

A TECNOLOGIA COMO FACILITADORA PARA GESTORES E USUÁRIOS NO PROCESSO DE HABILITAÇÃO DO DETRAN/AL

Elaine Michely da Silva¹
Junyelly Dryelly Rodrigues Vieira Martins¹
Maria das Graças dos Santos²

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO/CESMAC

RESUMO

O presente artigo analisa resultados alcançados a partir da otimização de processos organizacionais, através da tecnologia da informação em função da atual disponibilidade de meios para a conectividade eletrônica e da Internet. O estudo é fundamentado através da análise de um estudo de caso simples, abrangendo o Departamento Estadual de Trânsito de Alagoas (DETRAN/AL), a partir da análise da evolução dos processos e atividades realizadas, da melhoria da estrutura de funcionamento dos mesmos e de sua gestão. Estão relatados também, os planos de ação elaborados, para a implantação de melhorias e alcance de maior qualidade, agilidade e comodidade no atendimento aos cidadãos; redução de custos relativos aos processos; alinhamento das informações disponibilizadas; maior controle e segurança das mesmas; maior agilidade nos processos decisórios, além do aumento da produtividade e redução de retrabalhos, propiciando a melhoria da prestação de seus serviços aos cidadãos, através da inovação de seus processos.

Palavras - chave: Tecnologia; DETRAN/AL; Inovação de Processos.

ABSTRACT

This article analyzes results obtained from the optimization of organizational processes through information depending on the current availability of means for electronic connectivity and Internet technology. The study is grounded through the analysis of a single case study, covering the Alagoas Traffic Department (DETRAN-AL). From the analysis of the evolution of performed processes and activities, improving the operating structure of the same and its management. This drew up action plans for the implementation of improvements and achieving greater quality, speed and convenience in serving citizens; reduction of costs for proceedings; alignment of available information and greater control and safety; and greater agility in decision-making; increase productivity and reduce rework. Thereby providing improved provision of services to citizens, through innovation of its processes.

Key words: Technology; DETRAN-AL; Innovation Processes

¹ Estudante formada no Ensino Médio pela Escola Estadual Maria Margarida Silva Pugliese – São Luiz do Quitunde -AL, 2011. Graduanda do curso de Administração/CESMAC.E-mail:

¹ Estudante formada no Ensino Médio pela Escola Cenecista Santo Antônio de Pádua – Olho D'Água das Flores –AL,2009. Graduanda do curso de Administração/CESMAC.E-mail:

² Professora Orientadora Mestre em Administração - UFAL

1-INTRODUÇÃO

Embora banalizadas, é fácil constatar a série de vantagens para a vida do ser humano trazidas pelo avanço tecnológico, sendo estes representados por máquinas que podem substituir várias atividades, facilitando fortemente o seu cotidiano. Os impactos causados por essas mudanças tecnológicas influenciam a formação do homem. Baseado nessa premissa, o presente artigo analisa os benefícios decorrentes da tecnologia para gestores e usuários no processo de primeira habilitação disponibilizado pelo DETRAN/AL, visando revisitar, todo o processo para obtenção da primeira Carteira Nacional de Habilitação (CNH), ressaltando as diferenças entre o método antigo, e o novo, o qual vem sendo executado com o uso de tecnologia agregada. Este estudo visa, ainda, constatar se houve melhorias evidentes e se trouxe agilidade para os candidatos/condutores, bem como, para o próprio Órgão Executivo de Trânsito.

O Departamento Estadual de Trânsito do Estado de Alagoas (DETRAN/AL) é uma autarquia vinculada à Secretaria de Estado de Segurança Pública, com autonomia administrativa, financeira e operacional. Esta atua ativamente com um papel de fundamental importância na sociedade, visto que suas atividades refletem diretamente na vida de milhares de indivíduos, sendo comprovado a partir dos altos números de atendimentos realizados durante os anos.

Sendo assim, a abrangência no atendimento demonstra a amplitude de atuação e o papel social desempenhado por esta autarquia, demonstrando sua responsabilidade na busca de uma melhor satisfação de seus servidores e usuários através do atendimento realizado.

2. REVISÃO DE LITERATURA/FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. TECNOLOGIAS

Segundo o Dicionário Priberam da Língua Portuguesa (2012), tecnologia é uma “ciência cujo objeto é a aplicação do conhecimento técnico e científico para fins industriais e comerciais” e um “conjunto dos termos técnicos de uma arte ou de uma ciência”.

A base da tecnologia encontra-se no conhecimento, técnica e experiência. É por meio deste conjunto que novas tecnologias são criadas e que aos poucos vão transformados os indivíduos e a sociedade, independente da utilização que se faça dessa tecnologia.

A tecnologia pode e deve ser utilizada para o crescimento das pessoas, podendo ser um apoio as tarefas do dia a dia, da velocidade na comunicação e na interatividade entre os indivíduos.

Percebe-se que a tecnologia é uma ferramenta que proporciona ao homem muitas melhorias no seu cotidiano, modificando a compreensão do mundo, causando dessa forma, uma necessidade significativa de uma readaptação do modo de vida na sociedade.

Sabe-se que o homem e a tecnologia nos seus diversos aspectos caminham juntos, sendo relevante para o seu desenvolvimento. Assim, usar a tecnologia é algo comum nos dias atuais, entretanto deve-se ter muito cuidado com a forma como a mesma é utilizada.

Com o avanço da tecnologia, surge na sociedade a necessidade de aperfeiçoamento das habilidades para utilização de equipamentos. O desenvolvimento de competências e habilidades ligadas à tecnologia é fator importante na globalização das ideias, das experiências aglomeradas durante séculos, uma vez que se produz equipamentos com alta capacidade produtiva e com baixo custo operacional, necessitando, portanto, de mão de obra qualificada, para operar equipamentos.

Segundo KENSKI (2010, p.21):

A evolução tecnológica não se restringe apenas aos novos usos de determinados equipamentos e produtos. Ela altera comportamentos. A ampliação e a banalização do uso de determinada tecnologia impõem-se à cultura existente e transformam não apenas o comportamento individual, mas o de todo o grupo social. (...) As tecnologias transformam suas maneiras de pensar, sentir e agir. Mudam também suas formas de se comunicar e de adquirir conhecimentos.

Assim, as autoescolas de hoje fazem parte desse momento tecnológico revolucionário e, para atender sua função social, elas devem estar atentas e abertas para incorporar esses novos parâmetros comportamentais, hábitos e demandas, participando ativamente dos processos de transformação e construção da sociedade. Deste modo, é necessário que os alunos/candidatos desenvolvam habilidades para utilizar os recursos tecnológicos, cabendo às autoescolas integrar a cultura tecnológica ao seu cotidiano.

Para Carvalho (2007, p.2), a missão do DETRAN/AL é “coordenar, controlar e executar a política de trânsito, prestando um serviço de qualidade, com credibilidade e satisfação mútua, integrando-se aos demais órgãos e entidades, na busca permanente de um trânsito seguro e com fluidez”.

Segundo CARVALHO (2007, p.3), o DETRAN/AL apresenta duas competências essenciais: PROMOVER A SEGURANÇA DO TRÂNSITO, através de ações de educação, engenharia e fiscalização e CONTROLAR VEICULOS E CONDUTORES, como competência clássica dos DETRANs, em todo o Brasil.

Seguindo estes dois pontos citados pelo autor para que haja a promoção da segurança no trânsito é necessário que os candidatos à 1ª habilitação sejam formados e avaliados de forma eficiente, promovendo ao mesmo aprendizado e conscientização das responsabilidades dele enquanto cidadão, bem como, no sistema de Trânsito a partir daquele momento.

Deve-se observar também durante o processo da primeira habilitação os fatores emocionais que permeiam a vida do sujeito durante aquele período, pois muitas vezes durante o processo o sujeito aumenta o seu nível de ansiedade podendo fazer com que isto o atrapalhe durante as provas teóricas e práticas, assim, a conclusão da primeira habilitação torna-se mais duradoura gerando também ao indivíduo stress, o que o prejudica ainda mais.

Desta forma, observar os avanços da tecnologia no setor responsável pela avaliação final do candidato à primeira habilitação, possibilita a investigação dos avanços nos atendimentos e contribuições para o bem-estar físico e emocional tanto do servidor quanto do usuário.

2.2. O PROCESSO DE PRIMEIRA HABILITAÇÃO ATÉ O ANO DE 1999

Referente aos anos anteriores a 1999 os processos de primeira habilitação no DETRAN/AL ocorriam de forma lenta e muitas vezes precária, sendo motivo para fraudes e irregularidades em seus documentos. Isto ocorria, pois, os documentos emitidos não eram gerados através de um sistema informatizado. As cédulas eram datilografadas, sem foto ou dados de filiação. Um processo inseguro que tornou-se porta de fraudes.

Para que se entenda melhor o processo de obtenção da Carteira Nacional de Habilitação, é necessário observar a dinâmica adotada à época: Um sujeito independente do sexo, fosse ele masculino ou feminino para solicitar sua primeira CNH, era obrigatório a apresentação da declaração de um hospital psiquiátrico atestando de que não era acometido

por nenhum problema mental; além do Nada Consta estadual e federal, pois aqueles que estivessem com pendências legais não poderiam obter a CNH. Outros documentos necessários eram Identidade, CPF, reservista (para homem), título de eleitor e comprovante de residência atualizado para que assim, o processo pudesse ser iniciado.

Os Prontuários Gerais Únicos (PGU) para abertura de processo de primeira habilitação eram construídos manualmente em cadernos, sem nenhuma segurança e depois arquivados em pastas que eram manuseadas por várias pessoas, podendo ocorrer perdas ou extravio dos documentos tornando assim, o processo absolutamente vulnerável. Este procedimento acarretava aos servidores envolvidos e usuários demandantes, desgaste físico e emocional, pela morosidade no preenchimento dos formulários feitos manualmente e ainda pelas longas horas de espera. Era cena comum usuários muitas vezes passarem um dia inteiro para dar entrada num processo enfrentando enormes filas.

Após o processo de abertura o usuário entrava noutra fila de marcação para fazer os exames médicos e psicológicos. Esses encaminhamentos eram feitos manualmente e realizados nas dependências do DETRAN/AL. O tempo de espera se arrastava de acordo com a demanda.

Quando feitos os exames, os usuários eram encaminhados a Escolinha de Trânsito Pública (EPTRAN) para fazer aulas teóricas e práticas, no entanto, essas aulas não seguiam em uma sequência de aula teórica depois aula prática, o usuário poderia fazer primeiro aulas práticas, depois as aulas teóricas sem nenhum problema.

As provas teóricas que aconteciam no DETRAN/AL eram elaboradas pelos próprios servidores, datilografadas com perguntas de verdadeiro ou falso, sem nenhum esquema de segurança agregado. Algumas questões ocorriam a partir de apresentação de placas que existiam na época, no qual o usuário iria marcar na prova (V) para verdadeiro e (F) para falso.

As provas práticas eram impressas em papel ofício e as faltas cometidas, eram realizadas e registradas manualmente pelo examinador, onde após todas as etapas, o candidato aprovado retornava para casa e iria esperar em torno de cinco dias, enquanto as provas eram enviadas para o Setor de Habilitação para terem os resultados inseridos no sistema uma a uma, e também registrado no caderno de prontuário PGU, a partir deste momento o usuário voltava ao DETRAN/AL para o fechamento do processo, onde o mesmo enfrentava uma nova fila para que a sua CNH fosse datilografada e emitida.

2.3. PROCESSOS DE PRIMEIRA HABILITAÇÃO APÓS OS ANOS 2000

2.3.1- MUDANÇAS NO SISTEMA OPERACIONAL DO DETRAN/AL

As mudanças no sistema operacional do DETRAN/AL iniciaram a partir dos anos 2000 com a chegada da tecnologia o que possibilitou um grande avanço em todos os setores do Departamento Estadual de Trânsito do Estado de Alagoas (DETRAN/AL).

Estas mudanças iniciaram quando o DETRAN/AL recebeu do DETRAN/MA um pequeno sistema que começou a ser utilizado para registro de informações de candidatos e condutores, com o passar dos anos este sistema começou a ser modificado e atualizado, aprimorando e aumentando suas funções, através dos analistas de trânsito do DETRAN/AL, junto com o profissional do ITEC (Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas). O trabalho multiprofissional neste departamento foi de fundamental importância para os avanços vistos nos dias atuais.

A partir desse avanço tecnológico e com o advento do Código de Trânsito Brasileiro, nos dias atuais os processos são registrados todos via sistema. Foi criado pelo DENATRAN, com a ajuda dos funcionários dos DETRANs estaduais, o sistema RENACH - Registro Nacional de Carteira de Habilitação. É um grande banco de dados que registra toda a vida do condutor de veículo, desde o seu “nascimento” como candidato até a sua habilitação, controlando as mudanças de categoria, imposições de penalidades, suspensões do direito de dirigir e ainda mudança de domicílio e transferência de estado. O RENACH controla ainda a emissão da CNH e da PID – Permissão Internacional para Dirigir, que é o documento necessário para que um brasileiro possa dirigir no exterior (nos países signatários da Convenção de Viena). O RENACH possui uma arquitetura de bases distribuídas, composto de uma base nacional (DENATRAN) e das bases estaduais (DETRAN). Todas estas bases estão integradas e em comunicação constante. Isto trouxe bastante segurança e transparência para o processo de habilitação, no qual facilita o trabalho tanto dos servidores quanto dos usuários. O DETRAN/AL vem investindo constantemente em tecnologia, descentralizando seus processos com o intuito de tornar mais acessível à população. Possui, hoje, um site (www.detrان.al.gov.br) que disponibiliza mais de 30 serviços on-line, totens de autoatendimento distribuídos em vários pontos do Estado e um call center que funciona 24 horas, os sete dias da semana. Dessa forma, facilita o atendimento ao usuário, solucionando os problemas de forma eficaz e segura.

Assim, o novo Sistema Estadual de Habilitação está voltado para melhoria nos controles internos dos procedimentos associados à cadeia logística de serviços, como:

- Melhor atendimento ao usuário quanto à prestação de informações e atendimento às solicitações de serviços;
- Cumprimento dos requisitos legais quanto a maior rigor na realização dos exames médicos e psicológicos;
- Acompanhamento sistemático das atividades e avaliação do desempenho dos Centros de Formação de Condutores e demais entidades envolvidas nos processos.

Para alcançar os objetivos propostos, o novo sistema de habilitação é fundamentado em uma nova concepção de negócio, apoiado nos seguintes pontos:

- A estrutura operacional tradicional, onde praticamente todas as atividades da cadeia são executadas sob responsabilidade interna, foi substituída por uma organização em rede, com os órgãos de trânsito desempenhando o papel de integradores e executores das funções dominantes na operação e gerenciamento da cadeia de serviços;
- As atividades operacionais são predominantemente executadas por entidades credenciadas, que passam a integrar a cadeia de serviços;
- O novo modelo envolveu o aporte de novas tecnologias e métodos de controle para suportar o desempenho dos processos de gestão e de operação, bem como a integração das partes componentes da cadeia de serviços;
- Na dimensão da gestão, o DETRAN/AL adotou um processo mais acurado de controle e acompanhamento das operações como um todo, especialmente em termos das atividades desempenhadas pelas entidades credenciadas.

Todo esse avanço acontece a partir da premissa de que com um bom funcionamento do sistema operacional o atendimento ao cidadão funciona de forma eficaz, dando uma satisfação para todos aqueles que utilizam os serviços.

2.3.2- O PROCESSO DE PRIMEIRA HABILITAÇÃO

Segundo o Art.140 Do Código de Trânsito Brasileiro - CTB (2014, p.77), A habilitação para conduzir veículo automotor e elétrico será apurada por meio de exames que deverão ser realizados junto ao órgão ou entidade executivo do Estado ou do Distrito Federal, do domicílio ou residência do candidato, ou na sede estadual ou distrital do próprio órgão, devendo o condutor preencher os seguintes requisitos:

I - ser penalmente imputável;

II - saber ler e escrever;

III - possuir Carteira de Identidade ou equivalente.

Parágrafo único. As informações do candidato à habilitação serão cadastradas no RENACH (Registro Nacional de Carteira de Habilitação).

Sendo assim, os documentos necessários para abrir o processo de primeira habilitação a partir deste novo sistema tecnológico são: Identidade, CPF e Comprovante de residência. Em seguida deverá fazer o pagamento das guias dos agentes autorizados (guia DETRAN/AL e guia Clínica), o candidato se dirige a sala de captura de imagens, assinatura e biometria onde são realizados todos os procedimentos. Após este procedimento o candidato pode agendar os exames clínicos e psicológicos através do site (www.detran.al.gov.br) ou através do call center.

A rede do sistema de habilitação compõe-se de entidades que atuam no processo de formação e emissão de documento de habilitação: Centros formadores (CFCs), Clínicas de Trânsito e Gráfica responsável pela emissão da CNH. As primeiras são credenciadas ao DETRAN/AL, enquanto que a Gráfica possui homologação do DENATRAN, e todas, com registro de licença de funcionamento expedido pelo DETRAN/AL.

Os candidatos realizam exames médicos e psicológicos através das Clínicas de Trânsito para a obtenção de licença para dirigir veículos automotores que comunicam os resultados para a base de dados do sistema de Habilitação.

Após a realização dos exames médicos e psicológicos os usuários dirigem-se aos Centros de Formação de Condutores (CFCs) onde serão preparados para a obtenção de licença para dirigir veículos automotores, em termos teóricos e práticos, que quando finalizados comunicam os resultados para a base de dados do sistema de Habilitação.

Pode-se constatar esta afirmativa através da RESOLUÇÃO Nº 168, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2004, que Estabelece Normas e Procedimentos para a formação de condutores de veículos automotores e elétricos, a realização dos exames, a expedição de documentos de habilitação, os cursos de formação, especializados, de reciclagem e dá outras providências.

Tendo concluído o processo de aula teórica no CFC os cidadãos podem através do site, marcar suas provas teóricas que são Controladas pelo DETRAN/AL e aplicadas pela empresa Thomas Greg & Sons (TG&S), autorizada a fazer aplicação das provas teóricas e disponibilização do sistema de avaliação das provas práticas, bem como, a emissão da CNH.

Durante as aulas práticas, o candidato deverá passar por aulas orientadas nos simuladores para concluir sua carga horária de aulas. O uso de simulador de direção veicular oferece ao candidato a possibilidade de vivenciar diversos tipos de situações que ocorrem no trânsito, como: chuva, grande fluxo de veículos, situações de aquaplanagem e que exige direção defensiva.

Após as aulas práticas o candidato pode marcar a prova prática através do site do DETRAN/AL e se dirigir ao local de exame, na hora e data marcada com o documento de identidade e comprovante de residência atual, pois, sendo aprovado, o candidato poderá fazer o fechamento do processo no local, sem precisar se dirigir a outro ponto do DETRAN/AL. A prova prática é realizada em circuito fechado, monitorado com gravação de áudio e vídeo, além de utilizar tecnologia de registro de telemetria, a qual possibilita o registro dos eventos ocorridos durante todo o exame, tais como: utilização do cinto de segurança, interrupção do funcionamento do motor, falta de sinalização de indicação de direção, este instrumento auxilia o examinador no processo de avaliação. Ainda sobre a prova prática, os candidatos e examinadores são identificados através do uso de biometria, garantindo à segurança do processo, sendo as faltas e resultados lançados diretamente nos Tablets, enviados ao sistema do DETRAN/AL a cada 15 minutos. Após o fechamento do processo, o DETRAN/AL envia os arquivos com o registro dos candidatos, e os envia a Gráfica para emitir as CNHs que são enviadas à residência dos candidatos, via correios.

Portanto, percebe-se que através da contratação de solução em tecnologia, o DETRAN/AL vem avançando na melhoria da prestação de serviço à sociedade.

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

O presente artigo foi realizado numa perspectiva qualitativa, pois segundo MAZZOTTI-ALVES E GEWANDSZNAJDE (1999.p.147), por sua diversidade e flexibilidade, essas pesquisas não admitem regras precisas, aplicáveis a uma ampla gama de

casos. Além disso, as pesquisas qualitativas diferenciam-se quanto ao grau de estruturação antecipada, ou seja, quanto aos procedimentos antes já definidos.

A metodologia de pesquisa desse artigo fundamentou-se, inicialmente, em estudo de caso simples descritivo, que segundo COUTINHO (2008.p.04), o estudo de caso trata-se de uma abordagem metodológica de investigação especialmente adequada quando procuramos compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos diversos fatores. Estes estudos de casos são particularmente adequados para responder às perguntas “como?” e “por que?”, sendo também úteis para geração e construção de teorias em áreas onde poucos dados estão disponíveis.

Para relatar e estudar o caso, foram seguidos os passos considerados a seguir:

- Validade do Constructo: obtida através da solicitação de que atores chaves no estudo de caso lessem e analisassem os relatórios preliminares gerados pelos autores;
- Validade Externa: como se trata de um estudo de caso simples, procurou-se usar a lógica de replicação, verificando-se a possibilidade de repetir o mesmo experimento em outros estados. Como todos os órgãos estaduais estão subordinados a um mesmo órgão federal e, por lei, têm que se adequar a essas modificações, verificou-se a possibilidade de replicar essa análise pelos demais estados brasileiros.
- Confiabilidade: adquirida através da construção de protocolo de armazenamento de observações e de uma base de dados para armazenar os resultados encontrados. Some-se a isso, mais uma vez, a ativa participação dos pesquisadores no estudo de caso, o que confia ao mesmo a legitimidade necessária para que, se analisado por outro pesquisador, apresente os mesmos resultados.

A pesquisa descritiva segundo Gil (2002, p.42), tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. A pesquisa descritiva se faz presente na metodologia deste artigo visto que o objetivo deste foi buscar características de um dado grupo fazendo a descrição das mudanças ocorridas ao longo do tempo.

Nesse tipo de metodologia, tanto rigor quanto relevância é buscada com a seriedade de uma pesquisa, visto que a ética foi pautada desde o seu início. Para tal, foi também pesquisado referencial teórico relativo a essa área de conhecimento, de modo a que se pudesse cotejar a prática do estudo de caso, com a teoria corrente. Assim, dois vieses metodológicos foram

combinados para a elaboração dessa pesquisa: Estudo de Caso Simples (com maior ênfase); Pesquisa descritiva de base Bibliográfica.

4. RESULTADO E DISCUSSÃO

Está confirmado que, a chave do sucesso no aproveitamento do avanço tecnológico pressupõe a qualidade dos serviços prestados e/ou dos produtos oferecidos. As instituições necessitam provar a cada dia que seus sistemas e gestão estão à altura das expectativas de seus consumidores.

Assim, os avanços que vem acontecendo no Departamento Estadual de Trânsito do Estado de Alagoas (DETRAN/AL) possibilitam uma análise sobre a preocupação com os serviços prestados aos usuários, qualificando assim, não só os sistemas, mais também a melhoria comprovada do atendimento. Quando compara-se o modelo antigo com a adoção dos novos modelos da tecnologia utilizada, percebe-se o quanto é notório este avanço, visto que filas de espera diminuíram e à facilidade de acessos ao sistema sem prejuízo da segurança.

Os resultados do novo sistema de Habilitação que se iniciou no DETRAN/MA, sendo aprimorado pelo DETRAN/AL para a utilização dos registros de informação de candidatos e condutores possibilitaram maior agilidade, segurança, evolução permanente e aperfeiçoamento dos processos, bem com a renovação da sua base de informação e a diminuição de possíveis irregularidades.

Diante das mudanças ocorridas no DETRAN/AL, foi adotado um novo site como sistema facilitador para gestores e usuários, possibilitando o acesso a todas as informações sobre legislação e procedimentos relacionados aos serviços prestados, tornando-os transparente e fácil de ser entendido e incorporado. Este novo processo reduz o volume de usuários no atendimento, pois o mesmo disponibiliza emissão de guias, agendamento de exames teóricos e práticos, exames clínicos e psicológicos e visualização de resultados. O que comparado ao modelo antigo é um grande avanço tanto para servidores quanto para os usuários. Estas mudanças beneficiam a todos com relação ao tempo utilizado por estes e ao menor desgaste físico e emocional.

O processo de primeira habilitação desde o modelo antigo referente aos anos anteriores a 2000, já desencadeava um grande nível de ansiedade diante os processos que os usuários iriam enfrentar as grandes filas e as demoras de preenchimento dos processos e marcações de exames aumentavam ainda mais estes fatores. Segundo Raad et al (2008.p.245) em seu estudo “A ansiedade no processo para obtenção da Carteira Nacional de Habilitação” nos mostra que a ansiedade é uma situação potencialmente ameaçadora que, quando enfrentada, pode levar o indivíduo a desenvolver respostas eficientes de luta, fuga ou mecanismos psicológicos de defesa para diminuí-la.

Assim, percebe-se que, durante os dois anos de estágio no DETRAN/AL pode-se afirmar que apesar dos avanços da tecnologia terem acarretado um maior rigor na aprovação dos processos, os usuários apresentam uma maior satisfação quanto ao atendimento e a prestação do novo serviço, materializado na maior segurança e comodidade do seu processo de obtenção da primeira CNH.

Os parceiros credenciados ao DETRAN/AL que atuam no processo de formação de Habilitação de condutores especialmente as Clínicas Médicas, Psicológicas, Centros de Formação de Condutores e a Gráfica, a partir dos avanços da tecnologia neste departamento conseguem agir simultaneamente junto ao Órgão, agilizando também, as atividades que são de suas competências.

Os avanços na tecnologia deste Órgão Estadual permitiram ainda melhoria das atividades desenvolvidas pela instituição, alcance social, alcance ambiental, segurança do cidadão, valorização e prestação da vida, valorização dos servidores, participação da sociedade, mudança de comportamento, economia nos gastos, socialização do conhecimento, diminuição de acidentes no trânsito e políticas educacionais.

Desta forma, todos estes benefícios e avanços possibilitaram inovação e crescimento para o processo de primeira Habilitação, esta que é hoje um documento de referência para o cidadão visto que é fundamental para qualificar um condutor em vias terrestres, este benefício traz para o cidadão realização e crescimento tanto pessoal quanto profissional.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados mostram que a partir das inovações tecnológicas ocorreram grandes avanços no processo de primeira Habilitação, o qual possibilitou maior valorização dos servidores, melhoria no atendimento, satisfação do usuário, segurança e bem-estar físico e mental.

Observou-se que a qualidade e melhoria no sistema, considerando a tecnologia aplicada ao processo de habilitação, em substituição as atividades manuais, vem possibilitando uma gestão com mais confiabilidade no processo como um todo, com menor incidência de retrabalho e coibição de possibilidade de irregularidade.

No cenário apresentado percebe-se que o uso da tecnologia em favor dos gestores e usuários surgiu como facilitadora para ambas as partes, pois estas mudanças refletiram de forma positiva tanto para redução dos processos burocráticos beneficiando os servidores, quanto para qualidade dos serviços prestados aos usuários, assim, conclui-se que o foco dessa prática é o bem-estar social.

6. REFERÊNCIAS

BRASIL. (1997). Lei nº 9.053 de 23 de setembro. **Código de Trânsito Brasileiro**. Brasília, DF: Presidência da República.

BRASIL. Resolução nº168, de 14 de dezembro de 2004 (*). **Estabelece Normas e Procedimentos para a formação de condutores de veículos automotores e elétricos, a realização dos exames, a expedição de documentos de habilitação, os cursos de formação, especializados, de reciclagem e dá outras providências**. O Conselho Nacional de Trânsito - CONTRAN usando da competência que lhe confere o art. 12, inciso I e art. 141, da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, que instituiu o Código de Trânsito Brasileiro - CTB e, conforme o Decreto nº 4.711, de 29 de maio de 2003, que trata da coordenação do Sistema Nacional de Trânsito.

CARVALHO, Fabiano L L. **Proposição de melhorias nos procedimentos operacionais internos do DETRAN/AL/AL através do sistema de gestão da qualidade**. Recife, 2007.

COUTINHO, Clara P. **Estudo de Caso**. 2008. 04 f. Instituto de Educação e Psicologia, Universidade do Minho, Janeiro, 2008.

DICIONÁRIO PRIBERAM DA LÍNGUA PORTUGUESA. Disponível em: <<http://www.priberam.pt/dlpo>>. Acesso em: 06 out. 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo, 4ª Edição, Atlas S.A, 2002.

KENSKI, V. M.. **Tecnologias e Ensino Presencial e a Distância**. 9. ed. Campinas: Papirus, 2010.

MAZZOTTI-ALVES, A. J.; GEWANDSZAJDER, F. **O método nas Ciências Naturais e Sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. 2 ed.. São Paulo: Pioneira, 1999.

RAAD, José A.; CARDOZO, Aline M.; NASCIMENTO, Marília A.; ALVES, Gledson L. **A ansiedade no processo para obtenção da Carteira Nacional de Habilitação**. PSIC - Revista de Psicologia da Vetor Editora, v. 9, nº 2, p. 245-249, Jul./Dez. 2008.