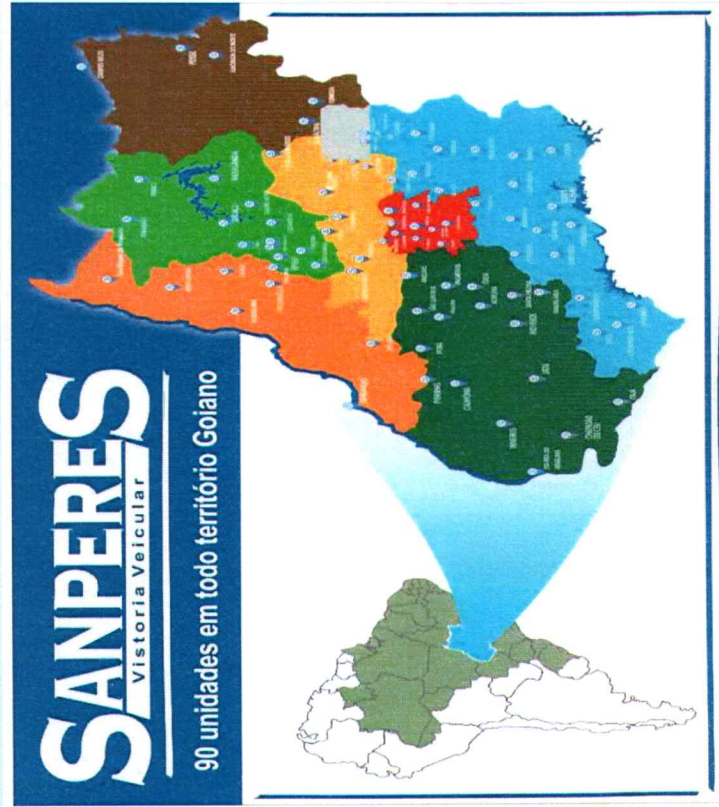


SANPERES
Vistoria Veicular

20



Modelo de Negócio Vistoria Veicular Automotiva



A Sanperes se orgulha em ser a
maior empresa de vistoria veicular
do Brasil

Em atendimento às exigências do CONTRAN e DENATRAN, de acordo com a legislação vigente, a SANPERES realiza a Vistoria de Identificação Veicular, conhecida como "vistoria de transferência", que abrange a vistoria óptica e técnica, consistindo nos seguintes trabalhos:

- Coleta fotográfica da numeração do chassi;
- Coleta fotográfica de numeração do motor;
- Placa de identificação na parte traseira do veículo;
- Vidros e
- Inspeção dos itens de segurança viária.(Pneus, extintor, macaco, triângulo, chave de rodas, sinalização, faróis, setas, etc.

Responsável por vistoriar toda a frota de veículos automotores no Estado de Goiás, a Sanperes mantém 90 (noventa) Unidades de vistorias em 85 municípios estratégicos do nosso Estado.

Mantendo em seu staff profissionais altamente qualificados e habilitados à identificação veicular para execução de seus processos, a Sanperes se orgulha em ser a maior e melhor empresa de vistoria veicular automotiva no Brasil, como concessão pública, com reconhecimento não só do público objeto dos nossos serviços, mas também das forças de segurança pública do Estado de Goiás, que apoiam a parceria da nossa empresa em relação à segurança pública do nosso Estado.



Modelo de Negócio Excelência em Inovação e Tecnologia



Equipamento Espectral Luminescente “Regula 4177”.



Imagens digitais gravadas na fita magnética e lidas no Magneto-Óptico modelo “7505M Regula”.

A Sanperes, além de qualificar seus colaboradores para a eficácia de suas ações, dispõe de equipamentos de última geração, para garantir a segurança dos cidadãos e toda a cadeia produtiva.

Com isso, torna-se possível identificar veículos que estejam com irregularidades técnicas ou que demonstrem indícios de adulteração.

Durante os serviços são verificados a autenticidade do veículo e sua documentação, legitimidade da propriedade e funcionamento pleno de todos os equipamentos de segurança viária desses veículos.



Através do equipamento “REGULA 4177” possibilita-se melhor avaliação da autenticidade da numeração do chassi, cujo método se dá pelo escaneamento da superfície analisada (Numeração do chassi), através de indução de campo magnético e posterior captura por meio de fita magnética polarizada. A imagem é gravada na fita magnética e lida no equipamento que transforma a imagem magnética em imagem digital.



Modelo de Negócio Conhecimento do Negócio



Business knowledge Conhecimento do negócio.

A Sanperes, comprometida com o seu contrato de concessão pública, buscou a evolução constante dos seus processos, acumulando o conhecimento necessário através de parcerias competentes, aprimorando nesse último quinquênio a sua gestão de negócio, tornando-se reconhecida nacionalmente na gestão da concessão, que é inédito no Brasil

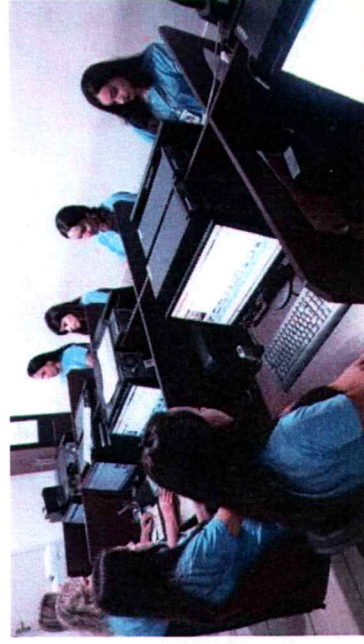
O conhecimento aliado à **responsabilidade social** e ao modelo de gestão moderna, deu à Sanperes o reconhecimento nacional, inclusive, com outros Estados da Federação buscando a possibilidade de parcerias em vistoria veicular automotiva.

*Processo de vistoria veicular automotiva da Sanperes, desde o levantamento dos dados até a conferência e emissão do laudo pelo setor de processamento. **Imagens reais***



Com um modelo de trabalho cada vez mais marcante, a Sanperes serviu como um exemplo de que a iniciativa privada possa ser uma contribuição à administração pública, inclusive, auxiliando a garantir a segurança dos cidadãos de bem, apoiando o combate à corrupção, retirando veículos não conformes de circulação e cuidando para que esses veículos não fossem utilizados à serviço do crime em Goiás.

Pautada na ética e na responsabilidade social, a Sanperes contribui significativamente para a segurança pública do Estado de Goiás.





Modelo de Negócio Reconhecimento Regional e Nacional



O Batalhão de Polícia Militar de Choque de Goiás homenageou Daniel Garcia, diretor da Sanperes, empresa de concessão e controle de trânsito, em reconhecimento em maio de 2019 por ter realizado mais de quatro mil veículos irregulares de um total de mais de um 2,5 milhões de vistorias realizadas.



Reconhecida pelos relevantes serviços prestados à comunidade goiana, sendo referência em vistoria veicular em todo o território nacional, a Sanperes tem recebido visitas de governantes de outros Estados da Federação, a fim de conhecer os resultados dos nossos processos, sendo que sempre compartilhamos as informações válidas a serem aplicadas a cada região do nosso País.

A Sanperes se orgulha em ser referência nacional na atividade de vistoria veicular automotiva, colocando todo o seu conhecimento à disposição das partes interessadas em ter um serviço conciso e eficiente, contribuindo significativamente para o bem da sociedade como um todo.

Roubos de veículos diminuem em Goiás



Há alguns anos Goiás tem saído à frente em iniciativas de segurança e inovação, isso porque o número de furtos e roubos de carros no estado vem sendo reduzido com o passar dos anos e chega a ultrapassar o balanço nacional. De acordo com as estatísticas da Polícia Civil, a redução de furtos e roubos foi de 75% nos últimos quatro anos.

Na última semana, o Ministério da Justiça divulgou um balanço sobre crimes cometidos em todo o Brasil. O comparativo entre os primeiros trimestres de 2018 e 2019 mostra uma queda no número de furtos e roubos de veículos 30%, tendo sido registradas 46.844 ocorrências (contra 66.477 em 2018). Já os furtos tiveram uma redução de 12%, com um total de 54.546 contra 61.898 do ano anterior.

Os números divulgados pelo Ministério da Justiça também apresentam um comparativo entre março de 2018 e 2019. Os roubos de veículos caíram 32% (15.665 contra 23.209) e os furtos tiveram uma redução de 14% (18.430 contra 21.371).

6

Sanperes: Infraestrutura Operacional

Retorno
ao índice

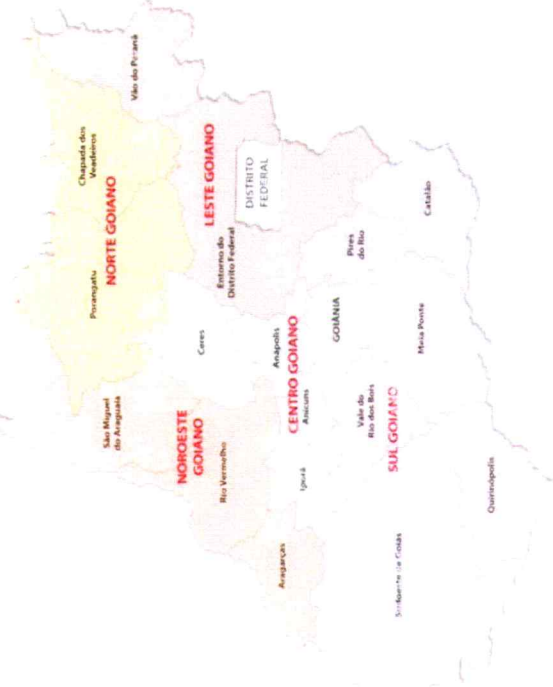




Sanperes: Infraestrutura Operacional



Em cumprimento ao Contrato de Concessão, e ainda, para satisfação de todo público usuário dos serviços da nossa empresa, a Sanperes implantou 90 (noventa) Unidades de Vistorias Veiculares em todo o Estado de Goiás, num total de 85 (oitenta e cinco) cidades estrategicamente escolhidas, mesmo que, na maioria desses municípios, o número de vistorias realizadas e o valor arrecadado, não suporta os custos operacionais mensais.

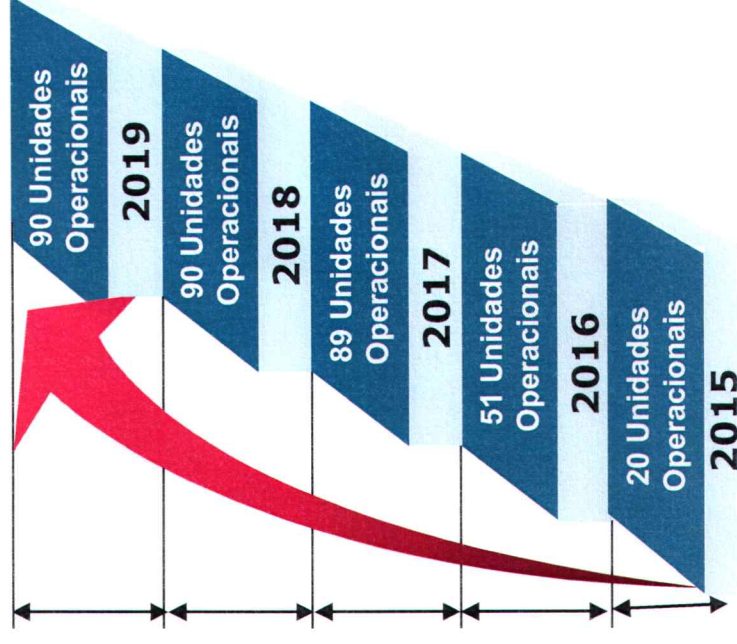


Para atender as demandas de atendimento estrutural às suas 90 (noventa) Unidades em todo o Estado de Goiás, a Sanperes mantém um Departamento específico para esse fim, mantendo sempre suas Unidades com padrão estético e de conforto aos colaboradores e aos usuários dos seus serviços.

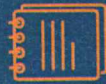
Tal Departamento encarrega-se pelo levantamento de necessidade de reformas preventivas e/ou corretivas, assim como, mudanças de endereços e adequações necessárias ao conforto de todas as partes interessadas em seus processos.

As Unidades da Sanperes, independente do seu porte ou município, tem estrutura padronizada, sempre composta de:

- 1) Pátio adequado de vistorias veiculares automotivas;
- 2) Sala específica para processamento dos laudos;
- 3) Sala de espera climatizada para conforto dos usuários;
- 4) Sanitários adequados
- 5) Água;
- 6) Café;
- 7) Wifi;
- 8) Atendimento agendado e personalizado



Sanperes: Infraestrutura Operacional



Padrão das Unidades Sanperes em Goiás.



Reformas:

Somente no Primeiro semestre de 2019, a Sanperes reformou 47 (Quarenta e sete) Unidades, incluindo pinturas, fachadas, demarcações de boxes, Adequação de sanitários, etc.

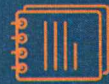
No segundo semestre de 2019, outras 36 (trinta e seis) Unidades foram reformadas, além das manutenções constantes quanto à questões elétricas, hidráulicas e de comunicação entre os sistemas.

Implantação de novas Unidades:

Implantação de 17 (Dezessete) novas Unidades.

Alteração de endereços com adequação total da área em concordância com o Contrato de Concessão 002/2015. Dentre elas:

Aragarças, Maurilândia, São Miguel do Araguaia, Minaçu, Piranhas, Paraúna, Rio Verde, Cocalzinho de Goiás, Jaraguá e Valparaíso



Sanperes: Infraestrutura Operacional / Planejamento 2020



Com uma equipe voluntariosa e bastante profissional, a Sanperes mantém todas as suas 90 (noventa) Unidades em todo o Estado de Goiás, devidamente personalizadas, limpas e adequadas à realização dos seus processos, objetivando, acima de tudo, a satisfação dos usuários, assim como, o fiel cumprimento às cláusulas contratuais do Contrato de concessão junto ao DETRAN GO.

Para tanto, já possui o seu planejamento para o ano de 2020, tendo como definições de Manutenção, conforme Política:

Manutenção Preventiva: - Manutenção periodicamente monitorada para levantamento de necessidades de cada unidade operacional da Sanperes, relacionados à Serviços gerais de reformas, limpeza de calhas e telhados, calafetação de trincas e fissuras, impermeabilização de paredes, fachadas, troca de cabearmentos (Elétricos e de lógica), troca de filtros de ar condicionado, bebedouros, controle de pragas, etc.

Manutenção corretiva: - Conjunto de serviços prestados para manter a conservação, a segurança e o bom funcionamento das instalações prediais da Sanperes, corrigindo quaisquer falhas detectadas em vistorias periódicas, tais como: Trincas, rachaduras, infiltrações, pinturas de paredes e fachadas, demarcações de boxes, instalações de portas, janelas, adequação de sanitários, etc., obedecendo Normas técnicas e de segurança, através de pessoal qualificado.

PLANEJAMENTO INFRAESTRUTURA 2020

AÇÃO PRAZO RESPONSABILIDADES

Mudança de sites das seguintes Unidades Operacionais

➤ Carmo do Rio Verde – Goiás	06/2020	Diretoria de Operações / Infraestrutura
➤ Itajá – Goiás	07/2020	Diretoria de Operações / Infraestrutura
➤ Cachoeira Alta – Goiás	07/2020	Diretoria de Operações / Infraestrutura
➤ Edéia – Goiás	08/2020	Diretoria de Operações / Infraestrutura
➤ Padre Bernardo – Goiás	06/2020	Diretoria de Operações / Infraestrutura
➤ Novo Gama – Goiás	08/2020	Diretoria de Operações / Infraestrutura
➤ Cidade Ocidental – Goiás	10/2020	Diretoria de Operações / Infraestrutura
➤ Formosa – Goiás	12/2020	Diretoria de Operações / Infraestrutura
➤ Santa Helena de Goiás – Goiás	10/2020	Diretoria de Operações / Infraestrutura
Manutenção Preventiva e/ou corretiva em todas as 90 (noventa) unidades	Constante	Staff de Infraestrutura
Manutenção dos aparelhos de ar condicionado	Semestral	Staff de Infraestrutura
Manutenção dos bebedouros (Filtros)	Semestral	Staff de Infraestrutura
Manutenção dos Alvarás de Funcionamento / Bombeiros	Anual	Staff de Infraestrutura / Téc. Segurança
Confecção de Projetos de adequações	Sempre que necessário	Staff de Infraestrutura

7

Serviços: Eficiência no Atendimento

Retorno
ao índice



Serviços Eficiência no Atendimento



SANPERES
VISTORIA VEICULAR

Retorno
ao índice



Pré atendimento Sanperes: Nessa fase do Processo, a documentação do veículo, do condutor e do agendamento, são checados a fim de agilizar o atendimento ao usuário com mais eficácia e rapidez. **Imagens reais**



A Sanperes mantém uma estrutura funcional de acordo com o porte de sua Unidade Operacional, a fim de garantir o melhor atendimento ao usuário do sistema.

Mantém ainda um processo ágil e fácil de agendamento, facilitando ao usuário escolher não só a Unidade onde irá vistoriar o seu veículo, assim como, a data e o horário do seu atendimento.

O tempo médio para realização de uma vistoria veicular é de 40 (quarenta) minutos, podendo, dependendo do modelo e ano do veículo, variar para mais ou para menos.

Cada profissional de vistoria da Sanperes, consegue realizar, em média, de 12 (doze) a 15(quinze) vistorias diariamente.

Para tanto, além do atendimento direto em cada Unidade pelos profissionais da Sanperes, mantêm uma estrutura de suporte técnico, com peritos veiculares em sua mesa de análise, a fim de dirimir quaisquer dúvidas quanto ao veículo que está sendo vistoriado.



Veículo devidamente protegido antes do início da vistoria veicular.

Imagem real



Conferidos os documentos, o usuário é direcionado ao box correspondente ao seu agendamento, a fim de realizar os serviços de vistoria veicular automotiva.

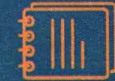
Recepcionado pelo vistoriador, o usuário é orientado a aguardar os serviços em uma confortável sala de espera, devidamente climatizada, com café, água, TV e banheiros adequados e limpos.

No box, o veículo do usuário é devidamente protegido contra qualquer tipo de danos, com capa de proteção para os bancos e saias protetoras da lataria do mesmo.

Somente após todos esses cuidados, o processo de vistoria é iniciado.

Com toda a tecnologia desenvolvida pela Sanperes e seus parceiros, o trabalho é iniciado, com a garantia de resultado eficiente e eficaz.

Serviços Eficiência no Atendimento



SANPERES
Vistoria Veicular

Retorno
ao índice



O Trabalho de vistoria veicular automotiva, que consiste na verificação da autenticidade do veículo, dos seus documentos, Placa, chassi e motor, além verificação de mais 32 (trinta e dois) itens de segurança viária, podendo citar entre eles:

Pneus, para-brisas, estepes, macaco, chave de roda, triangulo, vidros, faróis, setas, faroletes, luz de placa, luz de ré, cintos de segurança, entre outros.

Quaisquer não conformidades apontadas durante a vistoria veicular, é motivo de reprova dos veículos vistoriados.

Ressalta-se que a Sanperes realiza vistoria em todo e qualquer tipo de veículo automotor. Independente do porte do veículo.

Os processos são idênticos e os resultados os melhores possíveis. **Imagens reais.**

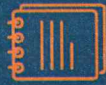


Após a realização da vistoria veicular, pelo vistoriador, os dados extraídos da vistoria, juntamente com os documentos do veículo e do condutor, são encaminhados à sala de processamento de laudos.

Enquanto o usuário aguarda confortavelmente na sala de espera, toda equipe Sanperes trabalha para fazer o melhor, agilizando no atendimento, e demonstrando resultados convincentes, satisfazendo assim as necessidades dos nossos usuários.

Imagem real.

Serviços Eficiência no Atendimento



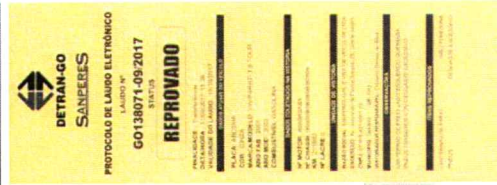
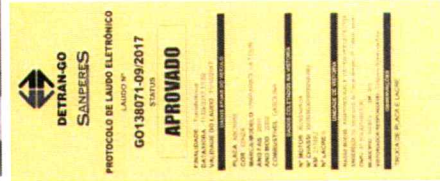
Retorno
ao índice



Com todos os dados processados, o protocolo do atendimento é emitido com o resultado final da Vistoria Veicular.

Nesse momento o usuário é chamado através de painel eletrônico para recebimento do resultado e orientado para seguimento dos seus serviços junto ao órgão concedente.

Serviço realizado, serviço avaliado através de pesquisa de satisfação. **Imagem real**



Equipe do SAU – Sanperes
Serviço de Atendimento ao usuário
com responsabilidade. **Imagem real.**



A Sanperes mantém em sua infraestrutura, um Departamento específico para atendimento aos nossos usuários: o S.A.U – Serviço de Atendimento aos Usuários.

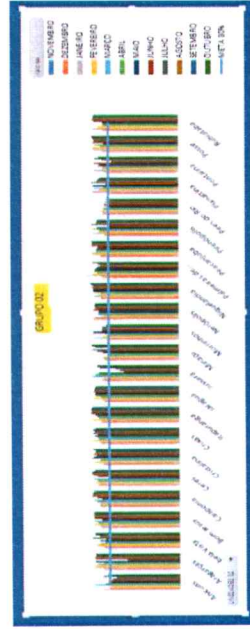
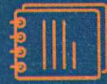
A Equipe do SAU atua diariamente no recebimento de reclamações, sugestões, elogios e informações solicitadas pelos nossos usuários, de forma a satisfazer plenamente todas as necessidades dos mesmos.

Esse departamento também é o responsável por compilar as Pesquisas de Satisfação realizadas em todas as Unidades da Sanperes, que estabelece um grau mínimo de satisfação por parte dos usuários em 80% (Oitenta por cento).

Possui ainda um serviço de Ouvidoria, onde o usuário pode registrar a sua reclamação e acompanhar o desenvolvimento da sua solicitação



Serviços Eficiência no Atendimento / Pesquisa de Satisfação



GRUPO 02	OUTUBRO PTS	OUTUBRO %
ANICUNS	330	82,5
ARAGARCAS	384	96
BELA VISTA DE GOIAS	385	96,25
BONIFESUS DE GOIAS	392	98
CAIAPONIA	391	97,75
CERES	386	96,5
CRISTALINA	393	98,25
CRIXAS	382	95,5
ITAPURANGA	398	99,5
JARAGUA	380	95
JUSSARA	375	93,75
MINAQU	398	99,5
MORRINHOS	329	82,25
MORNOPOLIS	382	95,5
NIQUELANDIA	400	100
PALMEIRA DE GOIAS	393	98,25
PIRACANUIBA	396	99
PIRENOPOLIS	373	93,25
PIRES DO RIO	329	82,25
PLAMALINA	363	90,75
PONTALINA	365	91,25
POSSE	397	99,25
RUBIATABA	385	96,25

Exemplo de dados compilados em dezembro/2019, referente às Unidades relacionadas no gráfico ao lado. **Gráfico real.**

Mensalmente, a Sanperes efetua o levantamento de todas as Pesquisas de satisfação realizadas em nossas Unidades, compilando as informações através do SAU e publicando os resultados alcançados, de forma a buscar a melhoria contínua em seus processos.

Cada reclamação é analisada criticamente e direcionada ao Departamento competente para a solução imediata que o fato requer

Todos os atendimentos da Sanperes são registrados de forma eletrônica, através do sistema prioriza, para fins de monitoramento até completo atendimento às demandas dos usuários.

