

A RELAÇÃO ENTRE O ATENDIMENTO ELETRÔNICO PROATIVO E O SUCESSO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO DETRAN/PR.

Autores: Farid Gelasco Malschitzky, Eduardo Schuelter

Departamento de Trânsito do Estado do Paraná

INTRODUÇÃO

A gestão pública contemporânea vem utilizando o advento tecnológico como ferramenta voltada à satisfação das necessidades sociais que os administrados buscam nos serviços públicos.

MATERIAIS E MÉTODOS

Análise de indicadores produzidos pela implementação dos serviços, comparados à modalidade presencial, realizados entre os anos de 2015 e 2016.

OBJETIVO

Comparar os indicadores de satisfação, celeridade e aceitação entre a modalidade de atendimento eletrônico proativo em relação à tradicional modalidade presencial dos serviços de emissão de CNH definitiva e renovação de CNH no Detran/PR.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Verificou-se que os serviços estudados são atendidos em sua grande maioria pela modalidade de atendimento proativo, a qual possui três canais (Cartas, SMS, Telefone), traduzindo benefícios aos cidadãos.

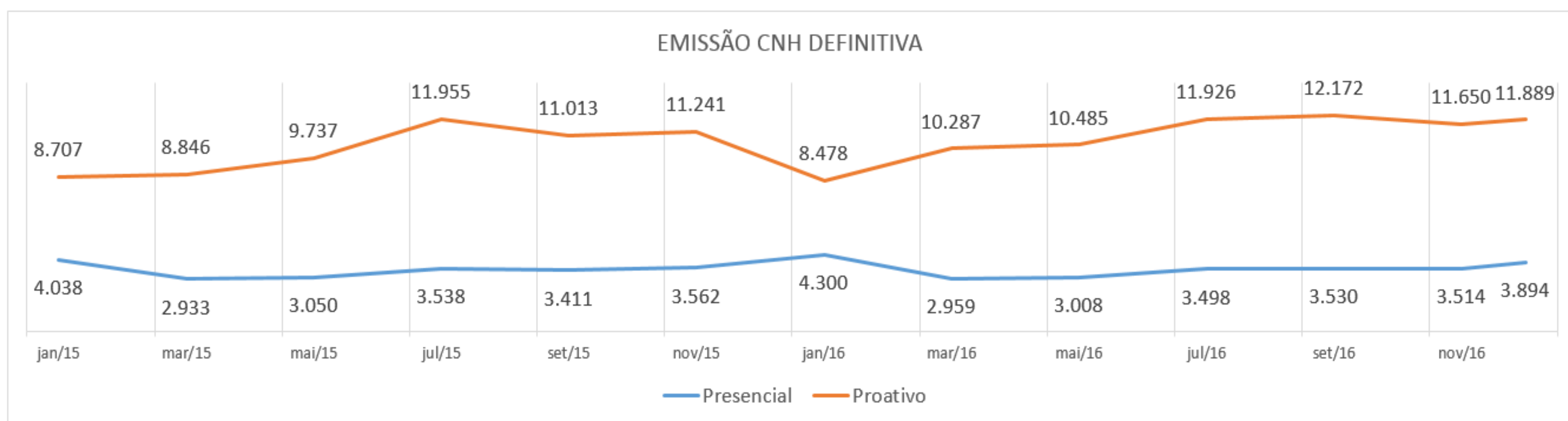
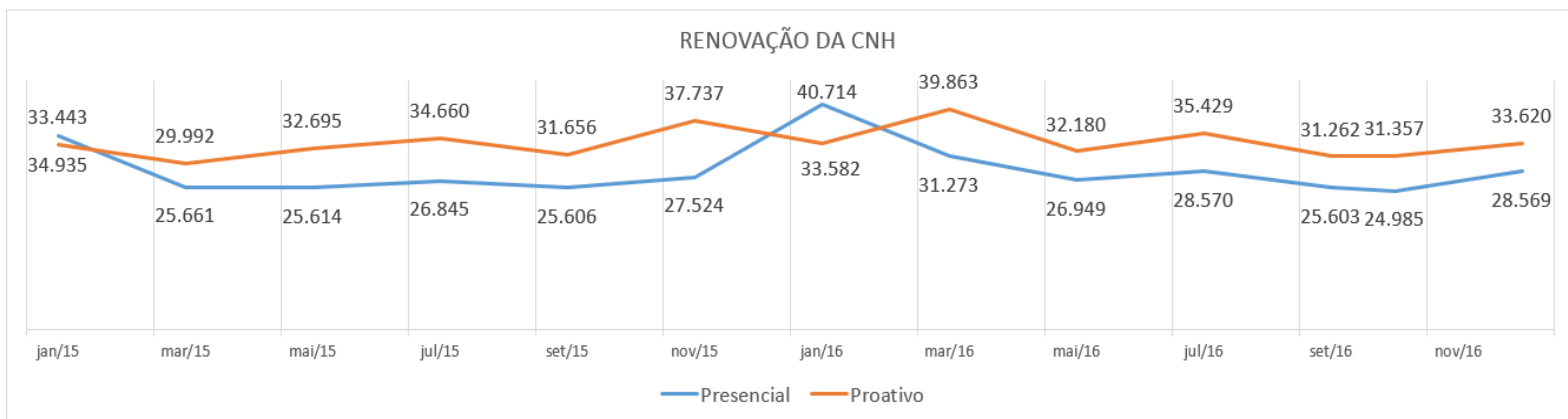


Figura 1 - Tabela Produtividade e tempos de atendimento.

CONCLUSÃO

O cidadão recebe atendimento individualizado e adequado à sua necessidade, não precisando empregar tempo nem deslocamento ao requerê-los, evitando transtornos de diversas naturezas além de proporcionar ao DETRAN/PR economias, aumentando o desempenho e qualidade do serviço prestado. Acredita-se que o canal via SMS pode ser melhor utilizado se não com caráter meramente informativo e publicitário.

PALAVAS-CHAVE

atendimento presencial, Detran/PR, gestão operacional, indicadores de desempenho, sistema proativo de atendimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Sistema de Business Intelligence do Departamento de Trânsito do Estado do Paraná .