

EM DEFESA DA VIDA
DetranRS

OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Maio/2022

CONHEÇA A EQUIPE

CARLOS LANGONE

Ouvidor-Geral

PAULO MORAES

Coordenador

BIANCA STRONA
LOUREIRO

CINTIA FRANCO DA
SILVA BERSCH

DAIANE GEWEHR
FERRARO

FABIANE C. SALAZAR
DA SILVEIRA

OLDEMAR LINO
STEGLICH

ROSANE USZACKI

SYLVIA FERNANDA
SAUL

TIAGO FRIEDRICH
WAYHS

APRESENTAÇÃO

Os canais de Atendimento e de Ouvidoria devem ser efetivos na interlocução entre o cidadão e o Poder Público, de forma que proporcionem o acesso à informação e o exercício da cidadania e do controle social.

Além de atender demandas específicas, relacionadas à dúvidas, sugestões, elogios e reclamações, os canais devem ser tratados como ferramenta de gestão, na medida em que as demandas apresentadas pela população proporcionam aos gestores a possibilidade de identificar problemas e deficiências na prestação dos serviços da Autarquia. Assim, o acompanhamento analítico dos fluxos propicia a correção de percursos e o contínuo aprimoramento dos serviços.

No DetranRS, Autarquia do Estado do Rio Grande do Sul, a Ouvidoria-Geral tem justamente essa proposta, fortalecimento institucional pela interação democrática com o cidadão.



CANAIS DE ATENDIMENTO

O DetranRS possui um canal de Ouvidoria e quatro canais de atendimento: Fale Conosco, CHAT, Disque Detran e três unidades de atendimento presencial (unidades Tudo Fácil), distribuídos entre os municípios de Porto Alegre e Lajeado.

Para registrar uma manifestação nos canais Fale Conosco e Ouvidoria, o cidadão é identificado através do acesso digital do usuário, na plataforma gov.br, podendo optar pelo sigilo externo aos seus dados. Nos canais presenciais é plenamente identificado pelo atendente. Já nos demais canais, o cidadão se identifica, mas não existe validação (comprovação de identidade) de usuário.

Todas as demandas são registradas em sistema próprio, Central de Informações. Neste sistema são classificadas conforme: tipo, categoria, assunto, município e Estado de origem do demandante.

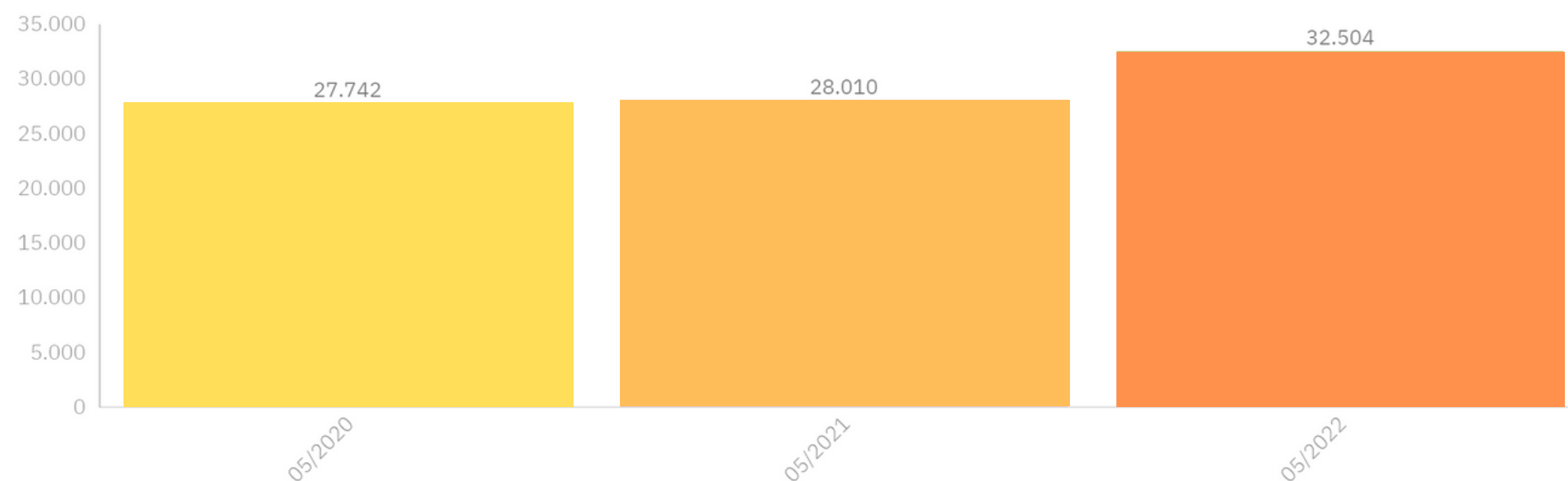
O relatório mensal é a oportunidade de registro, análise e divulgação dos esforços realizados pela Ouvidoria-Geral, através da apresentação dos dados gerenciais provenientes da base de dados que congrega os diferentes sistemas utilizados.



Quantidade de Demandas

32.504

Comparativo Mensal



Tarefas

256

DEMANDAS RECEBIDAS

Em maio de 2022 foram protocoladas 32.504 (trinta e duas mil, quinhentas e quadro) demandas, um incremento de 7% em relação ao mês anterior e 16% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Destas, 99% foram solucionadas totalmente pelos nossos canais de atendimento e apenas 256 (duzentas e cinquenta e seis) necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS.

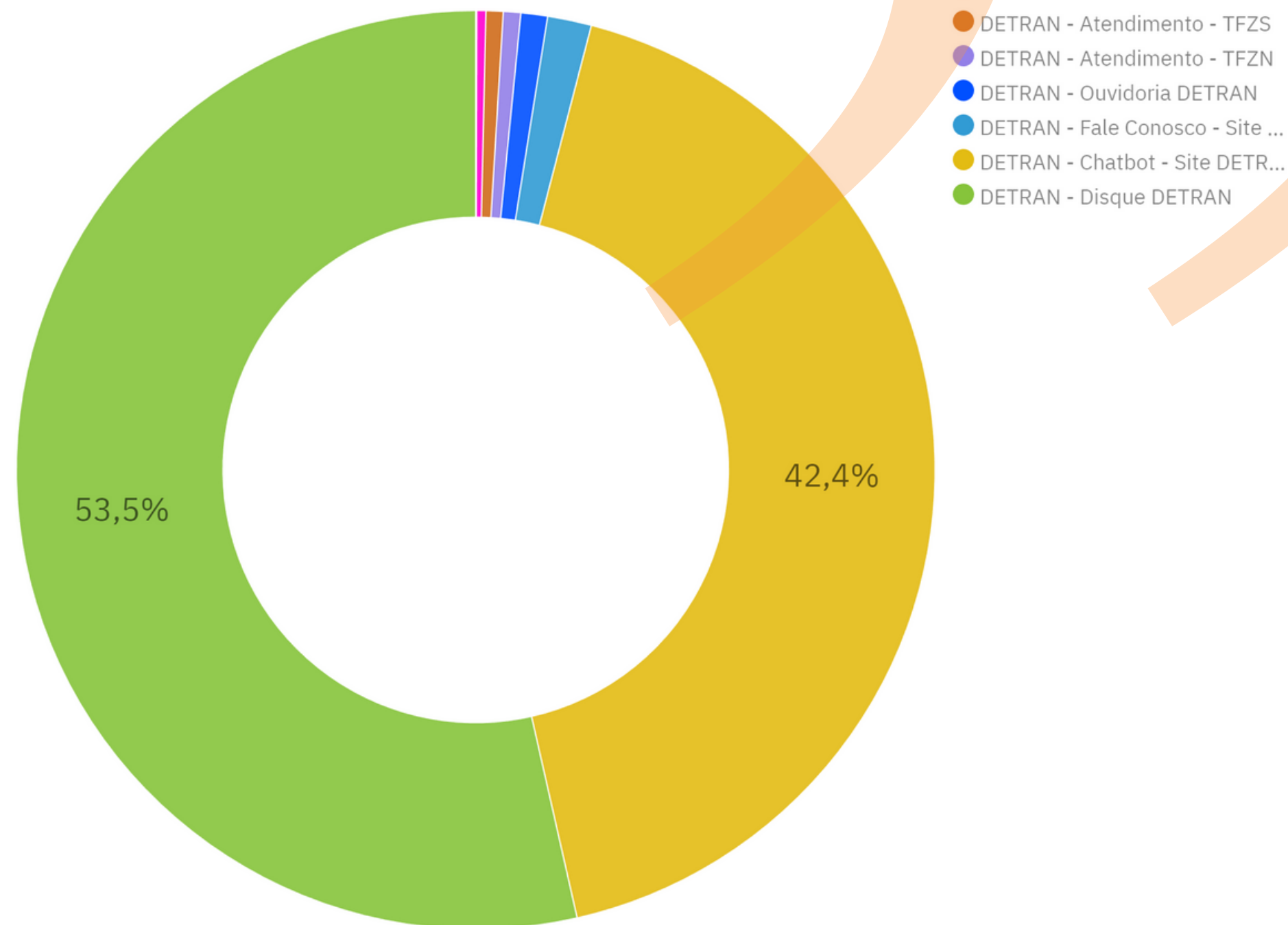
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Cerca de 53% das demandas foram tratadas através do Disque-Detran, confirmando a predominância observada em períodos anteriores.

O CHAT consolidou-se como o segundo canal em importância, tendo atingido 42,4% das demandas tratadas.

Já o Fale Conosco atingiu apenas 1,5% do volume total, ante 8% no mesmo período do ano anterior. Tal volume decorre da migração do atendimento para o CHAT.

Existe o entendimento que a agilidade, nível de maturação e qualificação atingida pelo canal CHAT desde o seu lançamento, em janeiro de 2019, ocasionou esse movimento.



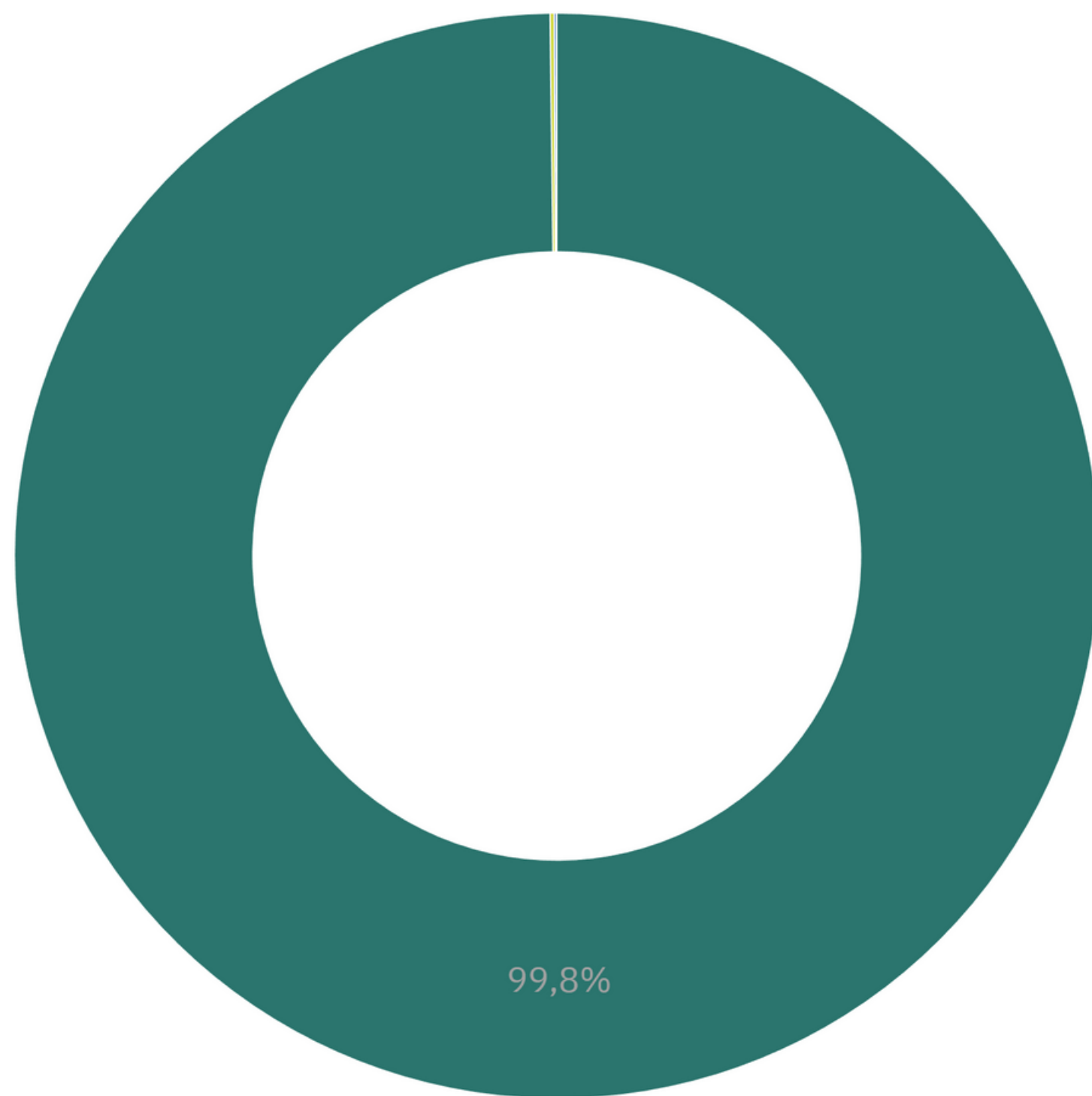
SITUAÇÃO DA DEMANDA

99,8% das demandas foram concluídas dentro do período.

Trinta e sete foram canceladas devido duplicidade e apenas vinte e três demandas permaneceram abertas, aguardando a resposta das áreas técnicas em tarefas.

Situação Demanda

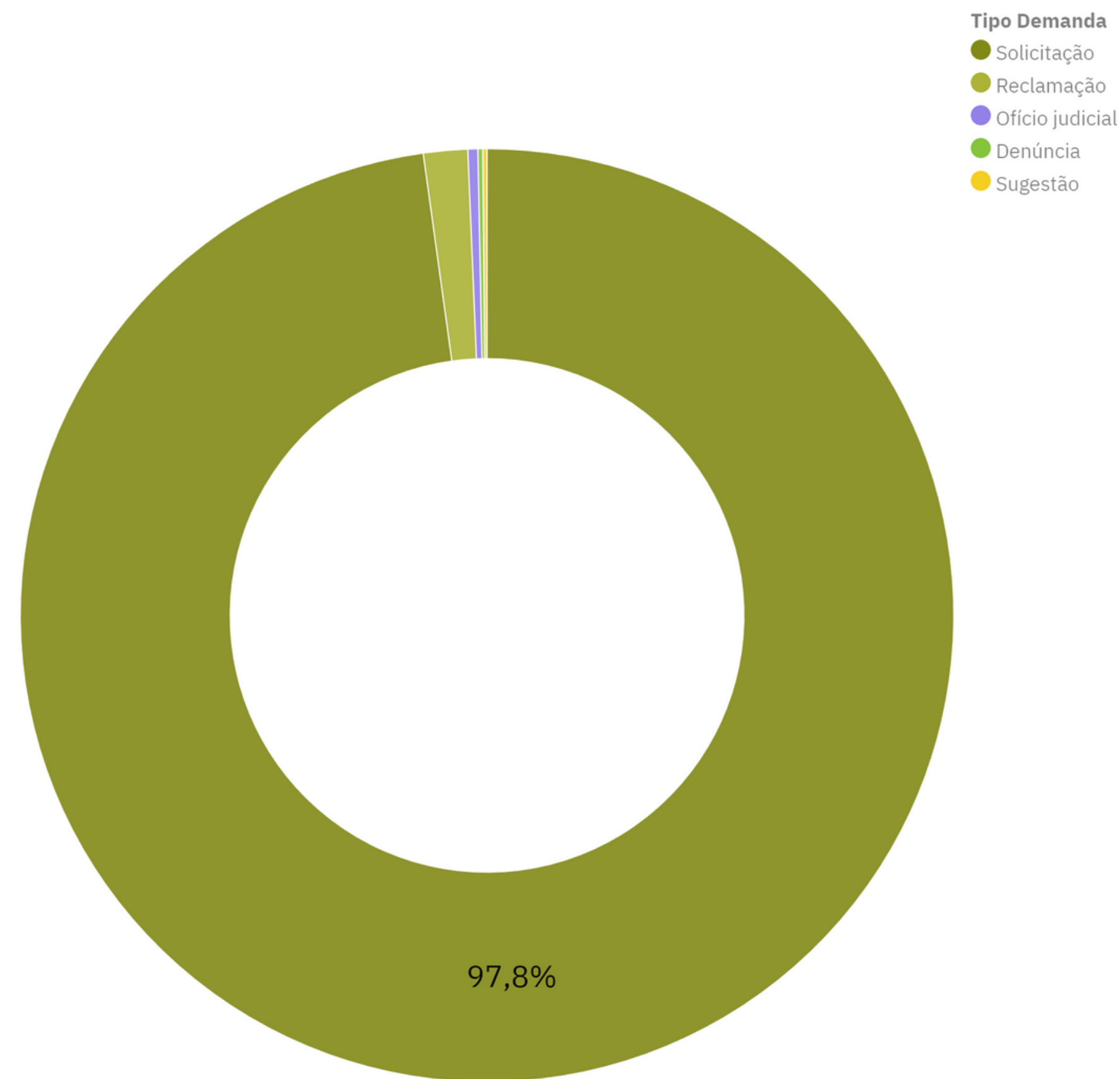
- Concluída
- Cancelada
- Em Gestão com tarefas e...
- Concluída parcial



TIPO DE DEMANDA

97,8% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

Do total de demandas, 458 foram classificadas como reclamação, número semelhante ao mesmo período do ano anterior

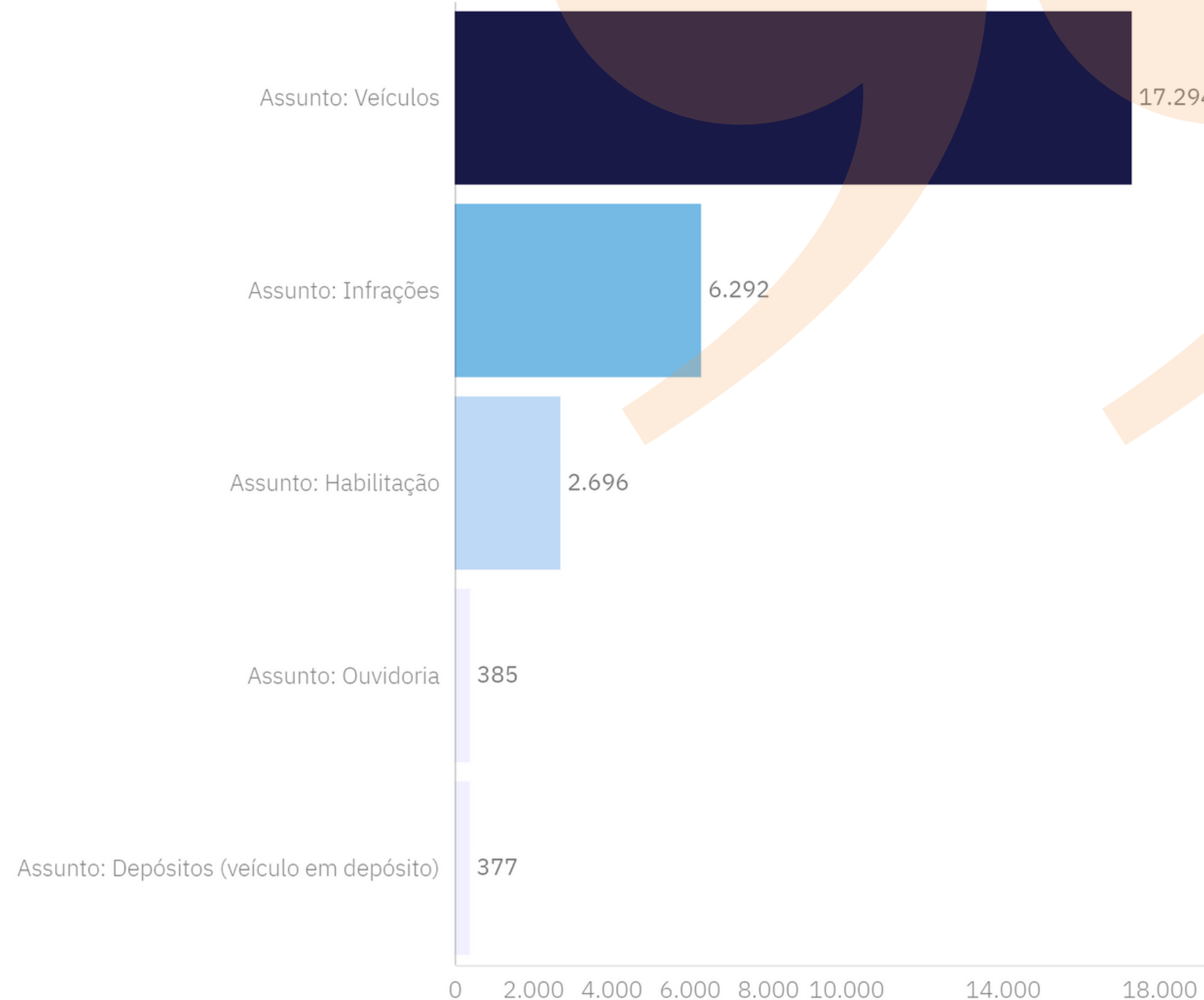


CATEGORIAS DAS DEMANDAS

TOP 5

Cerca de 53% das demandas se referem à categoria Veículos, seguido por Infrações e Habilitação. Tal padrão é observado em períodos anteriores.

Importante ressaltar a classificação de demandas nas categorias Ouvidoria e Depósitos, que não figuraram no "TOP 5" em maio de 2021.

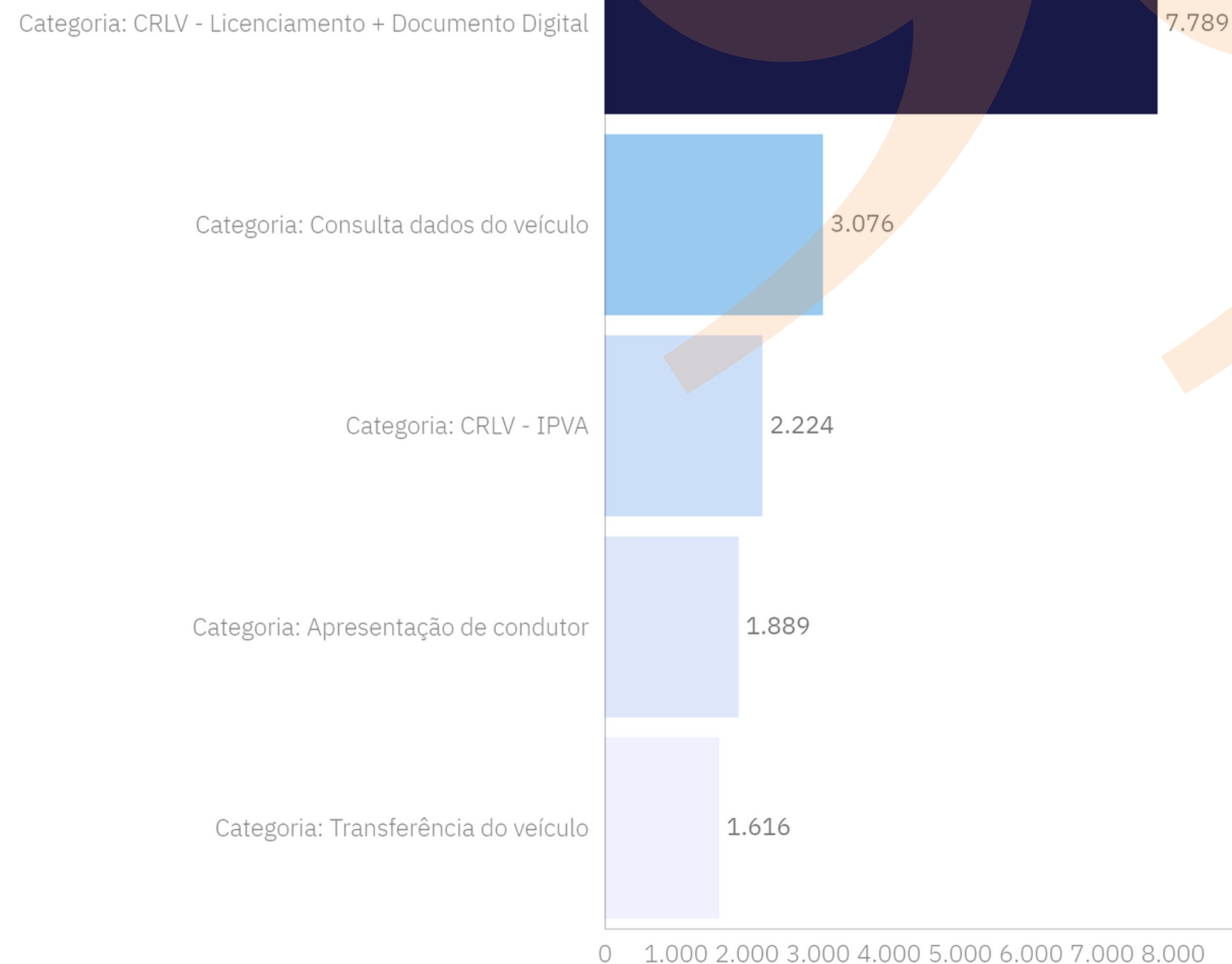


ASSUNTO DAS DEMANDAS

TOP 5

Aproximadamente 24% das demandas se referem ao licenciamento de veículos e emissão do documento digital. Este padrão é explicado pelo vencimento do IPVA em abril e diferenças de calendário entre IPVA e Licenciamento. Tal padrão foi observado em 2021 e é esperado que o volume permaneça alto nos meses posteriores.

Notou-se uma diminuição importante (17%) nas demandas de apresentação de condutor.



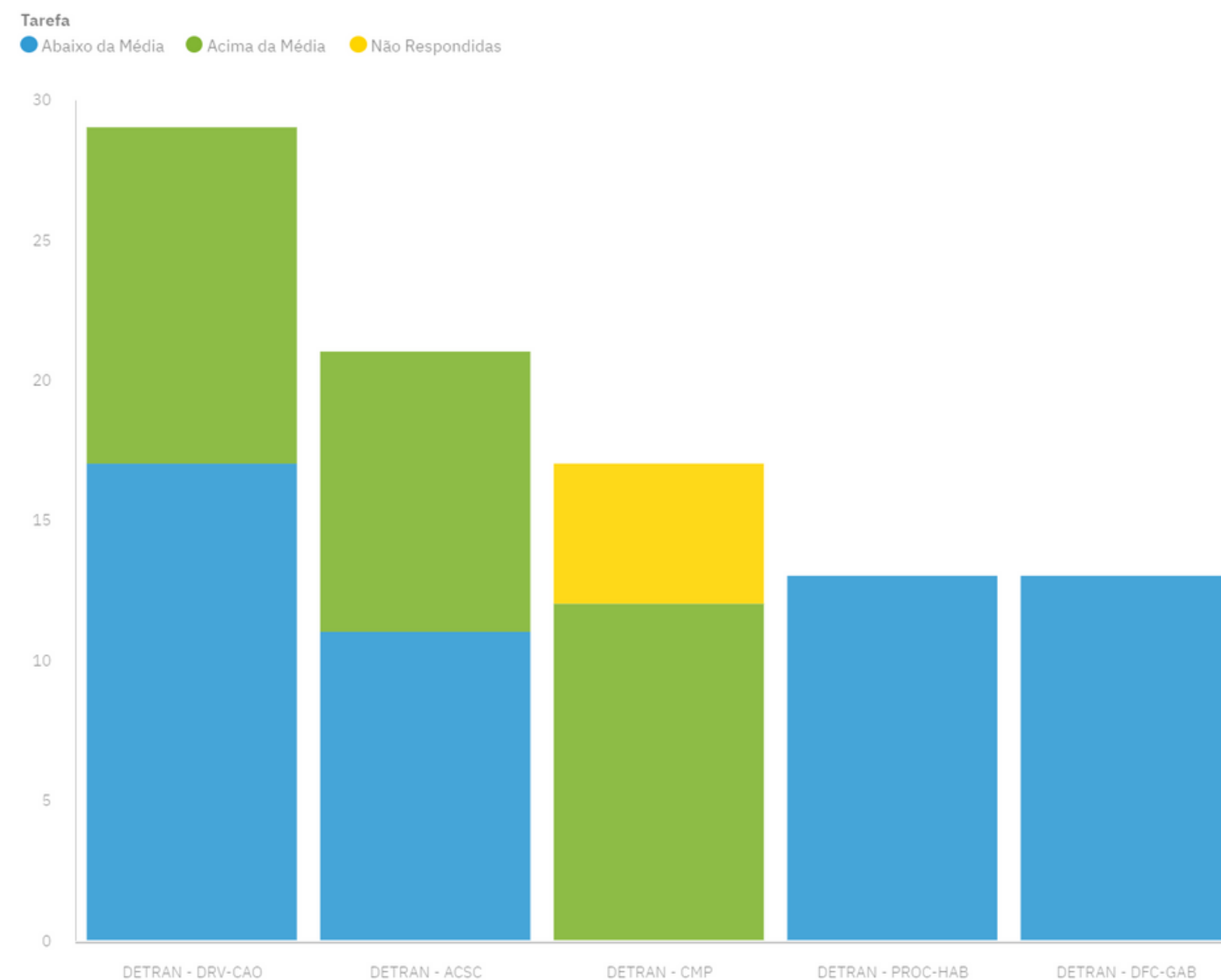
TAREFAS

As demandas que não podem ser solucionadas de imediato pelos canais primários de atendimento e pela Ouvidoria são escalonados às áreas técnicas através de "tarefas".

Em maio de 2022, 256 demandas possuíram tarefas. Tais tarefas foram atendidas em 99,97 horas (média), prazo 27% inferior ao registrado no mês anterior. Vinte e dois por cento destas tarefas foram direcionadas à Divisão de Registro de Veículos (DRV-CAO).

Observamos ao lado a quantidade de atendimentos das 5 principais áreas demandadas e o tempo de atendimento em relação à média, Divisão de Registro de Veículos (DRV), Divisão de Suspensão e Cassação (ACSC), Divisão de Infrações (Coordenadoria de Multas e Pontuação - CMP), Divisão de Habilitação (Coordenadoria de Processos de Habilitação) e Divisão Financeira e Contábil (DFC-GAB).

Ponto de atenção: alto percentual de demandas acima do prazo médio e não solucionadas pela CMP.



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Parte do trabalho dos servidores lotados na Ouvidoria-Geral do DetranRS é focada na aferição da qualidade do atendimento prestado pelos colaboradores terceirizados.

A seguir serão expostos os pontos mais importantes de cada relatório elaborado.

* o serviço prestado pelo canal Ouvidoria é exclusivamente realizado por servidores concursados.



CHAT



PONTOS POSITIVOS

- Redução dos atendimentos abandonados;
- Classificação correta das demandas;
- As respostas fornecidas foram todas corretas.



NEUTRO

- O tempo médio de atendimento predominante: 46% de 4:00 a 7:59 minutos.



PONTOS A MELHORAR

- Oportunidade de melhoria em 9% das demandas analisadas;
- Redução do tempo de espera: Será alocada nova equipe da empresa terceira;
- Melhoria Comportamental: o atendente deverá sinalizar ausência enquanto consulta o sistema.

DISQUE DETRAN



PONTOS POSITIVOS

- Análise das ligações com pior avaliação por parte do cidadão;
- 77,7% tiveram nota de atendimento 4/5 atribuída, o que é positivo se considerarmos que toda a amostra é de atendimentos avaliados pelo cidadão com nota 1/5.



NEUTRO

- Redução no tempo das ligações analisadas.



PONTOS A MELHORAR

- Observou-se oportunidades de melhoria em 94% dos casos;
- Falta de uniformização: necessária maior utilização da Wiki (base de conhecimento);
- Falta de conhecimento das muitas siglas e dos serviços do DetranRS;
- Não enfoque na obtenção dos serviços digitais, sem mais custos ao cidadão;
- Necessidade de reciclagem no atendimento e encaminhamento das demandas mais complexas e que envolvam comprovações documentais ao nível de atendimento mais abalizado.

FALE CONOSCO



PONTOS POSITIVOS

- 35% das demandas foram alvo de aferição de qualidade;
- Apenas 1 demanda analisada (0,60% da amostra) foi considerada incorreta / abaixo da qualidade;
- Qualidade da comunicação entre servidora e equipe de atendimento.



NEUTRO

- Correta classificação das demandas.



PONTOS A MELHORAR

- Tempo de resposta do setor CMP (Multas e Pontuação);
- Treinamento na interpretação de casos quando a resposta não foi satisfatória;
- Uso da Wiki (base de conhecimento) para complemento de respostas;
- Ampliar a consulta a sistemas, não se atendo apenas ao que esta sendo solicitado na descrição da demanda, bem como verificar a legitimidade do demandante.

ATENDIMENTO PRESENCIAL



PONTOS POSITIVOS

- Maior aproximação da servidora que atua na atualização da Wiki (base de conhecimento);
- Solução de problemas pontuais com apoio dos demais colegas e das chefias;
- Novo formulário de avaliação, levando em conta as situações específicas ao atendimento presencial;
- Reabertura da Unidade de Lajeado.



NEUTRO

- Agenda de atendimentos: 3012 agendamentos realizados.



PONTOS A MELHORAR

- Tudo Fácil Zona Sul: equipe do turno da tarde com pouco conhecimento técnico (rotatividade); Necessidade de fortalecer a equipe deste turno;
- Postos descobertos, equipamentos inoperantes e outros descumprimentos contratuais por parte da terceirizada dificultam a execução das atividades;
- 21,9% dos agendamentos não foram utilizados (não comparecimento).

DetransRS

EM DEFESA DA VIDA



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

Ouvidoria-Geral | Relatório Mensal de Gestão - Maio/2022