

EM DEFESA DA VIDA
DetranRS



OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Agosto/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 Agosto de 2022 foram registradas 24.306 (vinte e quatro mil, trezentas e seis) demandas no sistema gerencial do DetranRS, número inferior ao mesmo período de 2021, mas em linha com o mês anterior e com a curva histórica. Mais uma vez, o número se mantém abaixo da média dos últimos 12 meses.

Duzentas e trinta (230) demandas necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS, 0,94% do total. O percentual de Tarefas (desse apoio) em relação às demandas de Fale Conosco e Ouvidoria se mantém estável, em torno de 27% em relação ao total. Neste mês, esses canais (mais especializados - segundo nível de atendimento) abarcaram apenas 3,46% da quantidade total, demonstrando, mais uma vez, 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.

Agosto/2022

Quantidade de Demandas

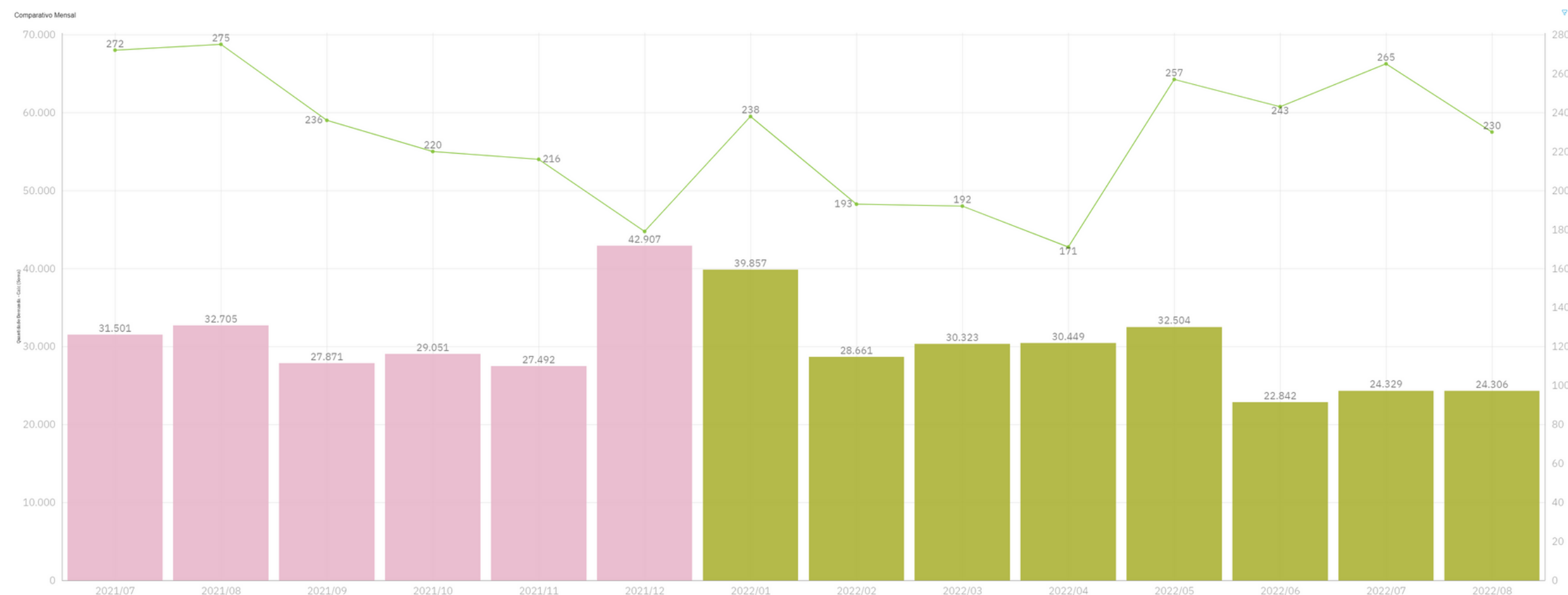
24.306

Tarefas

230

Média - últimos 12 meses

30.049



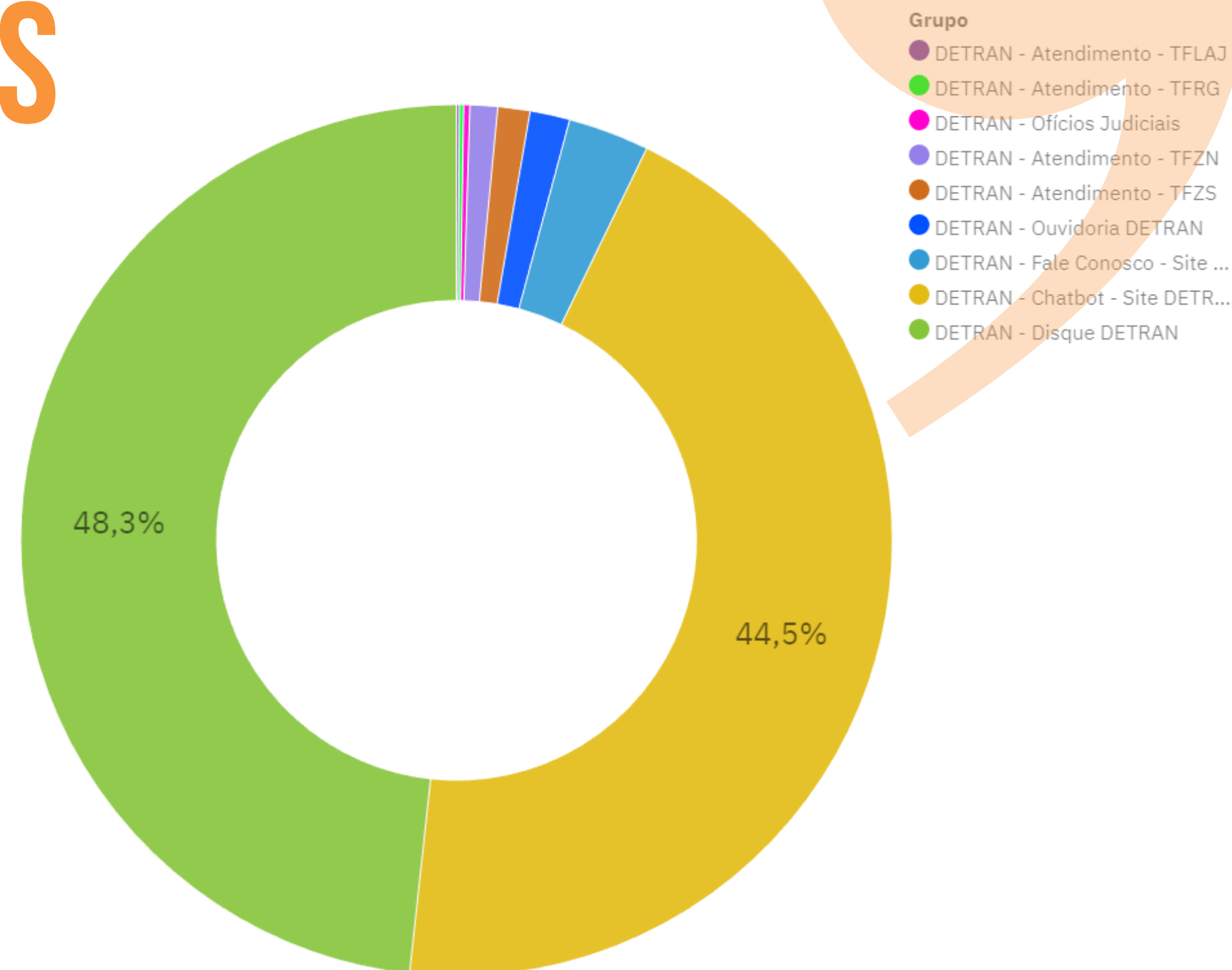
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

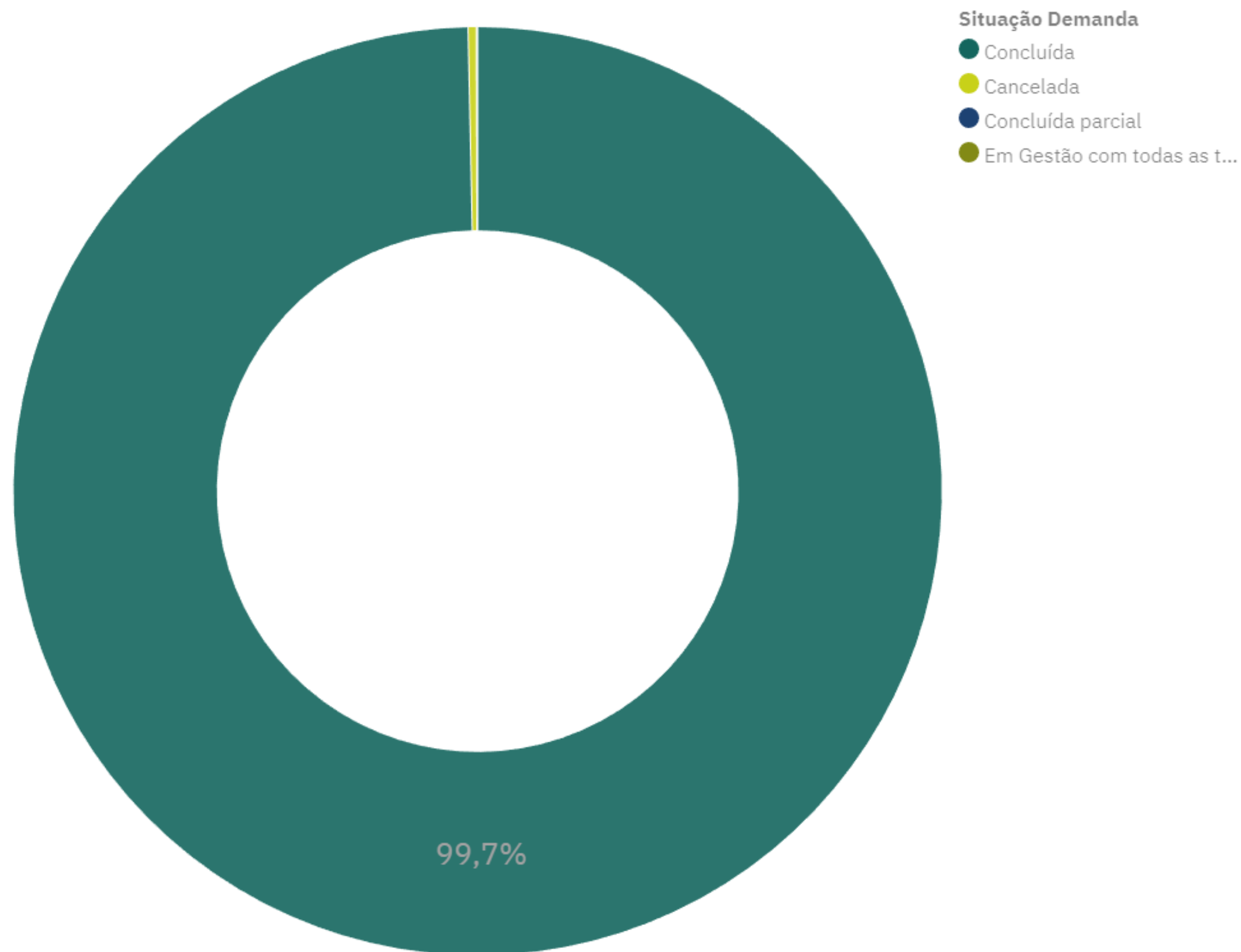
A participação dos canais de atendimento no mês de Agosto se manteve estável, em comparação com o mês anterior.

O atendimento telefônico (Disque-Detran) teve leve crescimento, permanecendo como líder no quantitativo de atendimentos, totalizando 48,3% de todos os atendimentos realizados no mês.

O canal CHAT permaneceu com o mesmo percentil de participação e o Fale Conosco flutuou dentro da média de atendimentos mensais.

Destacamos a participação das novas unidades presenciais de Lajeado e Rio Grande, agora partícipes da rede de atendimento disponibilizada pelo DetranRS.





SITUAÇÃO DA DEMANDA

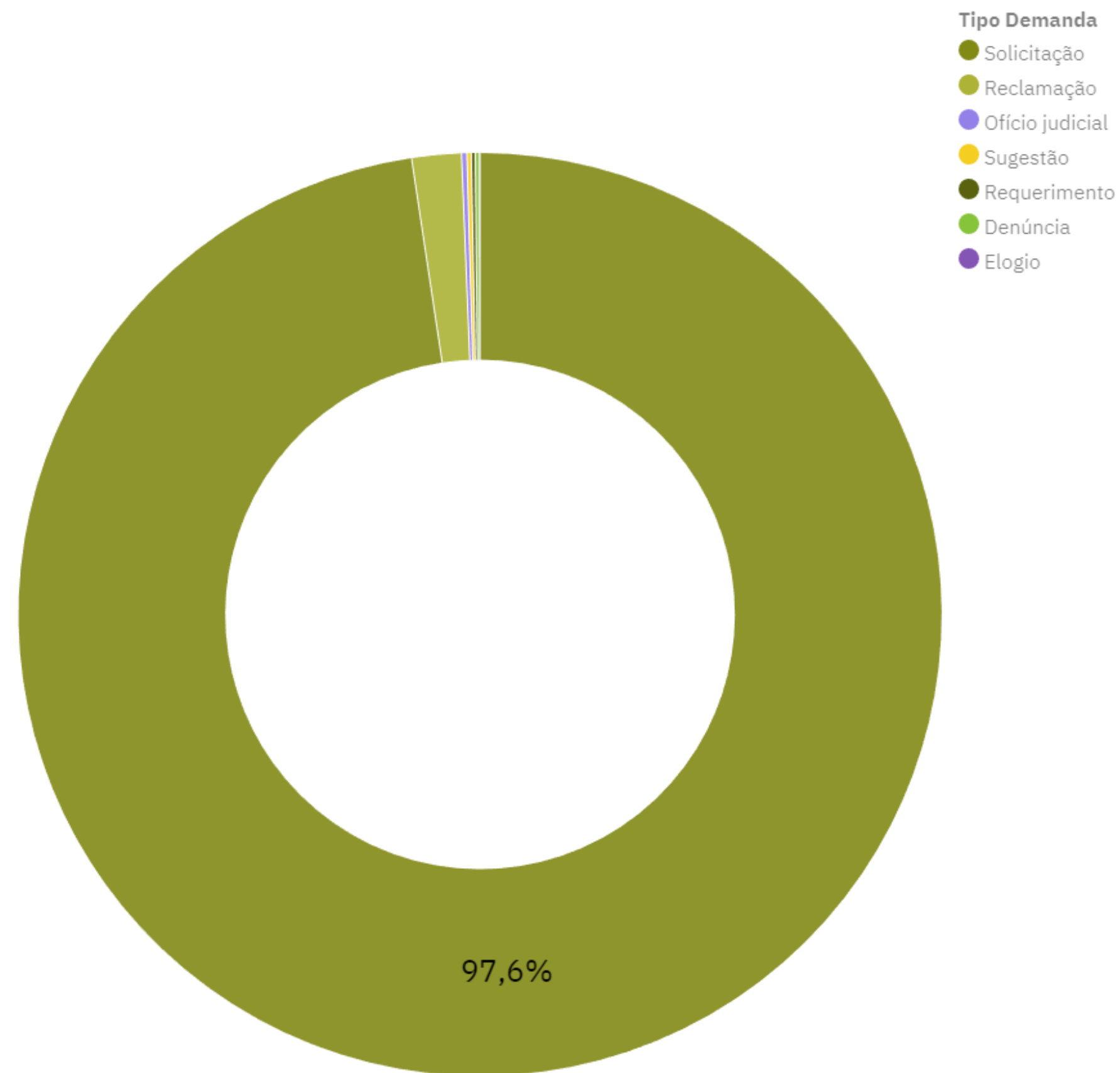
Das demandas recebidas, 99,7% foram concluídas dentro do período (mês).

Trinta e nove foram canceladas devido duplicidade e trinta e sete demandas permaneceram abertas, aguardando tratamento ou mesmo a resposta das áreas técnicas em Tarefas.

TIPO DE DEMANDA

97,6% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

Importante destacar a quantidade de demandas de denúncia recebidas, 60% menor que o total recebido no mês anterior e abaixo da média de 50 denúncias recebidas mensalmente nos últimos 12 meses.



CATEGORIAS DAS DEMANDAS

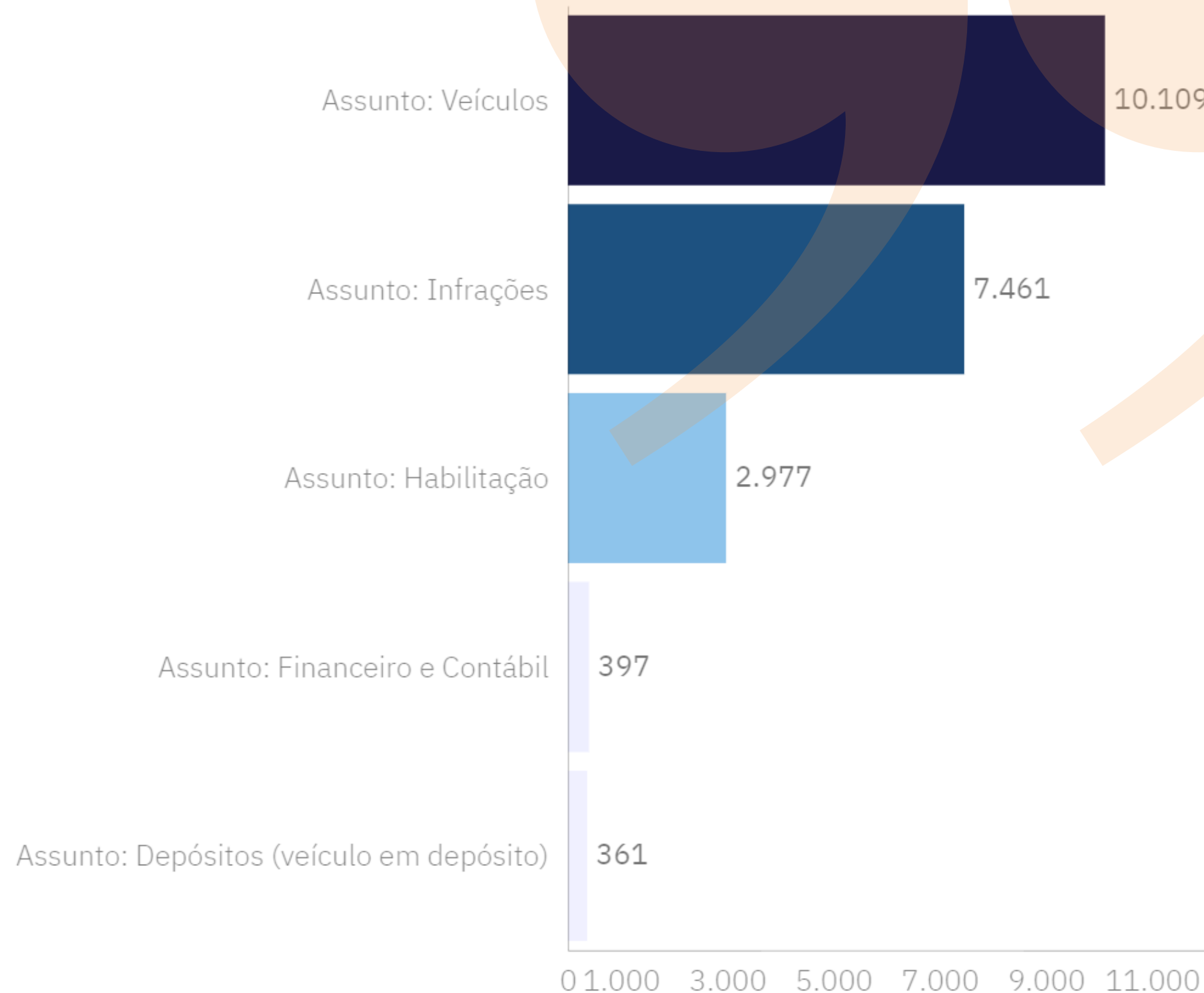
TOP 5

O assunto Veículos segue como preponderante, porém, seguido mais de perto por Infrações.

Se a quantidade de demandas relacionadas à infrações teve um acréscimo de 12,4% em Julho, neste mês o acréscimo foi de 14%.

Já Habilitação, percentualmente, foi a que obteve o maior acréscimo, 26% em relação à Julho. Esta categoria será melhor explorada em página posterior deste relatório.

Os demais serviços se mantiveram estáveis.



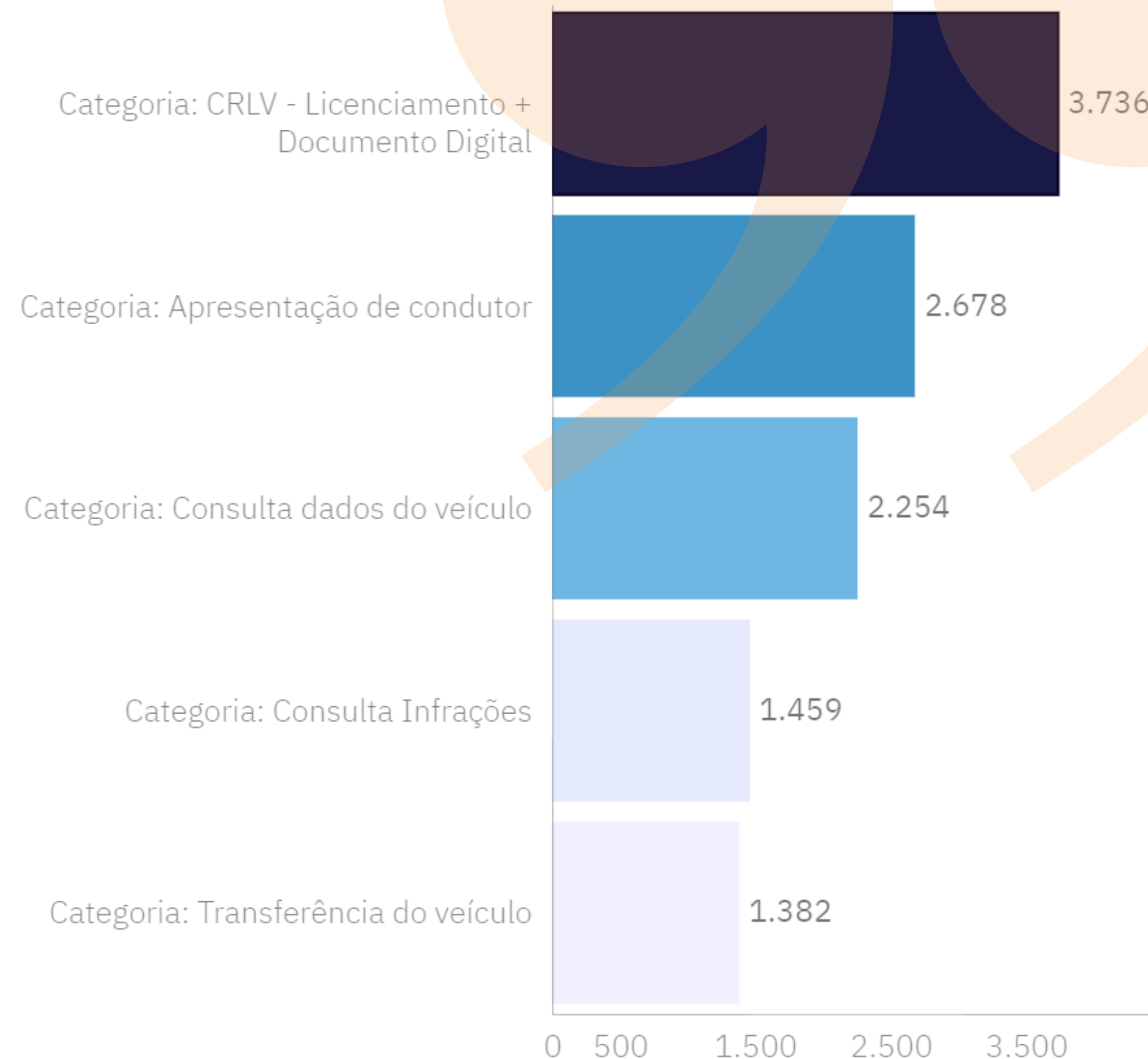
ASSUNTO DAS DEMANDAS

TOP 5

O TOP 5 de agosto se manteve o mesmo, com apenas uma alternância na ordenação entre Consulta de Veículo e Apresentação de Condutor, devido a queda esperada do primeiro (22%) e um aumento substancial do segundo (42%).

Vislumbramos uma oportunidade de sinalizar e trabalhar ações de divulgação junto à Assessoria de Comunicação Social, de forma a esclarecer o cidadão gaúcho a respeito da Apresentação Virtual de Condutor Infrator.

Ressaltamos: Ainda que trabalhemos com dados passados, devemos aproveitar tais oportunidades.



ASSUNTO DAS DEMANDAS DE HABILITAÇÃO

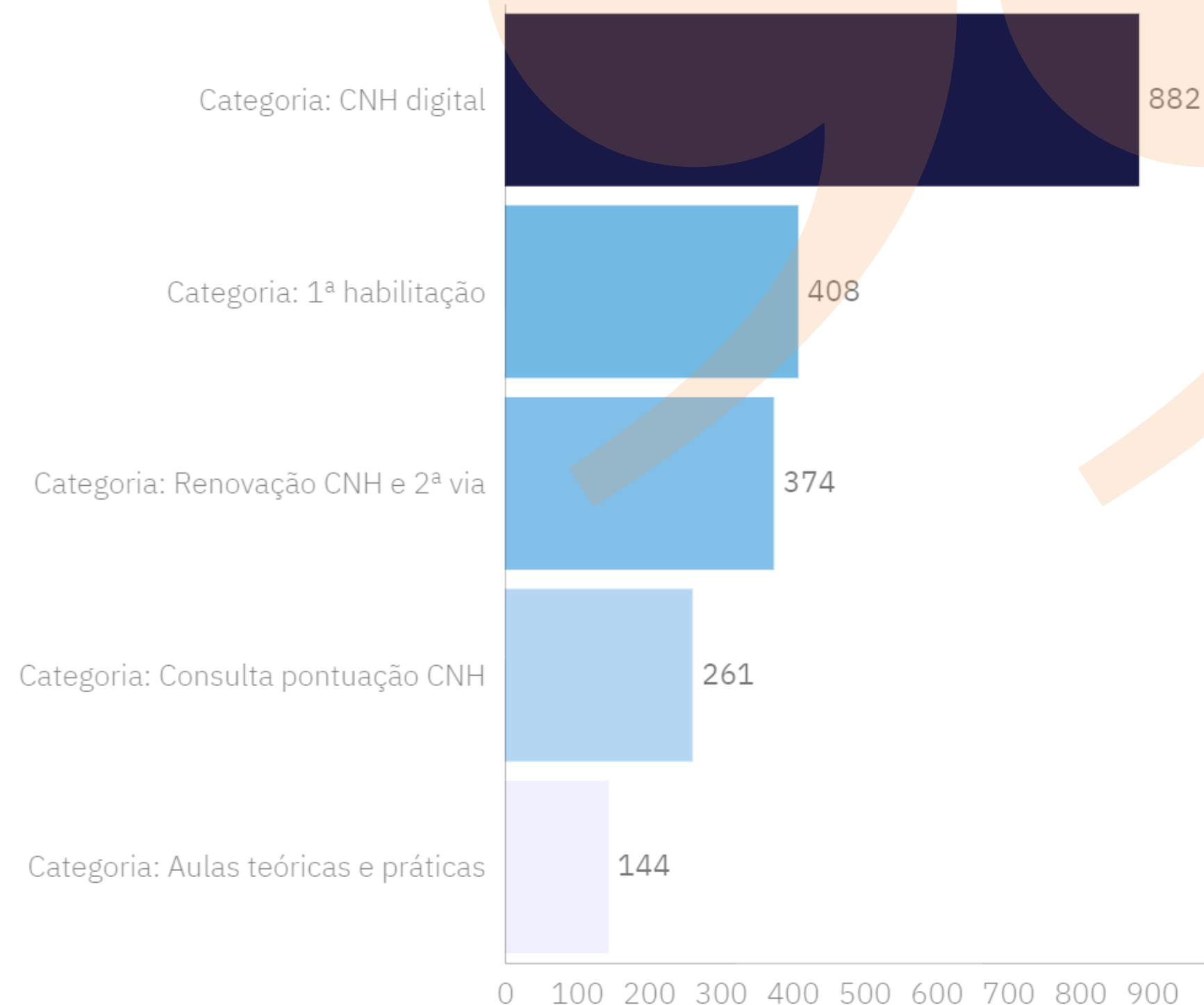
TOP 5

Destacamos agora as demandas de Habilitação, com número de demandas 26% superior ao mês anterior.

As demandas sobre CNH Digital, 1ª Habilitação e Renovação e 2ª via da CNH abarcam 56% do total de demandas dessa categoria. Em 2022, estes têm sido os três principais assuntos da Categoria, que se alternam entre si entre os primeiros.

Estas análises e comparativos mensais, além de munir o cidadão usuário dos serviços do DetranRS, municia a equipe de gestão para direcionar esforços de em treinamento e melhoria da Base de Conhecimento ("Wiki").

“O conhecimento é poder”, disse Francis Bacon. No nosso caso, o tratamento mensal dos dados leva ao pensamento crítico e à ação (ao menos, é o que almejamos). É importante reforçar o conhecimento da equipe nestes três assuntos.

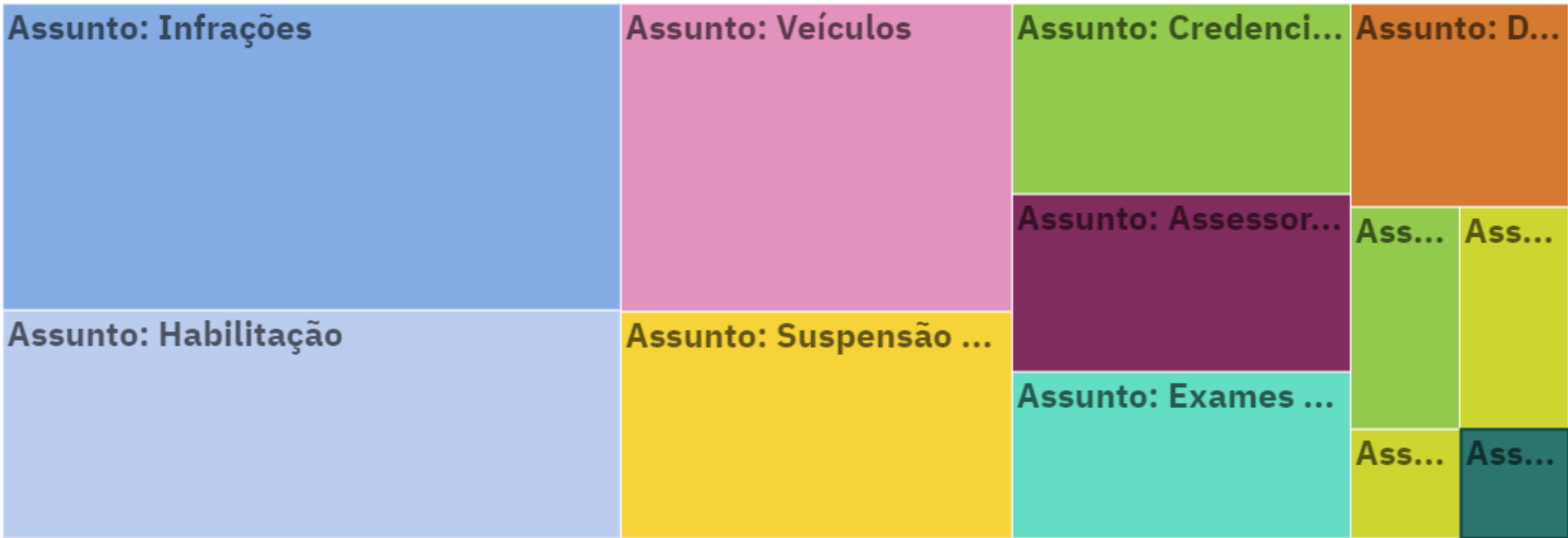


TAREFAS

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.

Neste mês ocorreu uma variação do perfil de tarefas encaminhadas, com as Divisões de Infrações e Habilitação desbancando o posto da Divisão de Veículos, historicamente mais solicitada. Das 230 Tarefas em 197 demandas (uma demanda pode ter mais de uma Tarefa, direcionada para um ou mais setores), 47 foram encaminhadas para Infrações e outras 35 para Habilitação. Verificou-se uma queda de 50% na quantidade de Tarefas encaminhadas à Veículos, sem correlação visível. Já a alteração na metodologia das solicitações de cópias de processos pela Divisão de Infrações, agora também atendidas através do canal Fale Conosco, incrementou a quantidade encaminhada àquela área.

As Tarefas foram atendidas no prazo médio de 79,6 horas, pouco superior ao mês passado e diretamente relacionado às demandas de cópias.



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

- Redução dos atendimentos abandonados em relação ao mês anterior;
- Suporte correto dos supervisores quando acionados;
- Respostas consideradas satisfatórias em 99,5 % das demandas analisadas.



NEUTRO

- Tempo médio de atendimento predominante: 56% de 4 a 7:59 min.



PONTOS A MELHORAR

- Oportunidade de melhoria em 8% das demandas analisadas;
- Apenas uma em cada três atendimentos realizados por uma das contratadas é registrado no sistema do DetranRS. Neste mês, apenas 2.223 atendimentos, do total de 6.784, foram registrados pela empresa. Isso compromete significativamente a geração de informações gerenciais e a tomada de decisão.

DISQUE DETRAN



PONTOS POSITIVOS

- 92 % tiveram nota de atendimento satisfatório (em escala de avaliação de 1-5);
- Qualidade da informação prestada.



NEUTRO

- 12.947 Demandas atendidas e registradas no sistema do DetranRS.



PONTOS A MELHORAR

- 80% das chamadas atendidas em até 20 segundos;
- Aumento do índice de abandono;
- Classificação das demandas;
- Necessidade de maior utilização da Wiki (base de conhecimento);
- 19,67% das ligações atendidas (2.547) não foram registradas no sistema do DetranRS.

FALE CONOSCO



PONTOS POSITIVOS

- 49% das demandas foi alvo de aferição de qualidade;
- 15% das demandas avaliadas tiveram apoio da supervisão.



NEUTRO

- Correta classificação das demandas.



PONTOS A MELHORAR

- Oportunidade de melhoria em 8,79% das demandas analisadas;
- Tempo de atendimento de solicitação de cópias de documentos.

ATENDIMENTO PRESENCIAL



PONTOS POSITIVOS

- Inauguração da Unidade Caxias do Sul;
- Capacitação e uso da Base de Conhecimento "Wiki"
- 99,3% das avaliações classificadas com conceitos "Bom e Muito Bom".



NEUTRO

- Agenda de atendimentos: 3.507 agendamentos.



PONTOS A MELHORAR

- Índice de conformidade nos níveis de serviço do contrato;
- 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);
- 27 % dos agendamentos não foram utilizados (não comparecimento).

DetransRS

EM DEFESA DA VIDA

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

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



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA