

EM DEFESA DA VIDA
DetranRS

OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Julho/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 cinco canais de atendimento: Ouvidoria, Fale Conosco, CHAT, Disque Detran e atendimento presencial (unidades Tudo Fácil), esse último conta com quatro unidades distribuídas nos municípios de Porto Alegre, Lajeado e Rio Grande.

Em respeito a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) os diferentes canais de atendimento prestam informações e exigem do cidadão sua identificação. 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, Disque e CHAT, o cidadão se identifica mas não existe validação (comprovação de sua identidade). Assim, cada canal oferece um nível de acesso à informação.

Todas as demandas são registradas em sistema próprio, a Central de Informações. Neste sistema são classificadas conforme: tipo, categoria, assunto, município e Estado de origem do demandante. Caso a complexidade da demanda extrapole a base de conhecimentos utilizada para resposta padrão, é aberta uma tarefa para área, cujo teor fundamentará a resposta ao cidadão.

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.



DEMANDAS RECEBIDAS

Em julho de 2022 foram registradas 22.843 (vinte e duas mil, oitocentos e quarenta e três) demandas no sistema gerencial do DetranRS, número inferior ao mesmo período de 2021, mas com um incremento de 6,51% em relação ao mês anterior e dentro da curva histórica. O número se mantém abaixo da média de demandas dos últimos 12 meses, considerado internamente como um período para reorganização e treinamento das equipes de atendimento para o período de pico vindouro.

Duzentas e sessenta e três (263) demandas necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS, 1,08% do total. O percentual de Tarefas em relação às demandas de Fale Conosco e Ouvidoria se mantém em torno de 25%. Esses canais, mais especializados (segundo nível de atendimento), compõe apenas 4,2% da quantidade total, demonstrando o grau de maturidade dos canais primários (Disque e CHAT) e a sólida base de conhecimento padronizada, que facilita o atendimento e proporciona a assertividade nas respostas.

Julho/2022

Quantidade de Demandas

24.332

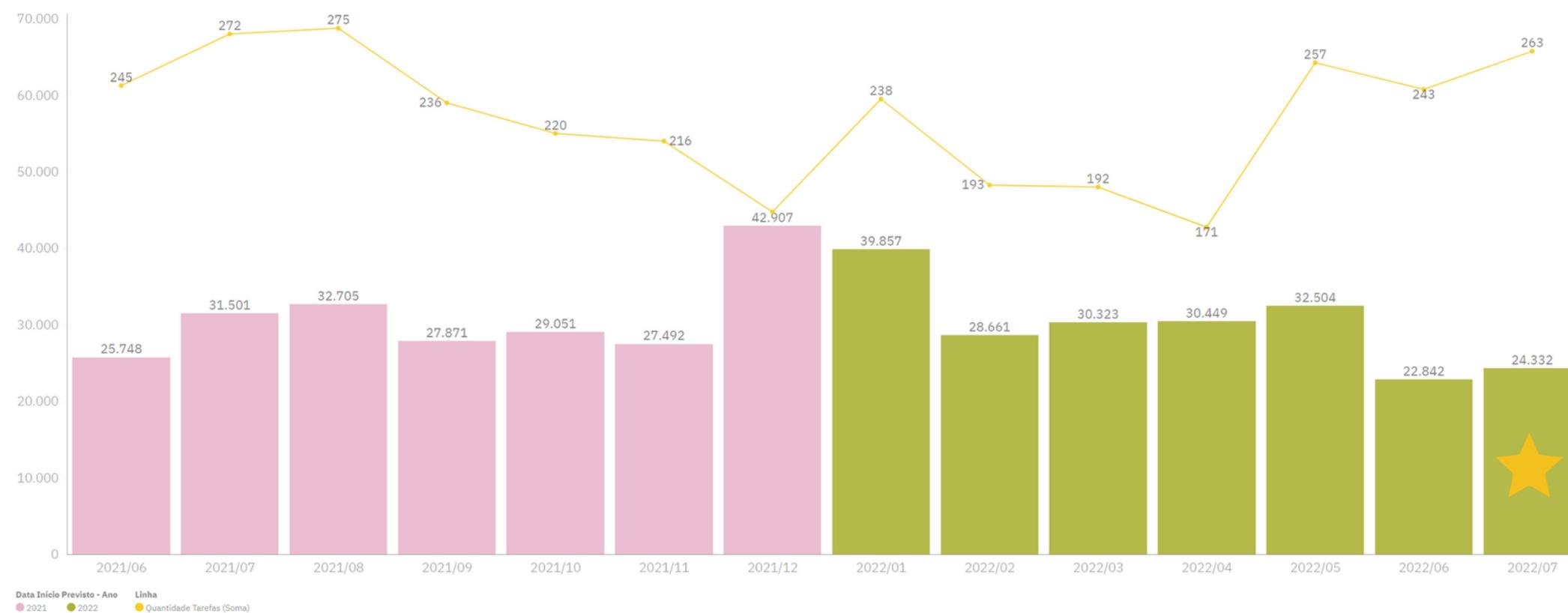
Tarefas

263

Média - últimos 12 meses

30.750

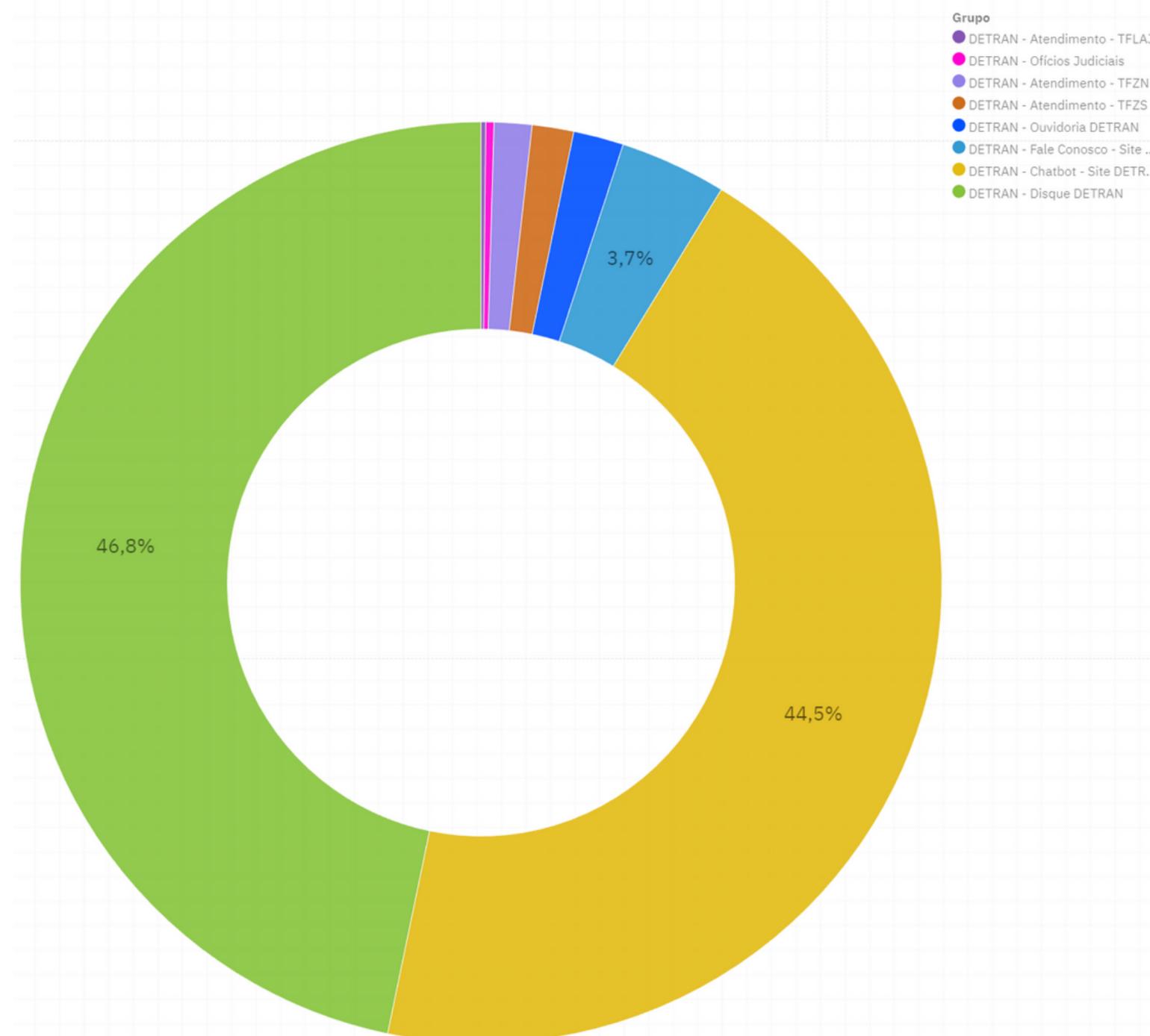
Demandas e Tarefas do Período

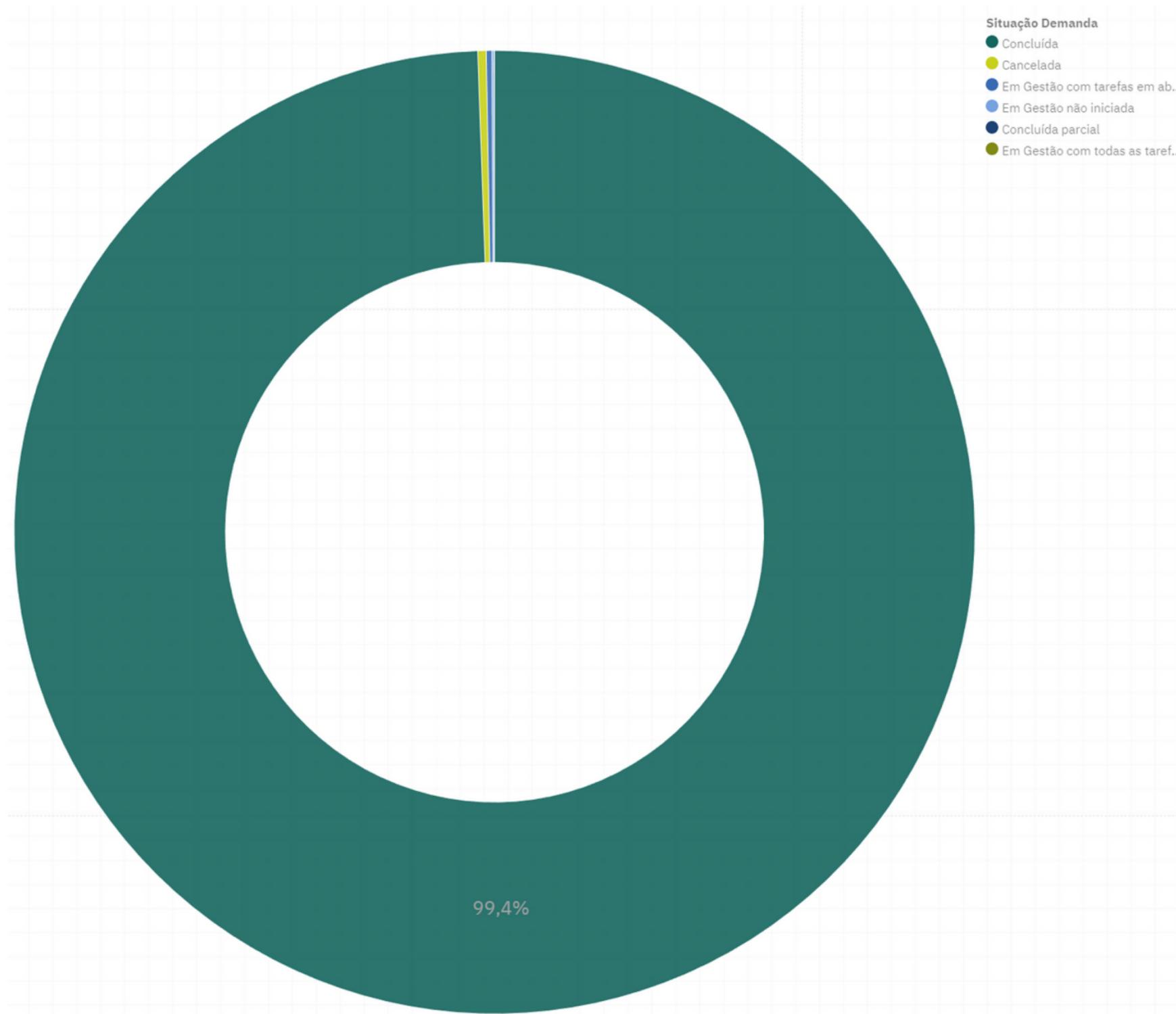


TRATAMENTO DAS DEMANDAS

A participação dos canais de atendimento no mês de julho se manteve estável, em comparação com o mês anterior.

O atendimento telefônico (Disque-Detran) permanece como líder no quantitativo de atendimentos, com 46,8% de todos os atendimentos realizados no mês.





SITUAÇÃO DA DEMANDA

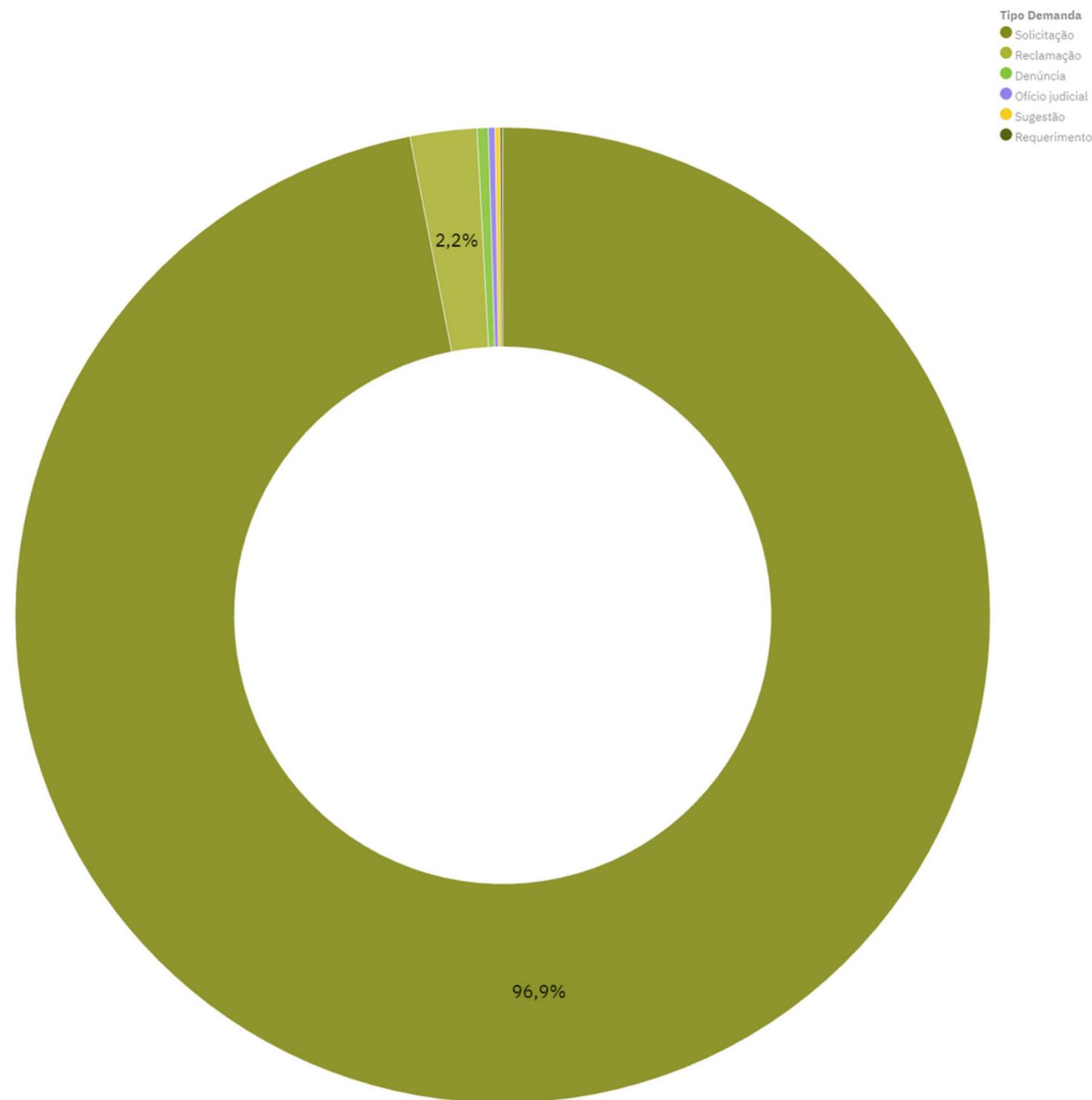
Das 24.332 demandas recebidas, 99,4% foram concluídas dentro do período (mês).

Sessenta e nove foram canceladas devido duplicidade e quarenta e seis demandas permaneceram abertas, aguardando a resposta das áreas técnicas em tarefas.

TIPO DE DEMANDA

96,9% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

Do total de demandas, 414 foram classificadas como reclamação, quantidade semelhante ao mês ao mês anterior, mas percentualmente inferior em relação ao total de demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral.



CATEGORIAS DAS DEMANDAS

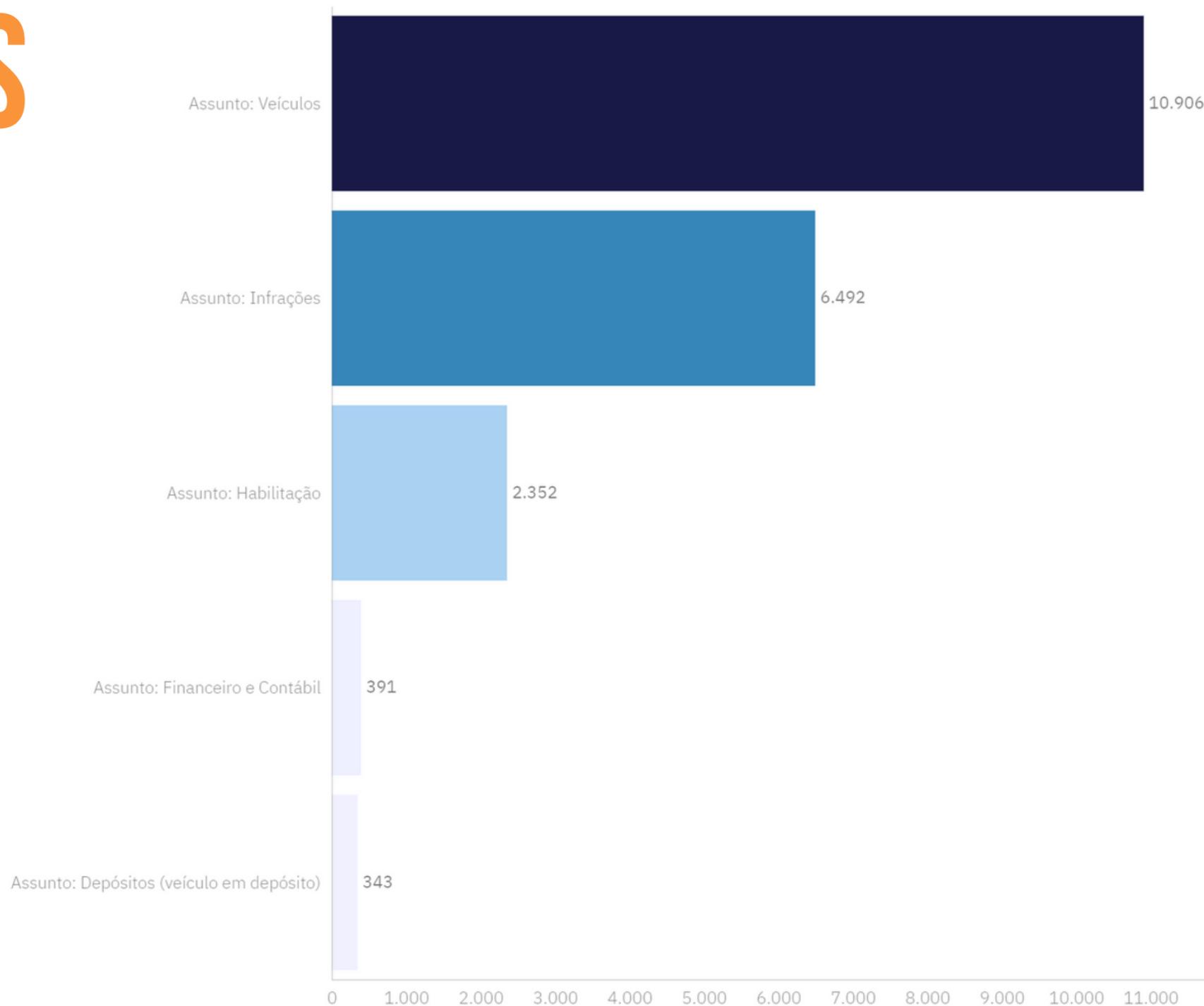
TOP 5

O assunto Veículos segue como preponderante, originando 44,82% das demandas registradas no mês.

Entretanto, a quantidade de demandas relacionadas à infrações teve um acréscimo de 12,4% em relação ao mês anterior.

Os demais serviços se mantiveram estáveis.

Nas próximas duas páginas tentaremos demonstrar os motivos do aumento das demandas relacionadas à Infrações, após análise dos assuntos relacionados.



ASSUNTO DAS DEMANDAS

TOP 5

Aproximadamente 28% das demandas se referem ao licenciamento de veículos, emissão do documento digital e a consulta da situação do veículo. Tal percentual era esperado, pois junho e julho são meses de vencimento dos documentos dos veículos.

O assunto Transferência de Veículo se manteve como quarto mais demandado com % estável em relação ao mês anterior.

Os tópicos de Apresentação de Condutor e Consulta de infrações serão explorados na página posterior.

Categoria: CRLV - Licenciamento + Documento Digital

4.816

Categoria: Consulta dados do veículo

2.088

Categoria: Apresentação de condutor

1.876

Categoria: Transferência do veículo

1.383

Categoria: Consulta Infrações

1.324

0 500 1.000 1.500 2.000 2.500 3.000 3.500 4.000 4.500 5.000

ASSUNTO DAS DEMANDAS DE INFRAÇÕES

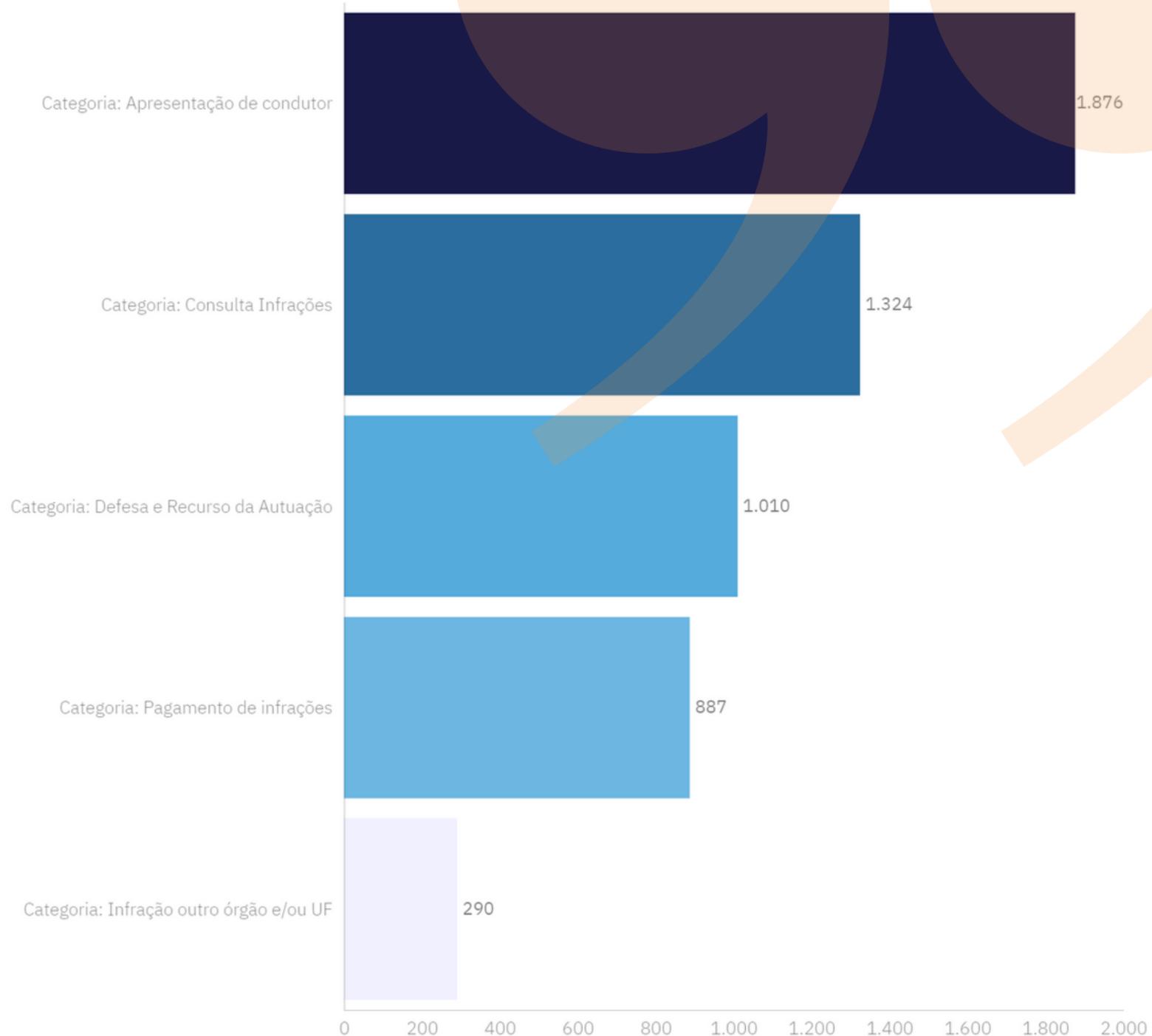
TOP 5

A categoria Infrações foi impulsionada pelo aumento na quantidade de demandas relacionadas à Apresentação de Condutor e Consulta de Infrações, incrementos na base de 17,61 e 16%, respectivamente, em detrimento ao mês de junho de 2022.

Em linhas gerais, somente levando em consideração os levantamentos estatísticos deste DetranRS, não foi encontrada variação na curva de autuações de trânsito que justificasse esse aumento.

Relacionamos, portanto, à decisão vinculada ao Parecer n.º 19.182/22 da Procuradoria-Geral do Estado, sobre o destino dos processos físicos perdidos no incêndio do DetranRS, ocorrido em 2021. O tratamento de tais documentos físicos, apesar de plenamente anunciado nos canais oficiais de comunicação (site e redes sociais) e na mídia em geral, gerou dúvidas no cidadão.

A Base de Conhecimento ("Wiki") fora construída em parceria com as áreas técnicas e as equipes foram plenamente treinadas sobre o assunto, não havendo intercorrências relevantes no decorrer do tratamento dessas demandas.



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". O mapa de árvore, abaixo, retrata os assuntos com mais tarefas.

Em junho de 2022 foram abertas 263 tarefas em 227 demandas (uma demanda pode ter mais de uma tarefa, direcionada para um ou mais setores).

Tais tarefas foram atendidas no prazo médio de 70,6 horas, quantitativo 16% inferior ao registrado no mês anterior, demonstrando novamente a constante melhoria do serviço prestado pelos servidores do DetranRS. Destas, sessenta estavam relacionadas ao assunto Veículos e cinquenta e três ao tema Infrações, os dois com maior número de tarefas neste mês.



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

O atendimento ao cidadão é realizado através da mão de obra qualificada de duas empresas terceiras, ST e Oceanic. Como forma de manter a qualidade e constante alinhamento das equipes diante de novos conteúdos e fluxos, servidores da Ouvidoria-Geral realizam acompanhamento dos atendimentos prestados.

A seguir, apresentamos os destaques de cada canal de atendimento neste mês.



CHAT



PONTOS POSITIVOS

- Boa sincronia na classificação das demandas;
- Suporte correto dos supervisores quando acionados;
- Respostas consideradas plenamente satisfatórias em 99 % das demandas analisadas;
- Atuação junto à Gerência da terceirizada e integração com supervisores de atendimento.



NEUTRO

- O tempo médio de atendimento predominante: 54 % de 4 a 7:59 min.



PONTOS A MELHORAR

- Aumento dos atendimentos abandonados (+6%) em relação ao mês anterior;
- Oportunidade de melhoria em 10% das demandas analisadas;
- Necessidade de treinamento dos operadores para melhor identificação de casos em atendimento;
- Apenas uma em cada três atendimentos realizados por uma das contratadas é registrado no sistema do DetranRS. Neste mês, apenas 2109 atendimentos, do total de 6302, foram registrados pela empresa. Isso compromete significativamente a geração de informações gerenciais e a tomada de decisão.

DISQUE DETRAN



PONTOS POSITIVOS

- 89 % tiveram nota de atendimento 4 atribuída (em escala de avaliação de 1-5);
- 86% das chamadas atendidas em até 20 segundos.



NEUTRO

- 8.525 Demandas atendidas e registradas no sistema do DetranRS.



PONTOS A MELHORAR

- Necessidade de maior utilização da Wiki (base de conhecimento);
- Necessidade de maior direcionamento aos serviços digitais;
- 55% das ligações atendidas (6.892) não foram registradas no sistema do DetranRS.

FALE CONOSCO



PONTOS POSITIVOS

- 16% das demandas foi alvo de aferição de qualidade;
- 33 % das demandas avaliadas tiveram apoio da supervisão;
- Todas demandas analisadas foram consideradas dentro do nível de qualidade desejada;



NEUTRO

- Correta classificação das demandas.



PONTOS A MELHORAR

- Tempo de atendimento de solicitação de cópias de documentos;

ATENDIMENTO PRESENCIAL



PONTOS POSITIVOS

- Inauguração da Unidade Rio Grande;
- Melhoria do índice de conformidade nos níveis de serviço do contrato;
- Reuniões periódicas e comparecimento quinzenal da Gerência às Unidades;
- 99% das avaliações classificadas com conceitos "Bom e Muito Bom".



NEUTRO

- Agenda de atendimentos: 2.316 agendamentos.



PONTOS A MELHORAR

- Postos descobertos, equipamentos inoperantes por parte da terceirizada dificultaram a execução das atividades;
- Deficiência na apresentação e identificação por parte dos terceirizados (uso de uniformes e crachás);
- 26 % dos agendamentos não foram utilizados (não comparecimento).

D **EM DEFESA DA VIDA** etransRS



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

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