

A EVOLUÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO COM A IMPLEMENTAÇÃO DO DETRAN FÁCIL

Autores: Eduardo Schuelter, Farid Gelasco Malschitzky

Departamento de Trânsito do Estado do Paraná

INTRODUÇÃO

Mesmo que não exista a obrigação legal, vários DETRANS e os Governos em geral, nos últimos dez anos, vêm buscando maneiras de melhor atender o cidadão, garantindo qualidade no atendimento ao implementar tecnologias avançadas.

OBJETIVO

Analisar as melhorias obtidas na central de atendimento por meio da implementação do projeto DETRAN Fácil.

MATERIAIS E MÉTODOS

Comparação da quantidade de atendimentos telefônicos antes e depois da implantação do projeto.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise apontou a contratação de serviço de central de atendimento, implementação de Unidade de Resposta Audível (URA) com informações e consultas automatizadas, nova ferramenta online de consulta a informações que proporcionaram condições favoráveis às suas atividades.

Figura 1 - Tabela Produtividade e tempos de atendimento.

| ANTES DETRAN FÁCIL (MÉDIA DIÁRIA 2011 - CENTRAL DE ATENDIMENTO) | | | | | | |
|---|----------------------|----------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|
| Tipo do Atendimento | Quantidade Entrantes | Quantidade Atendidas | Quantidade Abandonadas | %Percentual Atendidas | %Percentual Abandonadas | Tempo Médio de Espera |
| Receptivo | 2800 | 1260 | 1540 | 45% | 55% | 00:02:00 |
| PABX - Curitiba Tarumã | 865 | 762 | 103 | 88% | 12% | 00:01:30 |
| E-mail | 100 | 100 | 0 | 100% | 0% | 12:00:00 |

| DEPOIS DETRAN FÁCIL (MÉDIA DIÁRIA 2016 - CENTRAL DE ATENDIMENTO) | | | | | | |
|--|----------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|
| Tipo do Atendimento | Quantidade Entrantes | Quantidade Atendidas | Quantidade Abandonadas | %Percentual Atendidas | %Percentual Abandonadas | Tempo Médio de Espera |
| URA | 4457 | 836 | 829 | 20% | 20% | 00:00:00 |
| Receptivo - Informações | 2900 | 2496 | 116 | 96% | 4% | 00:00:35 |
| Receptivo - Agendamentos | | 288 | | | | |
| PABX - Todo Estado | 800 | 775 | 25 | 97% | 3% | 00:00:15 |
| E-mail | 200 | 200 | 0 | 100% | 0% | 00:15:00 |
| Tipo do Atendimento | Quantidade ligações | Quantidade Atendidas | Quantidade Não Atendidas | %Percentual Atendidas | %Percentual Não Atendidas | Tempo Médio de Espera |
| Ativo - Todo Estado | 590 | 125 | 465 | 25,00% | 75,00% | Não Existe |

| IMPLEMENTAÇÕES NOVAS DO DETRAN FÁCIL | |
|--------------------------------------|---|
| URA | Implementado, URA com 28 textos informativos e 4 consultas (Envio do CRLV, Envio da CNH, Débitos do veículo, Pontos da CNH) |
| Receptivo - Agendamentos | Implementado, todos agendamentos podem ser feitos por telefone (Curso de Reciclagem, Exame Físico e Mental, Psicológico, Teórico, Vistoria) |
| PABX - Todo Estado | Implementado, desvio das ligações das 101 CIRETRANS para a central de atendimento (PABX). |
| Ativo - Todo Estado | Implementando, sistema onde funcionários das CIRETRANS descrevem as pendências e a central de atendimento entra em contato com o cidadão. |

CONCLUSÃO

Essas ações otimizaram o tempo de atendimento triplicando sua capacidade, proporcionando queda de dez vezes o número de ligações abandonadas, volatilidade na designação do quadro de atendentes conforme demanda e dois novos projetos implementados: diferentes agendamentos e ligações ativas, resultando em satisfação do usuário dos serviços do órgão. Desta análise foi possível perceber a possibilidade de otimização maior ainda ao atendimento através de ferramenta de chat ou chatbot.

PALAVAS-CHAVE

Central de atendimento, DETRAN/PR, ferramentas de melhorias, URA.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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