

Quinta-Feira, 22 de Outubro de 2026

Sistema de Agendamento do Detran-MT Diminui Filas e Melhora Experiência do Usuário

Implementado em 2020, o agendamento presencial no Detran-MT oferece praticidade, agilidade e segurança aos cidadãos que precisam de serviços de trânsito.

Desde a implantação do sistema de agendamento presencial em 2020, o Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso (Detran-MT) alcançou resultados significativos na redução de longas filas de espera e na melhoria da qualidade do atendimento prestado nas unidades da autarquia espalhadas por todo o estado.

O modelo de agendamento permite que o cidadão tenha total autonomia para definir quando, onde e qual serviço deseja realizar. A marcação é feita intuitivamente através do portal oficial do Detran, acessível de qualquer computador ou dispositivo móvel conectado à internet, sem necessidade de deslocamento prévio ou telefonemas.

Toshiyuki Ernesto Nagasawa, um dos usuários beneficiados pelo sistema, destacou a facilidade proporcionada. Segundo seu relato, conseguiu agendar o atendimento pela internet e foi recebido no mesmo dia. Em uma única visita, realizou a vistoria do veículo, a transferência de propriedade e recebeu toda a documentação atualizada, economizando tempo e eliminando a necessidade de retornos múltiplos.

A adoção da ferramenta de agendamento nasceu como medida emergencial durante a pandemia de Covid-19, com o propósito de garantir segurança e conforto aos usuários. Contudo, os benefícios comprovados asseguraram sua permanência como procedimento padrão.

Gustavo Vasconcelos, presidente da instituição, ressalta que o modelo continua em vigor justamente pelos ganhos obtidos. A redução de aglomerações, a diminuição de filas, a otimização dos processos internos e a certeza de ser atendido no horário marcado representam vantagens tanto para a população quanto para a gestão pública.

A autarquia processa aproximadamente 16 mil atendimentos diários através de diferentes canais, incluindo ligações telefônicas, aplicativo MT Cidadão, portal eletrônico e presencialmente nas unidades.

Determinados serviços prescindem de agendamento prévio e podem ser realizados diretamente nas unidades. Entre eles estão: retirada de Carteira Nacional de Habilitação (CNH), agendamento para prova teórica, emissão de taxa para reteste, conversão de placas para o padrão Mercosul ou emissão de novas placas em caso de perda, além da finalização de processos veiculares já iniciados no sistema.

Passo a passo para agendar

O processo de agendamento é simples e rápido. O cidadão deve acessar o site oficial do Detran-MT, localizar a seção de agendamento, inserir seus dados pessoais conforme solicitado, escolher a unidade desejada, indicar o tipo de serviço necessário, selecionar a data e horário disponíveis na agenda e confirmar a solicitação.

Após a confirmação, basta comparecer à unidade selecionada no horário agendado, portando toda a documentação exigida para a execução do serviço específico solicitado.