

APRENDENDO COM O CLIENTE

Fui parado por policiais em uma blitz da “Lei Seca”. Um oficial aproximou-se e solicitou a CNH, documento do carro e pediu que eu soprasse o bafômetro. Após verificação, devolveu os documentos e informou que minha CNH está vencida e que ainda tenho alguns dias para renová-la.

Em meados de 2009 tive meu primeiro contato com o Núcleo de Excelência Pública (NEP-MA), em um treinamento sobre simplificação e aperfeiçoamento de processos gerenciais, uma iniciativa da Prefeitura Municipal de São José de Ribamar com o TRE-MA e com o NEP-MA.

Desde então sou voluntário do NEP-MA, e em seu site tenho minhas crônicas disponibilizadas em primeira mão na rede. Aprendi muito com esta profícua parceria, entre tantas a “Carta de Serviço (CS)” e ferramentas para “Avaliação de Prestação de Serviços Públicos (APSP)”.

Decidi o dia em que faria essa renovação e transferência de CNH do DETRAN-MA para o DETRAN-CE e entrei no site deste último para obter informações básicas do dito procedimento. Por instinto busquei a CS, onde há informações sobre todos os serviços, porém não estão no formato de carta de serviços; sei que existe uma grande diferença.

Considero-me um privilegiado por ter condições de analisar peculiaridades gerenciais de serviços públicos e empresariais, substanciado em vinte e cinco anos de trabalho na iniciativa privada e outros quinze em instituições públicas, em posições de liderança ou de assessoramento, e lastreado também em meus estudos contínuos, acadêmicos ou não, ao longo destas décadas de atividades profissional. Sei o que é estar em qualquer dos lados do balcão.

Acompanhado de minha Katia, isso no dia que comemorávamos trinta e cinco anos de feliz união, fui a um dos postos do DETRAN-CE, o que fica estrategicamente localizado no maior shopping da capital Alencarina. Já na recepção entrei na fila de prioridade, fui chamado e disse o que precisava resolver, recebendo a senha específica com as orientações pertinentes.

Sentamos nas cadeiras verdes defronte ao monitor das senhas; a minha apareceu e me dirigi ao guichê 01, para na sequência ser encaminhado para mais quatro atendimentos realizados por pessoas diferentes. Desta feita, da recepção ao exame médico/oftalmológico

fui atendido por seis colaboradores, isso em menos de uma hora, período desde a hora em que cheguei até quando fui liberado.

Seria leviano de minha parte, tendo só por base o que vivenciei na prática, tentar elaborar um diagnóstico gerencial, especialmente no tocante à melhoria e simplificação de processos e bem como a inexistência de ferramentas de avaliação dos serviços que se realizam nesse órgão.

Segundo W. Chan Kim, em seu excelente livro "A ESTRATÉGIA DO OCEANO AZUL", agora sabemos que, por melhor que qualquer coisa seja, seja produto ou serviço, segundo o seu Modelo das Quatro Ações, podemos: Eliminar, Reduzir, Criar e Elevar.

Sabendo disso, posso com responsabilidade afirmar que cabe sim uma simplificação de processos, reduzindo custos, agilizando procedimentos, facilitando e diminuindo, entre outras coisas, o tempo de atendimento.

Também fiquei frustrado por não ter sido possível avaliar o atendimento de forma individual dos colaboradores, em função da inexistência de ferramentas nesse sentido, e muito menos da minha satisfação ao término do atendimento. Perdendo, portando, a oportunidade de receber de forma espontânea e gratuita diversos *feedbacks* que substanciassem a aplicação do Modelo das Quatro Ações. Pena.

Mesmo sem saber como funciona nos demais DETRANS, e para fechar o pacote, achei estranho que, mesmo com a taxa paga na mesma hora, e realizados todos os procedimentos com sucesso, não pude sair de lá com minha nova CNH. Ela será entregue pelos competentes CORREIOS, isso entre 10 dez a 15 dias. Mesmo sendo um cidadão gerencialmente exigente, acredito nas instituições e organizações do nosso BRASIL.

RECORTE: Se você não conhece a estrutura de uma carta de serviços visite este LINK

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc07OJwfwcjDO-MJAUuJyrhZL26HIKt2jdIFwpcfVd6J5JHp6A/viewform>

E se você quer conhecer uma CS que é referência no Maranhão e no Brasil e entender sua importância visite este LINK <http://www.justicaeleitoral.jus.br/arquivos/tre-ma-carta-de-servicos-ao-cidadao-1330541928766>

POR: Adm. JOSÉ PEREIRA DE OLIVEIRA FILHO CRA 296 MA