

MELHORIAS NO ATENDIMENTO DO DETRAN/PR COM A IMPLANTAÇÃO DO AUTO ATENDIMENTO ELETRÔNICO.

Autores: Farid Gelasco Malschitzky, Eduardo Schuelter

Departamento de Trânsito do Estado do Paraná

INTRODUÇÃO

Atualmente, gestores de serviços públicos se esforçam para transformar os atendimentos presenciais em Eletrônicos, atendimentos onde o cidadão não precisa se deslocar até uma repartição pública.

OBJETIVO

Explorar os conceitos e tipos de atendimento além de analisar, por meio de estudo de caso, as melhorias no atendimento do DETRAN/PR com a implementação do auto atendimento e descrever os serviços mais utilizados dentro de cada canal.

MATERIAIS E MÉTODOS

Análise quantitativa nas modalidades de auto atendimento, atualmente com 7 canais (Site, Totem, URA, App. Celular, SmartTV, Portal de serviços DETRAN+) em comparação com os atendimento presenciais.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Pontos fortes: cidadão é atendido sem sair de casa, custo operacional baixo, alta qualidade e desempenho dos serviços oferecidos, oferta dos serviços em diferentes mídias. Pontos fracos: apenas um canal é acessado com usuário e senha, exclusão digital.

PROCESSOS	SITE	TOTEM	APP CELULAR	APP TV	DETRAN +	URA
AGENDAMENTO VISTORIA VEICULAR	x	x	x			
ALTERAÇÃO DE DADOS VEÍCULO						
ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DO CONDUTOR					x	
ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO VEÍCULO					x	
AVALIAÇÃO FÍSICA E MENTAL - AGENDAMENTO	x	x	x		x	
AVALIAÇÃO FÍSICA E MENTAL - EMISSÃO GUIA RETESTE	x	x	x		x	
AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA - AGENDAMENTO	x	x	x		x	
AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA - EMISSÃO GUIA RETESTE	x	x	x		x	
CONSULTA DÉBITOS VEÍCULOS	x	x	x	x	x	x
CONSULTA ENVIO DA CNH	x	x	x	x	x	x
CONSULTA ENVIO DO LICENCIAMENTO	x	x	x	x	x	x
CONSULTA EXTRATO DE MULTAS PAGAS	x	x	x	x	x	
CONSULTA PONTUAÇÃO DA CNH	x	x	x	x	x	x
CONSULTA RESULTADO DE EXAMES	x	x	x	x	x	
DEVOLUTIVA AGENDAMENTO	x					

PROCESSOS	SITE	TOTEM	APP CELULAR	APP TV	DETRAN +	URA
EMISSÃO 2. VIA DA LICENÇA	x	x	x	x	x	
EMISSÃO CNH DEFINITIVA	x	x	x		x	
INFORMAÇÕES	x		x	x		x
PAGAMENTO DE DÉBITOS DE MULTAS - EMISSÃO GUIA	x	x	x		x	
PID-PERMISSÃO INTERNACIONAL PARA DIRIGIR	x	x	x		x	
RECICLAGEM CONDUTOR - AGENDAMENTO	x	x	x		x	
RECICLAGEM CONDUTOR - EMISSÃO GUIA RETESTE	x	x	x		x	
RECURSOS (DEFESA, JARI, CETRAN) INFRAÇÕES					x	
RENOVAÇÃO CNH	x	x	x		x	
RETIRADA DA CNH SUSPensa						
SEGUNDA VIA CNH	x	x	x		x	
SOLICITAÇÃO DE ADVERTÊNCIA POR ESCRITO					x	
TESTE TEÓRICO - AGENDAMENTO	x	x	x		x	
TESTE TEÓRICO - EMISSÃO GUIA RETESTE	x	x	x		x	

Figura 1 - Tabela Produtividade e serviços implementados em cada canal.

CONCLUSÃO

Considerando a demanda atual da autarquia, o auto atendimento eletrônico é solução que permite garantir atendimento a todos que procuram, promovendo o princípio da Eficiência constante na Constituição Federal por parte do órgão executivo de trânsito do Estado do Paraná.

PALAVRAS-CHAVE

autoatendimento eletrônico, Detran/PR, governo eletrônico, serviços públicos eletrônicos

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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