

OUVIDORIA-GERAL

# RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Setembro/2022



EM DEFESA DA VIDA  
**Detran**RS



# 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 Setembro de 2022 foram registradas 18.463 (dezoito mil e quatrocentas e sessenta e três) demandas no sistema gerencial do DetranRS, número 24% inferior ao mês anterior e 33% inferior ao mesmo período de 2021. A quantidade de demandas foi a menor registrada nos últimos 45 meses e contribui significativamente para a queda da média mensal.

Duzentas e oitenta (280) demandas necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS, 1,51% do total. Percebeu-se um incremento percentual de Tarefas (desse apoio) em relação às demandas de Fale Conosco e Ouvidoria, 35,5% em relação ao total. Neste mês, esses canais (mais especializados - segundo nível de atendimento) abarcaram 4,26%.

Setembro/2022

Quantidade de Demandas

18.463

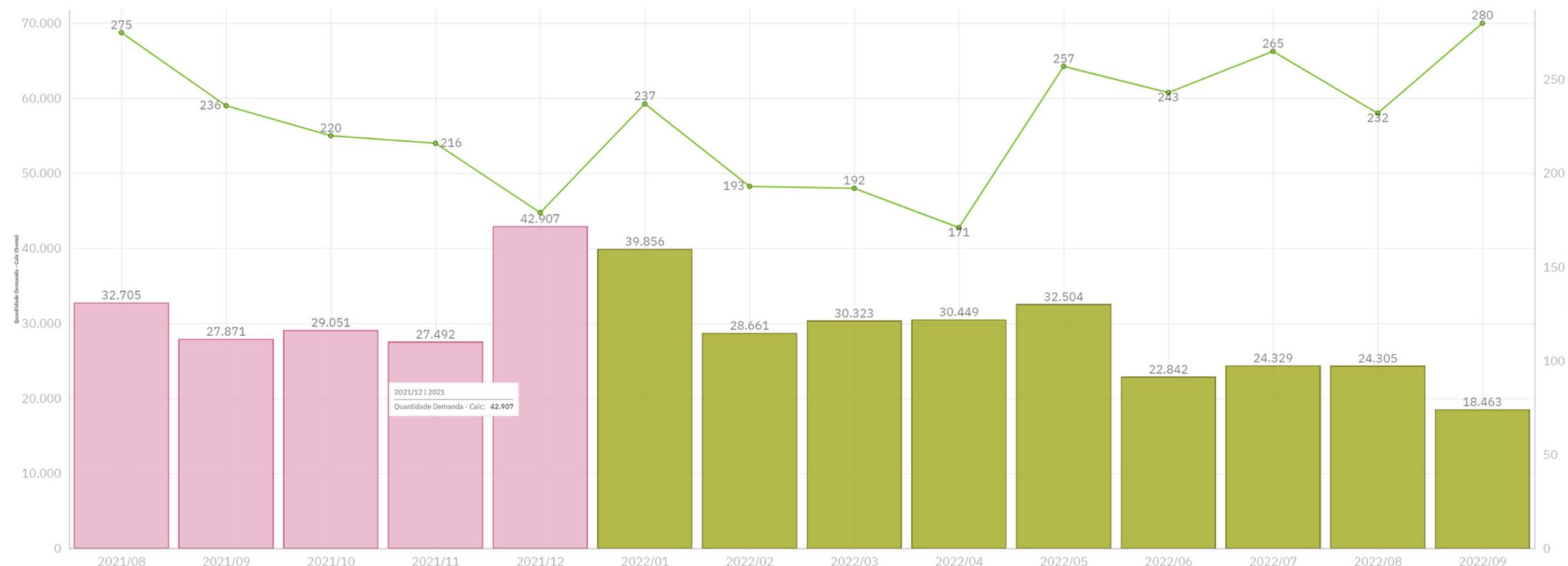
Tarefas

280

Média - últimos 12 meses

Média Mensal

29.411

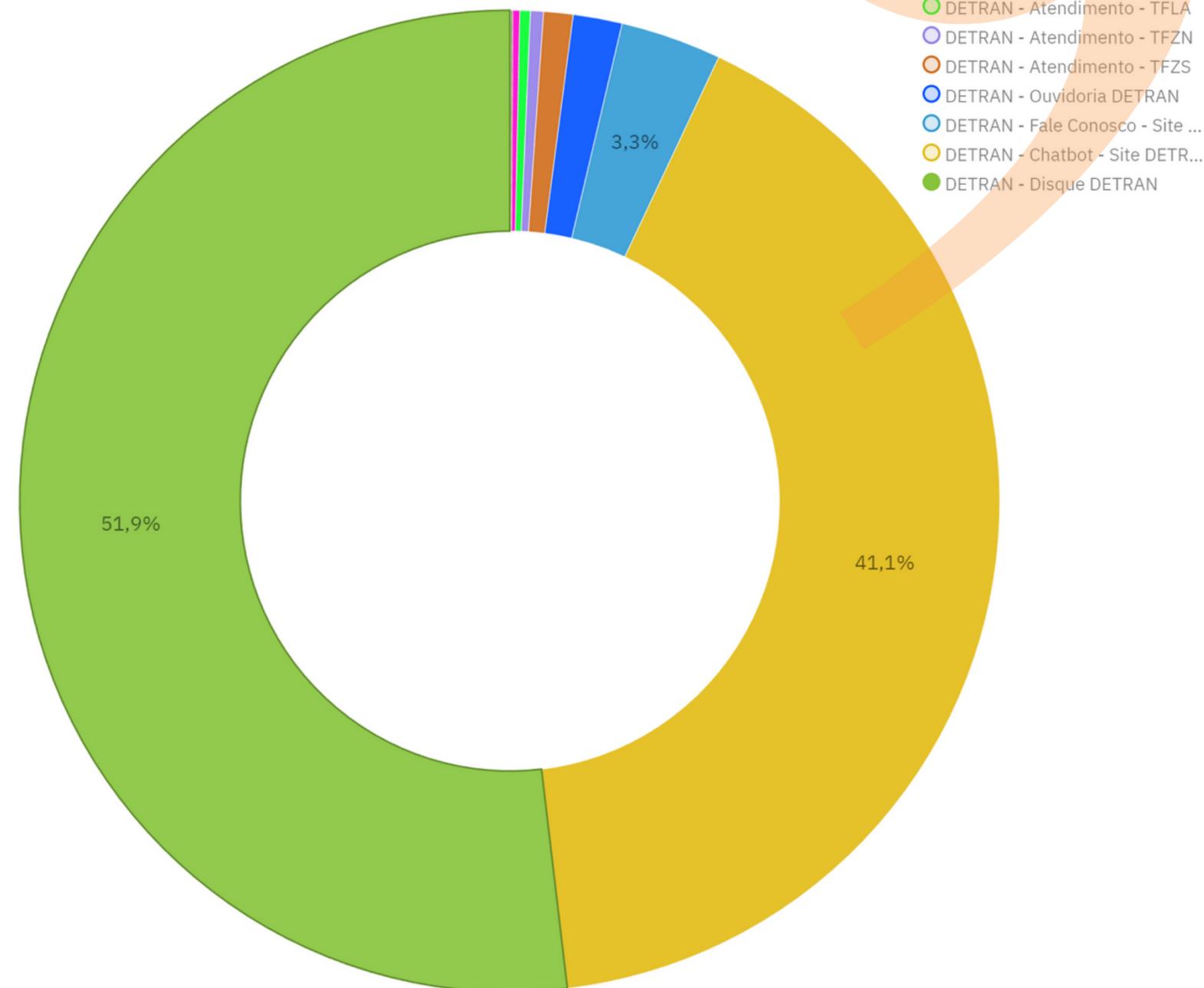


# TRATAMENTO DAS DEMANDAS

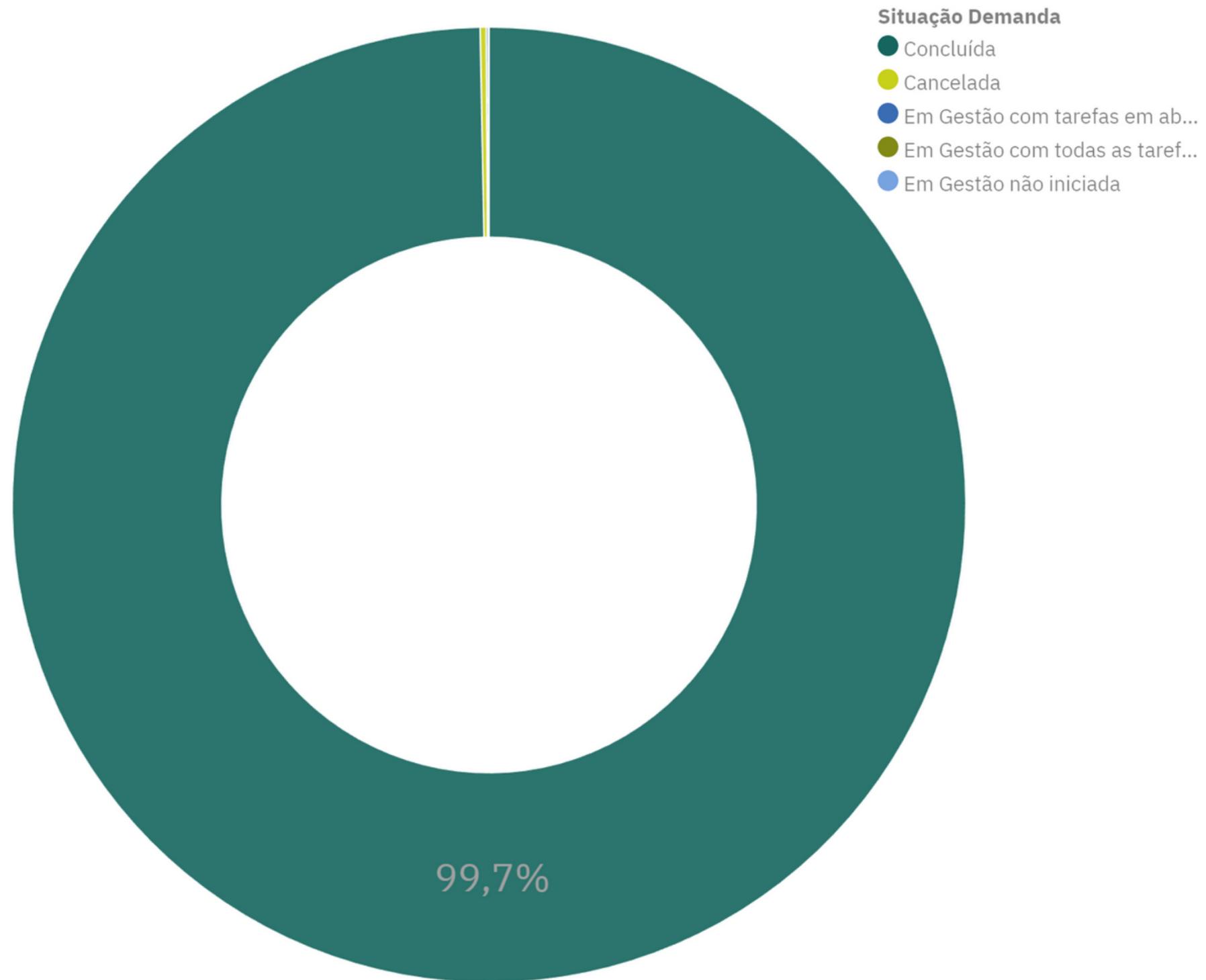
Notou-se o incremento percentual de 3,6% na participação do canal Disque DetranRS, em relação ao mês anterior.

Grande parte é creditada à diminuição e migração do atendimento do canal CHAT ao canal de atendimento telefônico (Disque-DetranRS).

O canal Fale Conosco flutuou dentro da média de atendimentos mensais.



# SITUAÇÃO DA DEMANDA



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

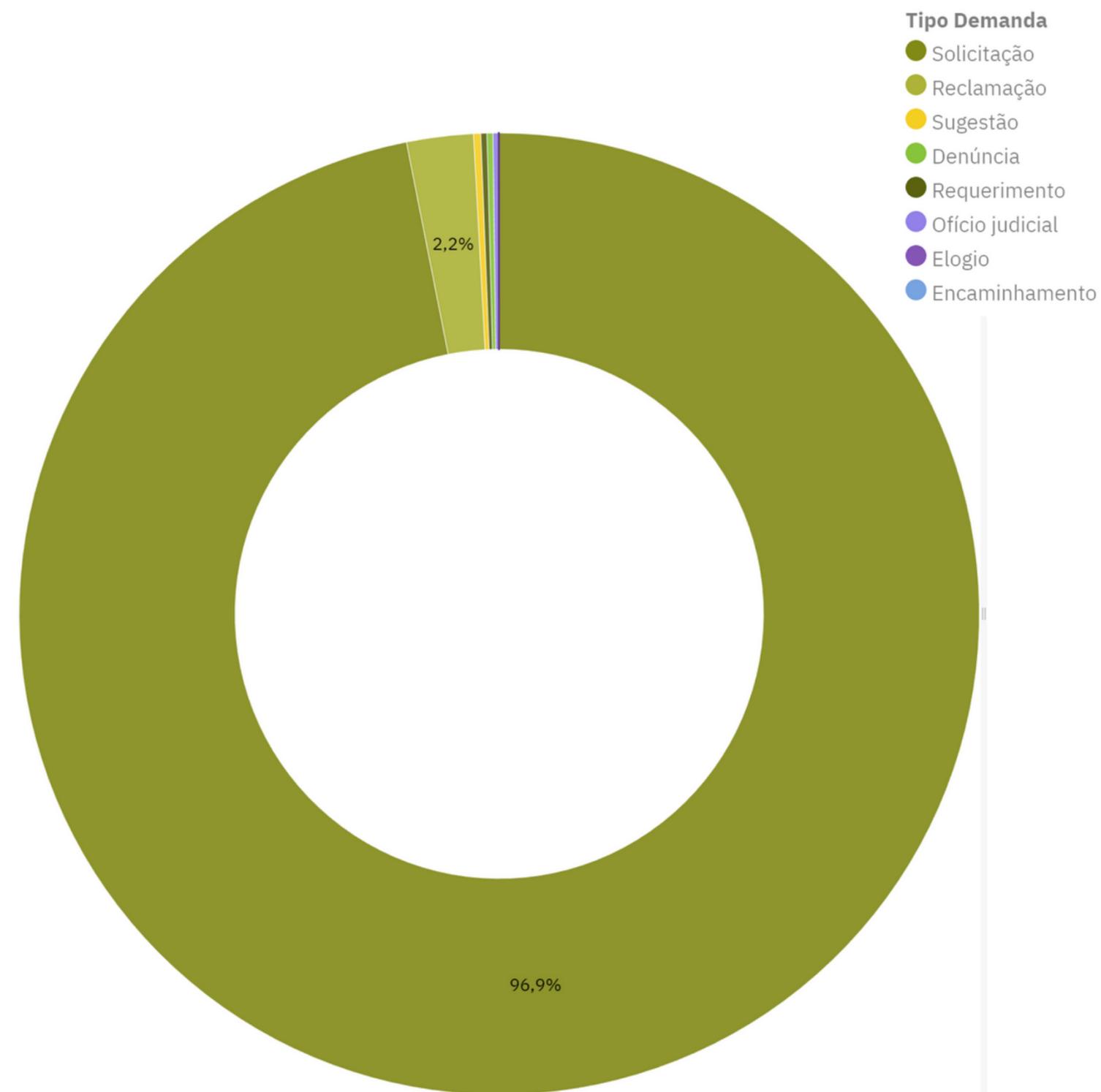
Trinta e oito foram canceladas devido duplicidade.

Apenas trinta e sete demandas permaneceram abertas, aguardando tratamento ou mesmo a resposta das áreas técnicas em Tarefas. Tal número traduz a qualificação do trabalho pelas equipes de atendimento e áreas técnicas.

# TIPO DE DEMANDA

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

A quantidade de demandas de reclamação e de denúncia foi semelhante ao mês anterior.



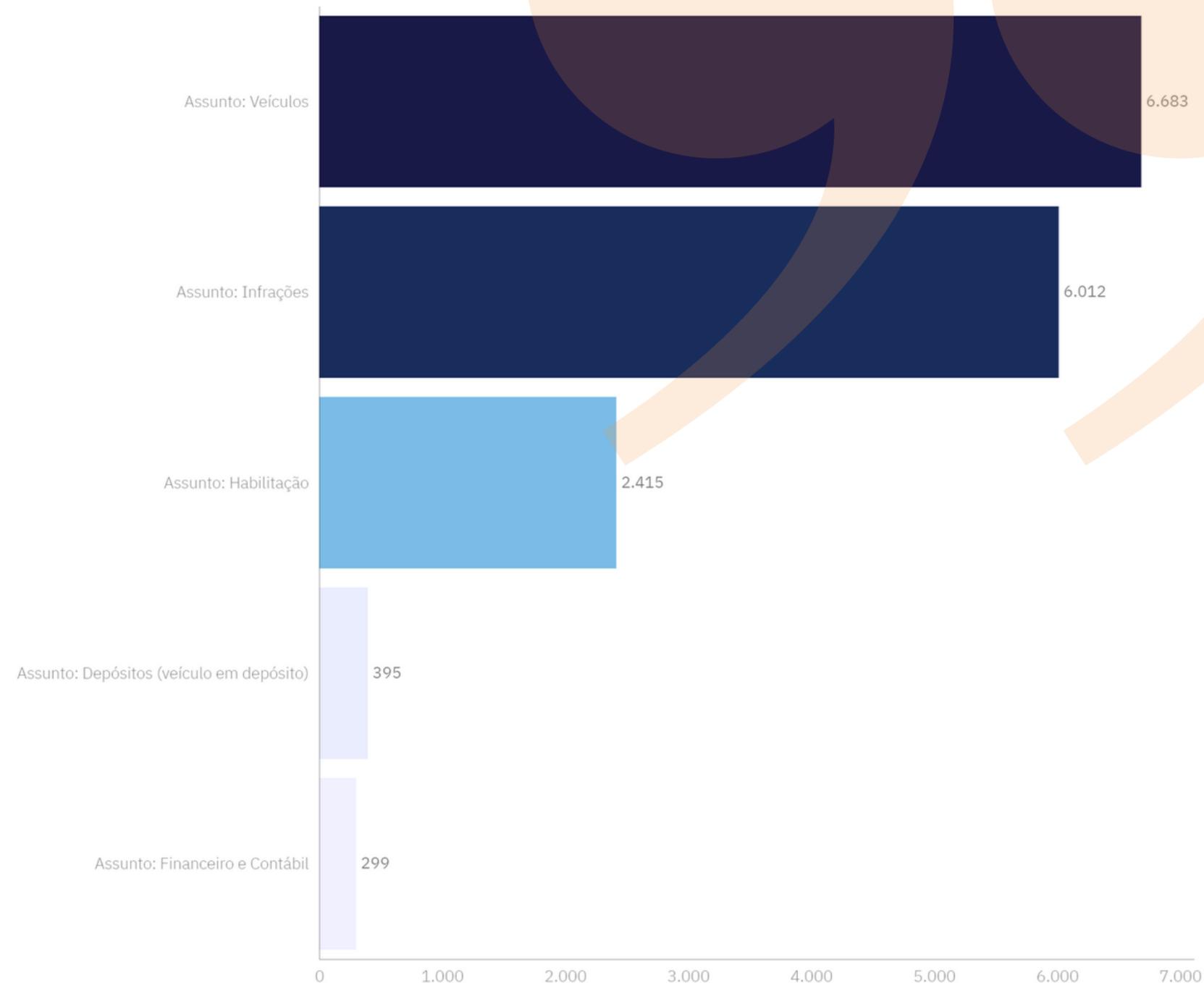
# CATEGORIAS DAS DEMANDAS

## TOP 5

Houve um decréscimo em todas as categorias de demandas. Entretanto, o descenso de Veículos, na ordem de 34%, foi muito superior aos demais (19% de Infrações e de habilitação). Assim, Veículos e Infrações se nivelaram em importância no mês de setembro.

Financeiro e Contábil teve um aumento de 25% em relação ao mês anterior, tendo Restituição de Multa como um dos assuntos predominantes.

Os demais serviços se mantiveram estáveis.

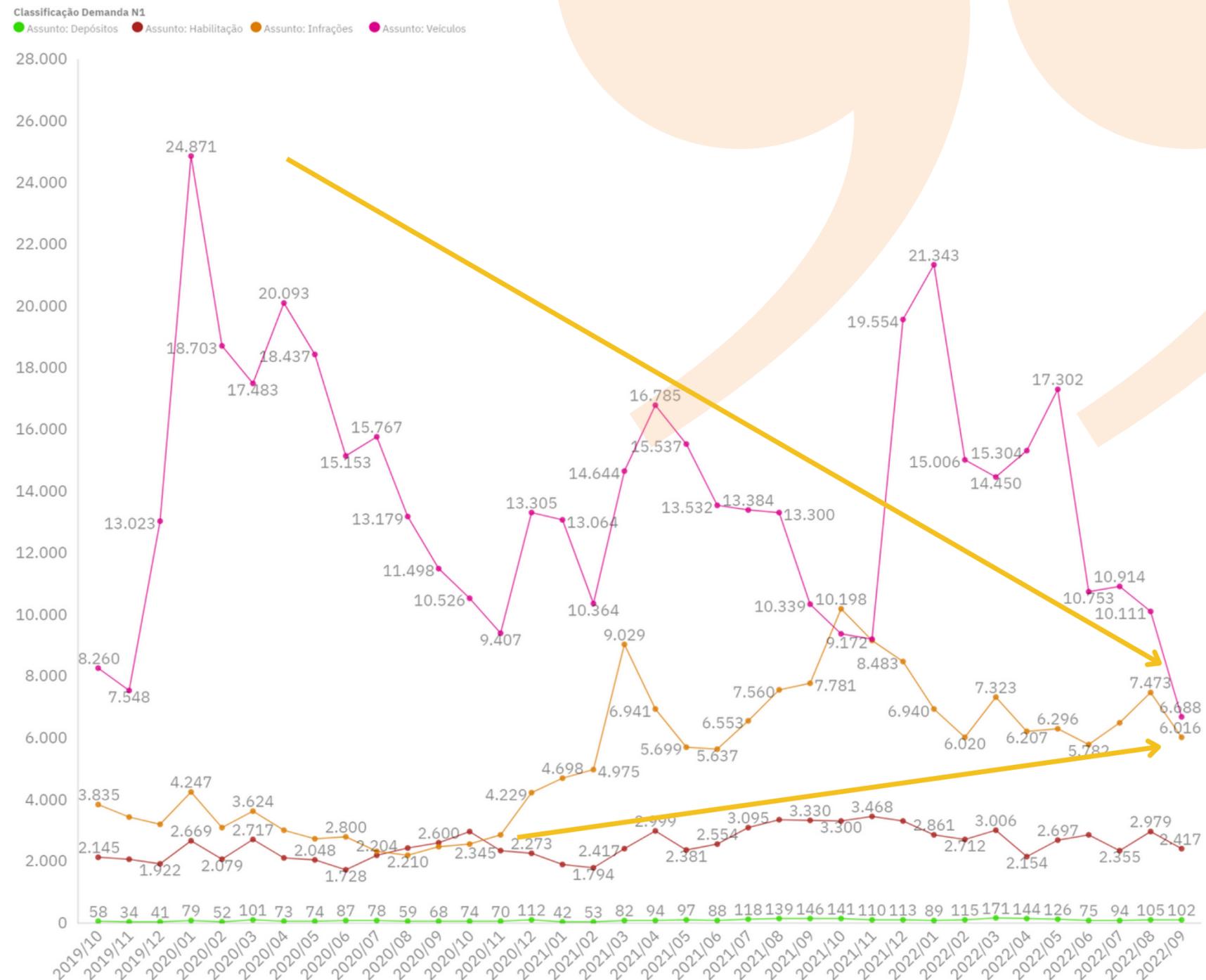


# SAZONALIDADE DAS DEMANDAS

A curva de serviços, ao lado, evidencia a sazonalidade anual entre os serviços de Veículos, Infrações, Habilitação e Depósitos, os quatro predominantes.

Verificamos certa acomodação ou redução no serviço de Veículos, provavelmente devido ao grau de maturidade dos serviços oferecidos (CRLV-e, não envio do documento de licenciamento físico - em papel, pagamento de débitos do veículo - IPVA e taxa de licenciamento).

Já o oferecimento de novos serviços eletrônicos de Infrações na Central de Serviços do DetranRS, tem ocasionado o crescimento dessa categoria ea sua estabilização em um patamar acima do visualizado nos anos de 2019 e 2020.

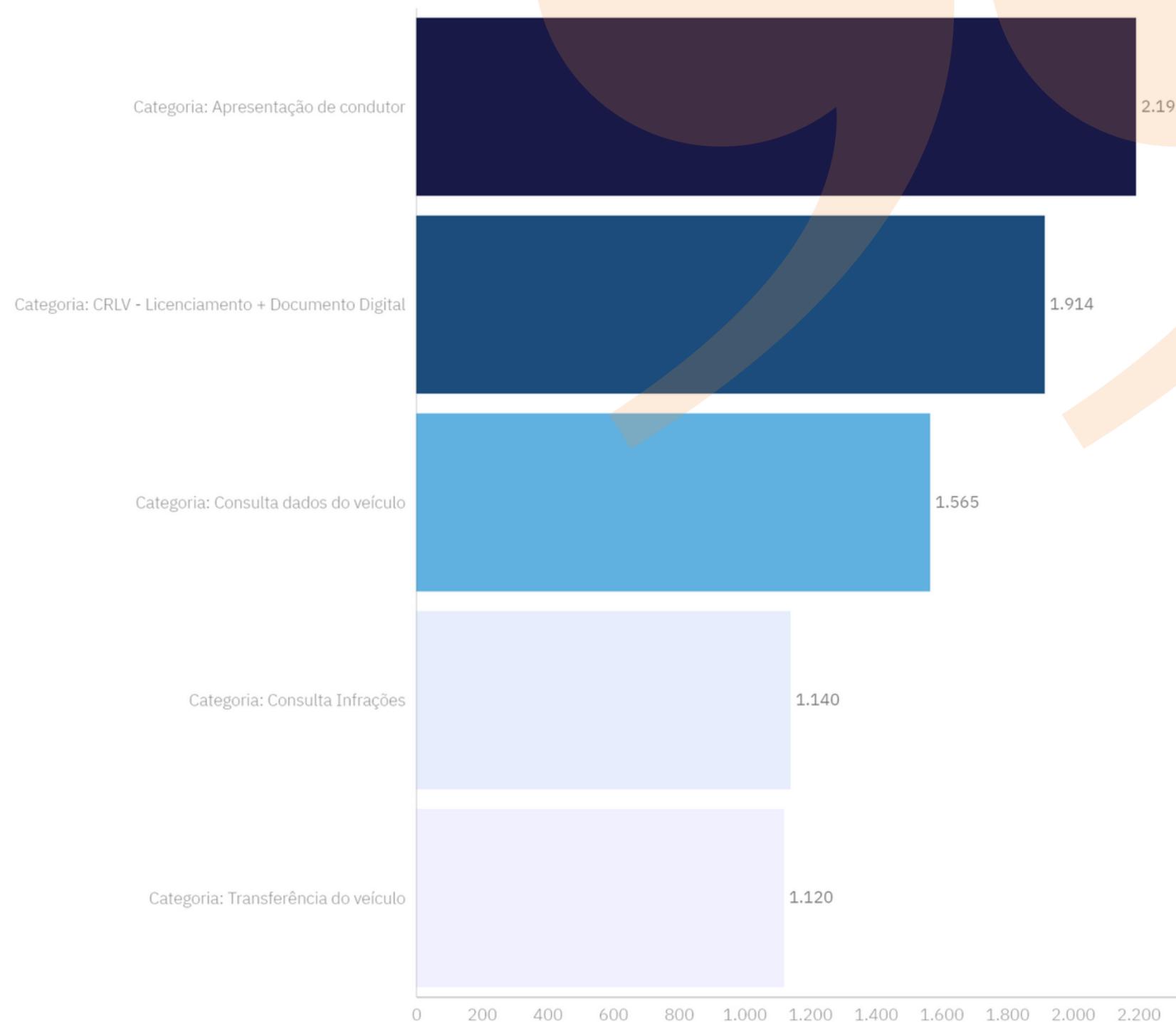


# ASSUNTO DAS DEMANDAS

## TOP 5

O TOP 5 de setembro foi liderado pelo assunto Apresentação de Condutor. Tal movimento já havia sido observado no mês anterior, quando vislumbramos uma oportunidade de sinalizar e trabalhar ações de divulgação junto à Assessoria de Comunicação Social.

Nesse sentido, ainda em setembro foi criado um grupo intersetorial para desenvolvimento de ações de divulgação dos serviços "digitais" do DetranRS, de forma a esclarecer o cidadão gaúcho a respeito da Apresentação Virtual de Condutor Infrator e outros serviços oferecidos pela Central de Serviços do DetranRS.

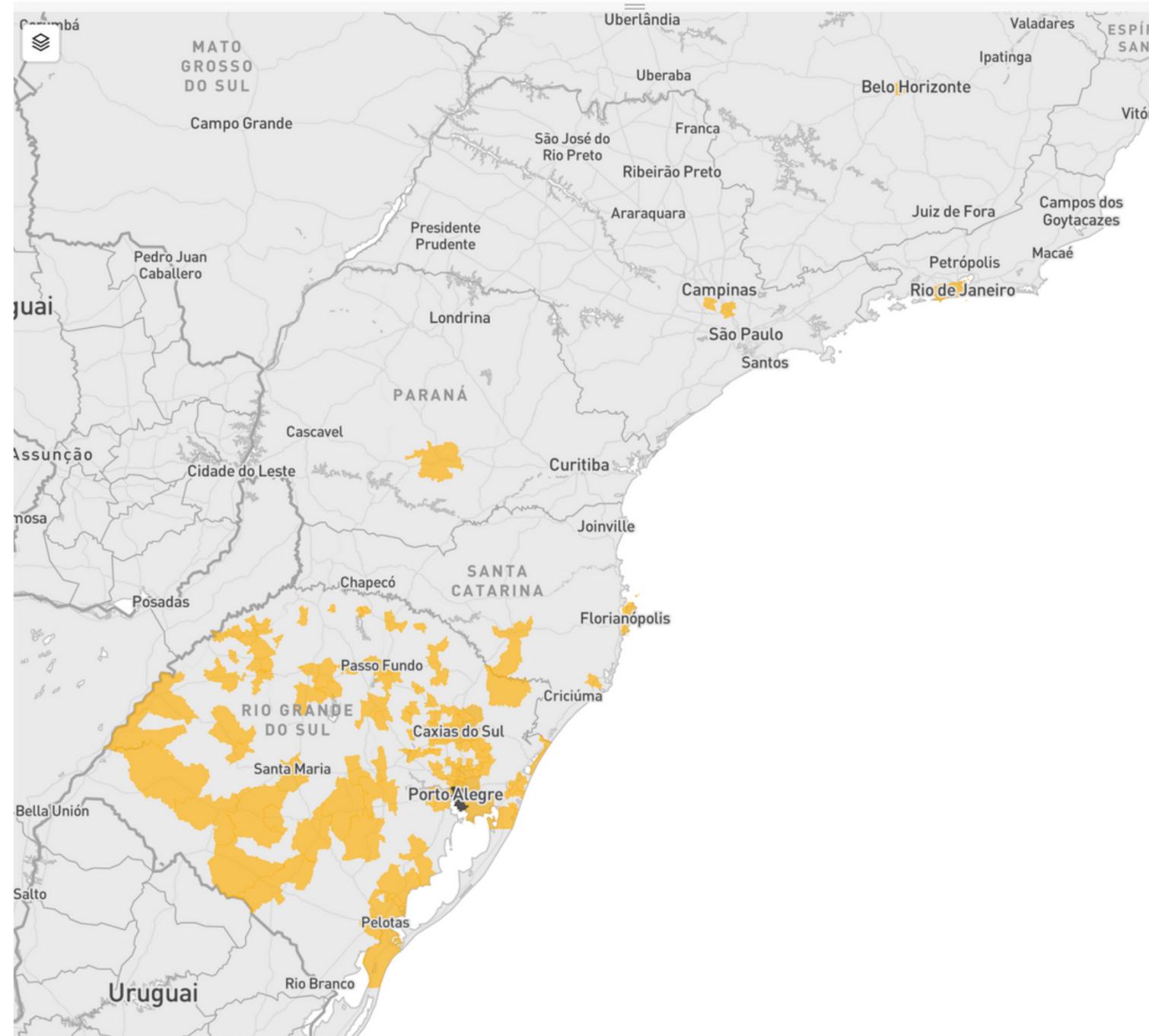


# MAPA - APRESENTAÇÃO DE CONDUTOR

Destacamos ao lado a localização dos demandantes, ou seja, de quais Estados e Municípios que o cliente desta Ouvidoria-Geral é proveniente, em especial, aqueles que questionam a respeito de Apresentação de Condutor.

A Região metropolitana de Porto Alegre é predominante. Entretanto, diversos outros Municípios e Estados foram elencados nas demandas.

Quantidade Demanda - por Município Demanda



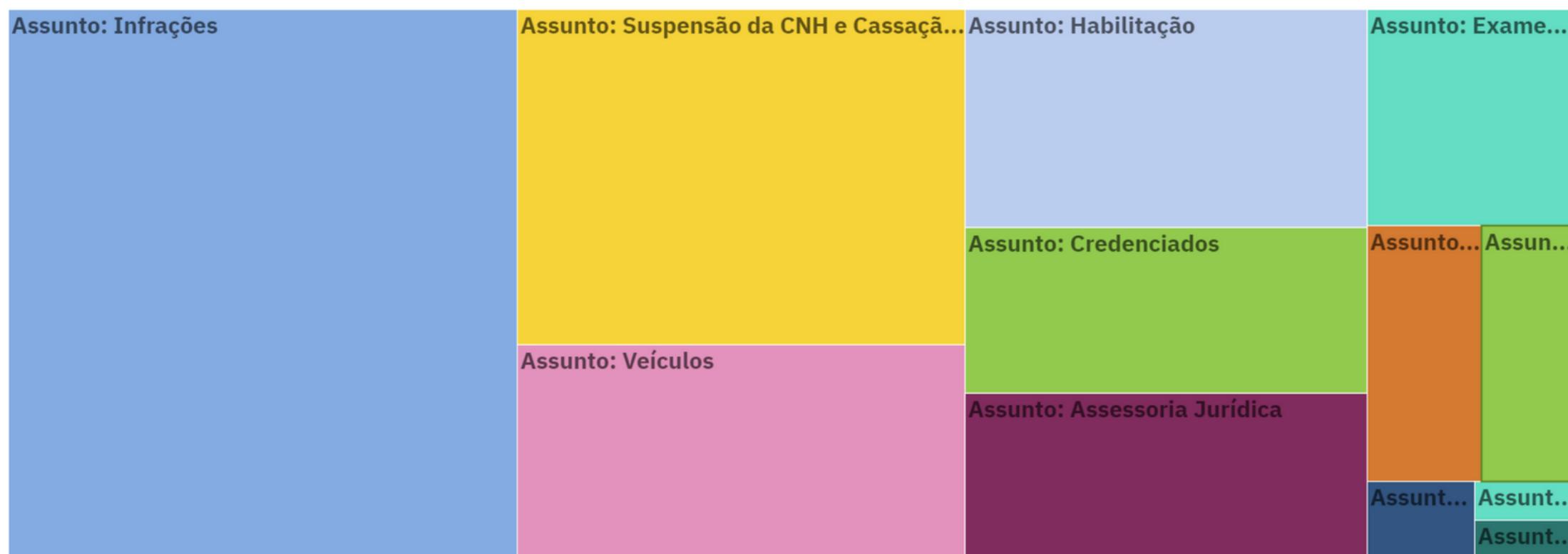
Município Demanda	Quantidade Demanda...
Porto Alegre	1.387
Canoas	88
Gravataí	69
Cachoeirinha	67
Caxias do Sul	54
Viamão	53
São Leopoldo	44
Novo Hamburgo	41
Santa Maria	28
Alvorada	27
Sapucaia do Sul	19
Esteio	16
Passo Fundo	16
Pelotas	15
Campo Bom	14
Lajeado	13
Rio Grande	10
Bento Gonçalves	9
Guaíba	9
Parobé	9
Capão da Canoa	7
Nova Prata	7
Santo Ângelo	7
Garibaldi	6
Tramandaí	6

# 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 setembro, os assuntos infrações e suspensão e cassação da CNH foram as mais requisitadas. Das 212 Tarefas em 171 demandas (uma demanda pode ter mais de uma Tarefa, direcionada para um ou mais setores), 67 foram encaminhadas para Infrações e outras 36 para Suspensão e Cassação, consolidando os canais como uma forma mais célere e simples de solicitação de cópias de processos físicos (em papel). Verificou-se também uma nova queda de 15% na quantidade de Tarefas encaminhadas à Veículos.

As Tarefas foram atendidas no prazo médio de 132 horas, bastante superior ao mês passado. Novamente, as demandas de cópias de processos físicos de infrações e de suspensão e cassação de condutores contribuiu para a demora no atendimento das tarefas.



## 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 adequado dos supervisores;
- Classificação correta das demandas;
- Respostas consideradas satisfatórias (notas 5, 4 e 3 em uma escala de avaliação de 1-5) em 99,5 % das demandas analisadas.



## NEUTRO

- Tempo médio de atendimento predominante: 52 % de 4 a 7:59 min.



## PONTOS A MELHORAR

- Oportunidade de melhoria em 7% das demandas analisadas;
- 50% dos atendimentos realizados pela empresa St Serviços (uma das contratadas) não é registrado no sistema do DetranRS. Neste mês, 1.301 atendimentos, do total de 2.587, 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 registrada pelo usuário como satisfatória (notas 5, 4 e 3 em uma escala de avaliação de 1-5);
- 90% das chamadas foram atendidas em até 20 segundos;
- Qualidade da informação prestada.



## NEUTRO

- 10.083 Demandas atendidas e registradas no sistema do DetranRS.



## PONTOS A MELHORAR

- Aumento do índice de abandono;
- Necessidade de maior utilização da Wiki (base de conhecimento);
- 12,03% das ligações atendidas (1.380) não foram registradas no sistema do DetranRS;
- 12% da amostra analisada pelos servidores do DetranRS (escuta às ligações) possui qualidade abaixo do padrão exigido;
- Necessidade de treinamento comportamental (cordialidade), de interpretação de casos e consulta ao sistema.

# FALE CONOSCO



## PONTOS POSITIVOS

- 32 % das demandas foi alvo de aferição de qualidade;
- 21 % das demandas avaliadas tiveram apoio da supervisão.



## NEUTRO

- Correta classificação das demandas.



## PONTOS A MELHORAR

- Oportunidade de melhoria em 6,20% das demandas analisadas;
- Tempo de atendimento de solicitação de cópias de documentos.

# ATENDIMENTO PRESENCIAL



## PONTOS POSITIVOS

- Cronograma para transferência Tudo Fácil Zona Norte;
- Inauguração da unidade Caxias do Sul;
- Capacitação e uso da Wiki
- 99,4% das avaliações satisfatórias (notas 5, 4 e 3 em uma escala de avaliação de 1-5)



## NEUTRO

- Agenda de atendimentos: 3.038 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);
- 24,7 % dos agendamentos não foram utilizados (não comparecimento).

# **D**etransRS

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 - Setembro/2022