EM DEFESA DA VIDA

Detran RS

OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Outubro/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

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 Outubro de 2022 foram registradas 19.274 (dezenove mil e duzentas e setenta e quatro) demandas no sistema gerencial do DetranRS, número 4% superior ao mês anterior, mas 33% inferior ao mesmo período de 2021.

Duzentas e noventa (290) demandas necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS, 1,52% do total. Percebeu-se novamente um incremento percentual de Tarefas (desse apoio) em relação às demandas de Fale Conosco e Ouvidoria

Neste mês, esses canais (mais especializados - segundo nível de atendimento) abarcaram 4,23%.

Outubro/2022

Quantidade de Demandas

19.274

Tarefas

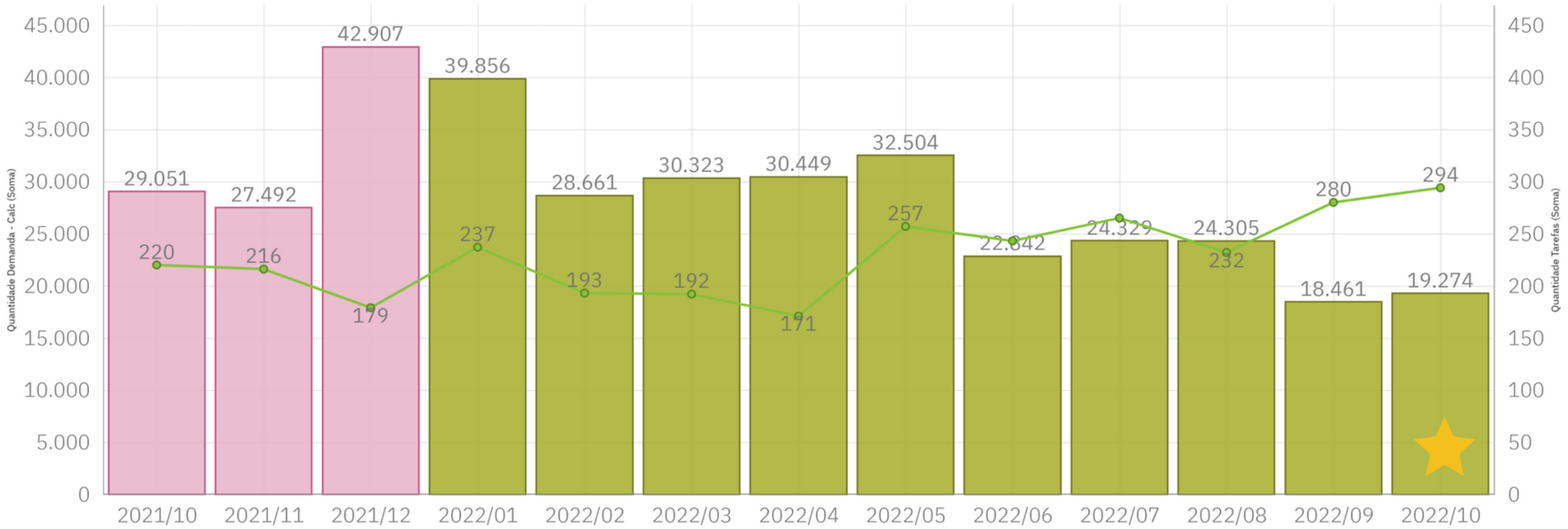
292

Média - últimos 12 meses

Média Mensal

28.450

Comparativo Mensal

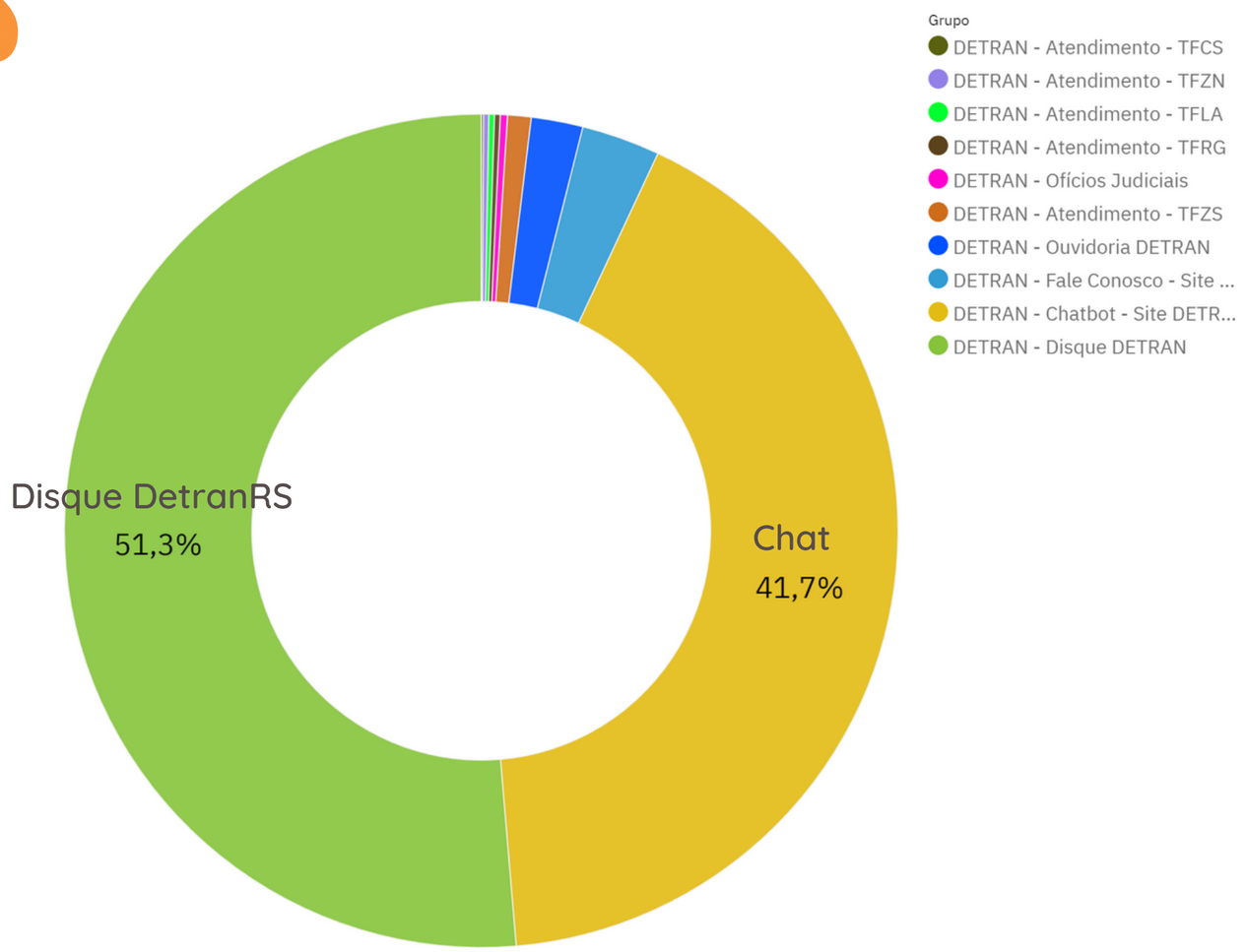


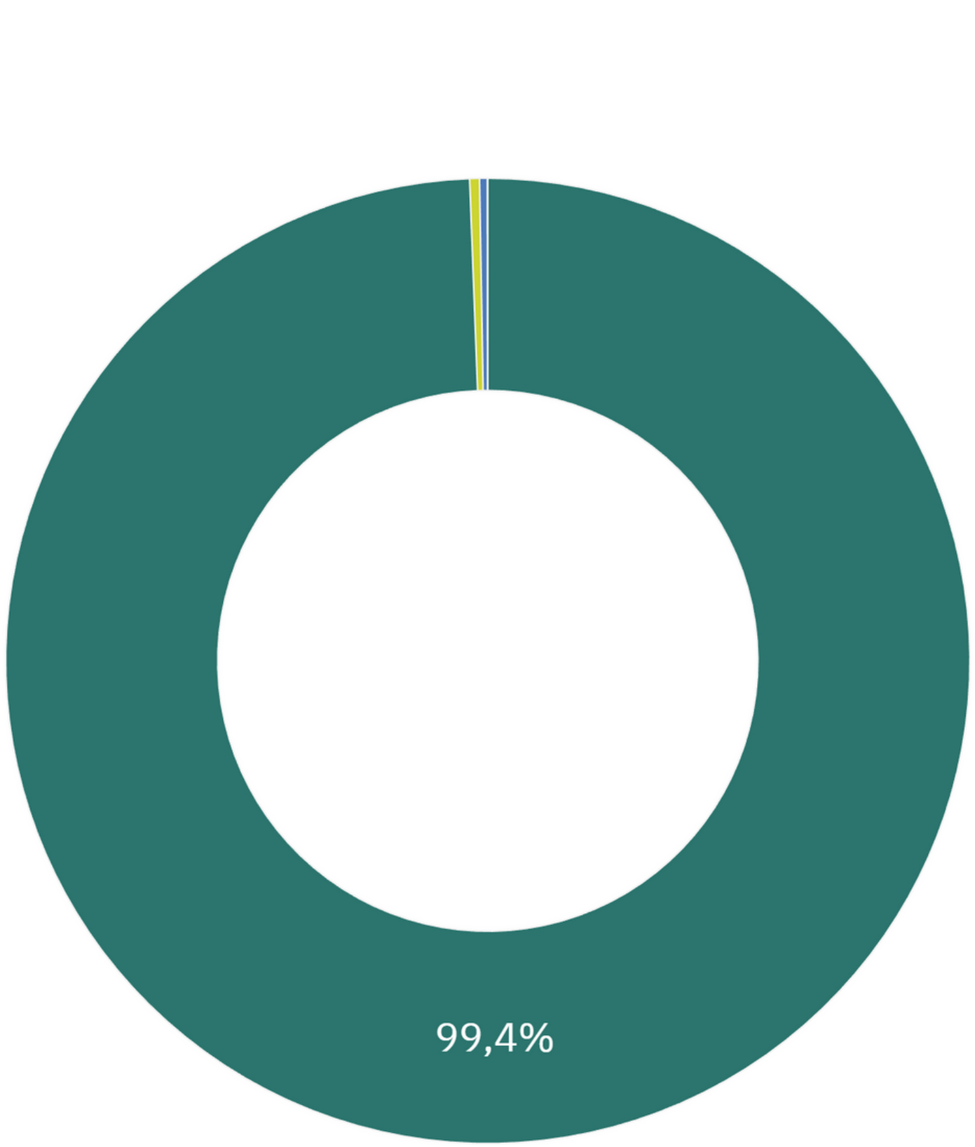
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

A participação dos canais de atendimento se mantiveram estáveis em relação ao mês anterior.

Neste contexto, buscando aumentar a qualidade do atendimento e a gestão das demandas do cidadão, a Ouvidoria-Geral possui dois projetos atualmente:

- Canal de Atendimento por WhatsApp, o "Zap do DetranRS", que será implementado em breve; e a
- Licitação de Canais de Atendimento Omnichannel.





SITUAÇÃO DA DEMANDA

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

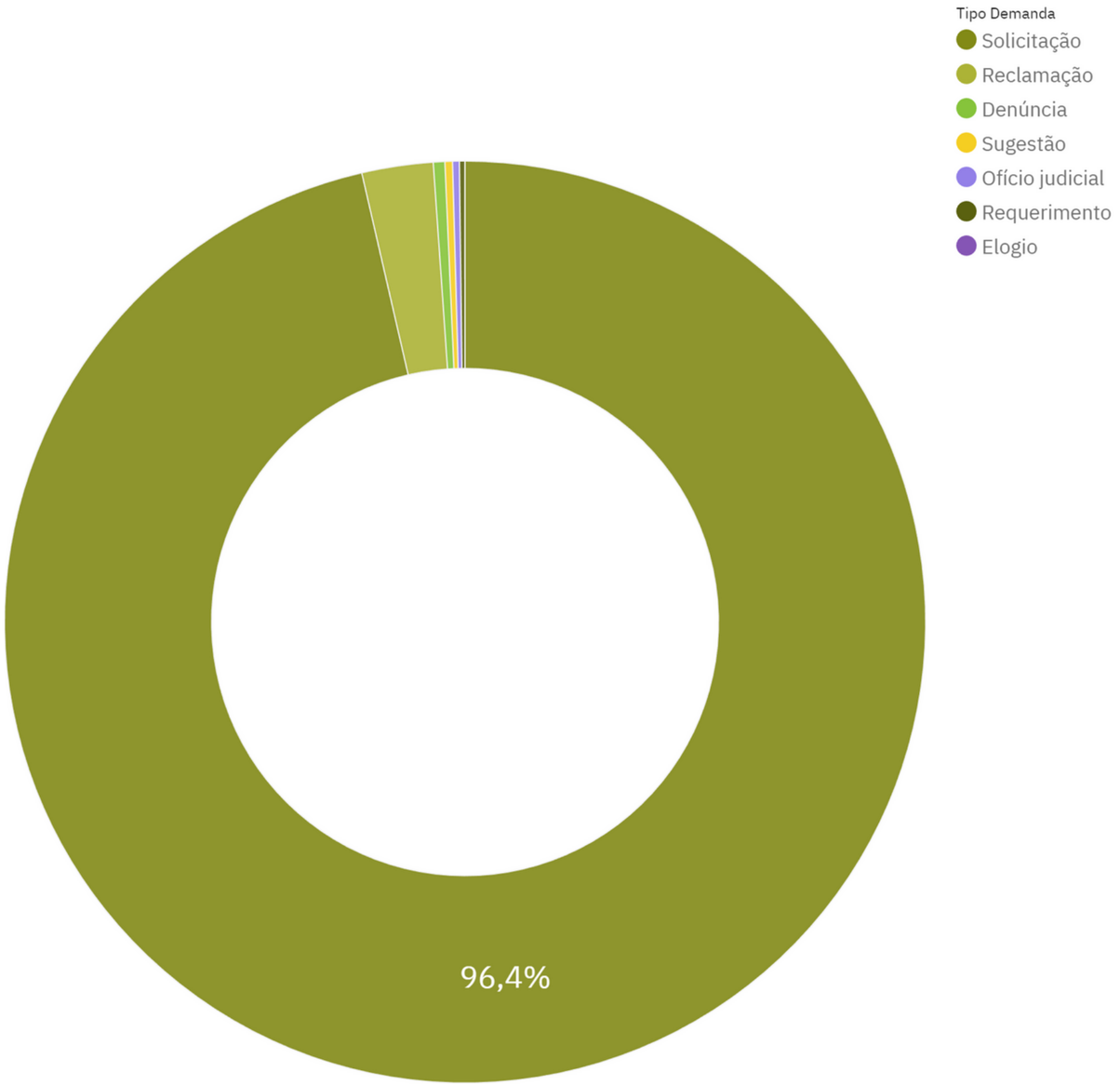
Sessenta e três foram canceladas devido duplicidade.

Quarenta e duas demandas permaneceram abertas, aguardando tratamento ou mesmo a resposta das áreas técnicas em Tarefas.

TIPO DE DEMANDA

96,4% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

A quantidade de demandas de reclamação (489) e de denúncia (55) foi semelhante ao mês anterior.

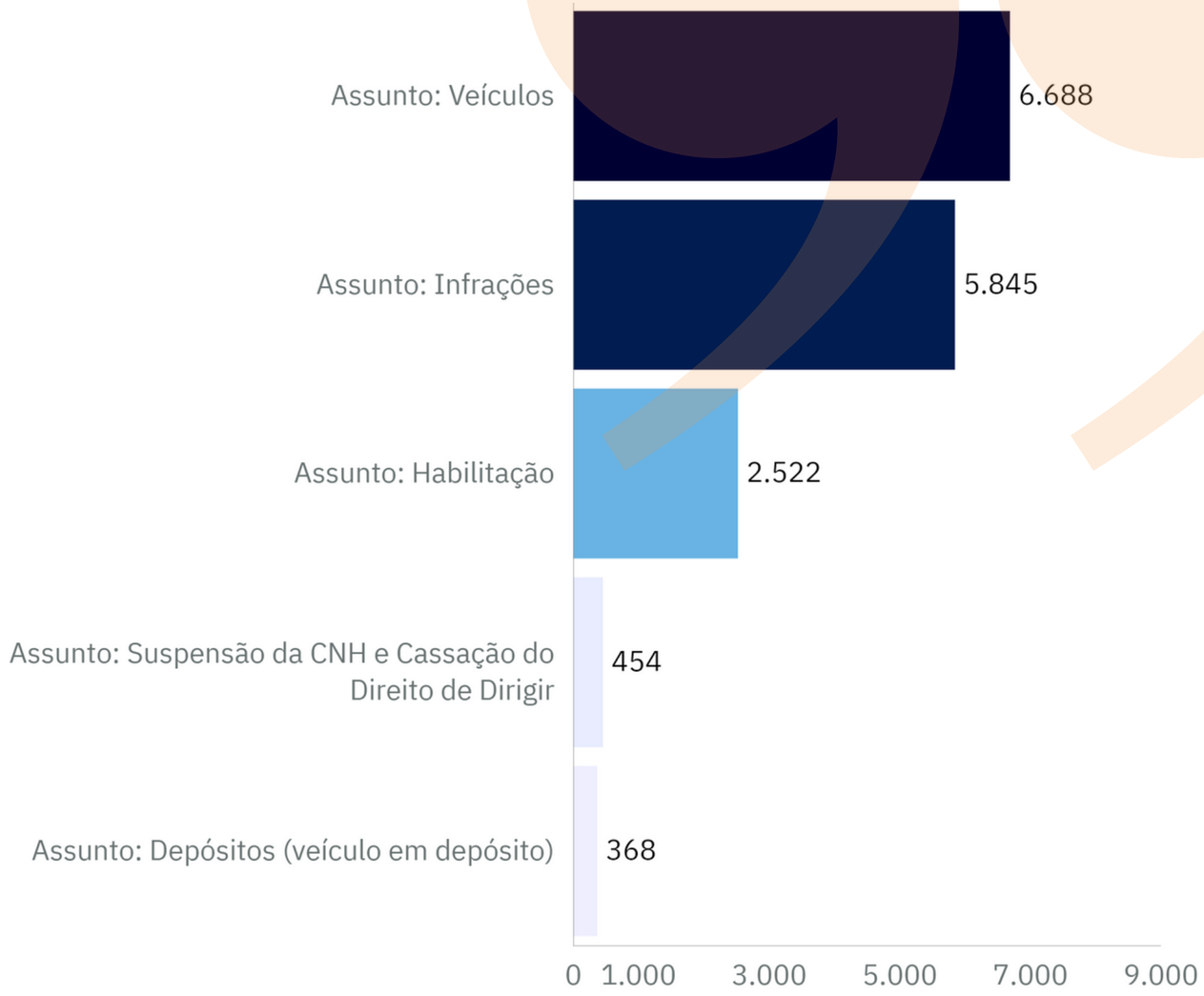


CATEGORIAS DAS DEMANDAS

TOP 5

No mês de outubro se observou uma estabilidade nas categorias de demandas, com Veículos e Infrações niveladas em importância, seguidos de infração.

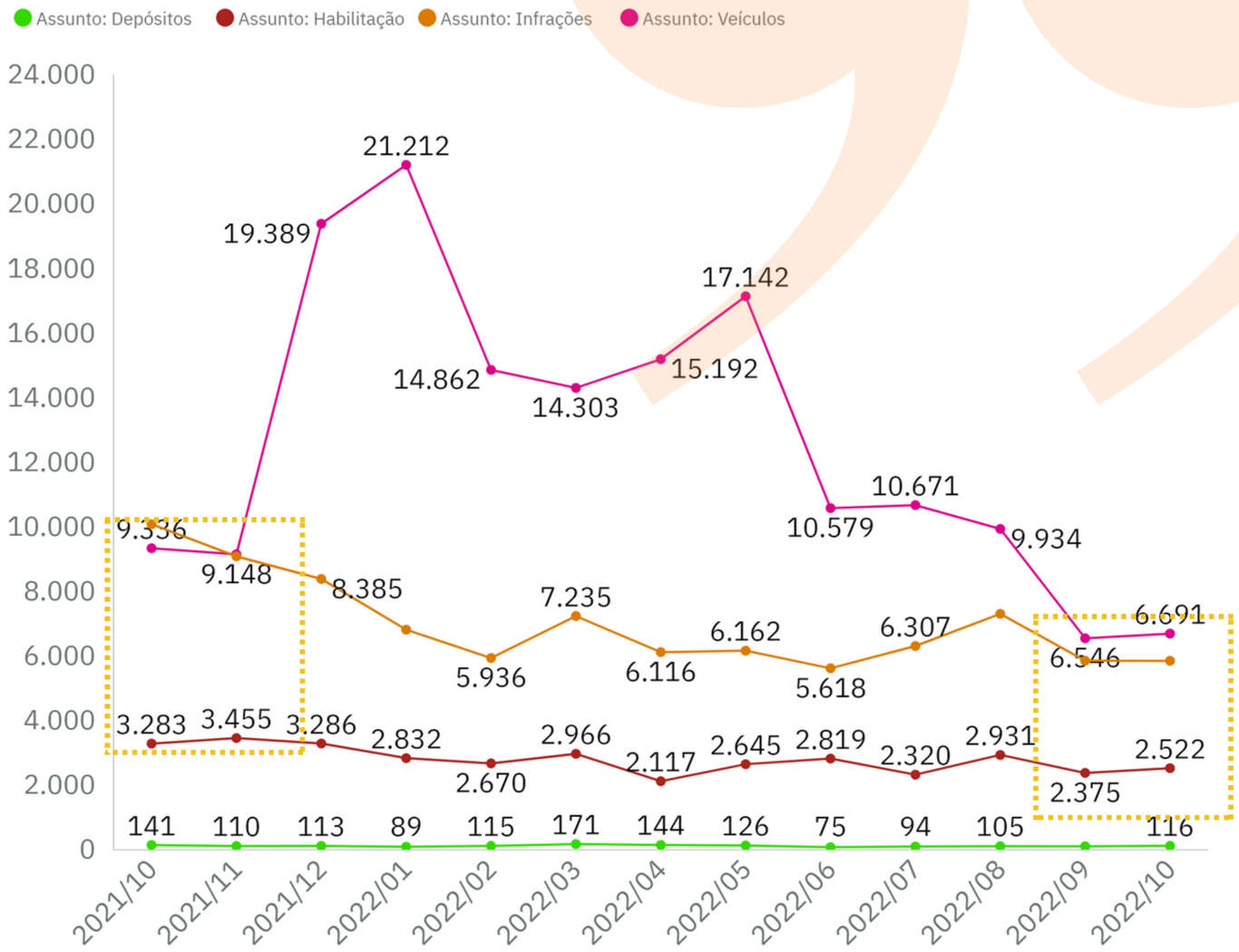
Suspensão da CNH e Cassação do Direito de Dirigir passou a figurar entre os cinco maiores categorias, tendo Defesa e Recurso da SDD e CDD como assunto principal.



SAZONALIDADE DAS DEMANDAS - CATEGORIAS

Após termos verificado certa acomodação ou redução no serviço de Veículos no mês anterior, vemos que existe certa similaridade com o mesmo período do ano anterior.

É esperado que a partir de dezembro haja um novo descolamento da categoria Veículos, motivada pelo IPVA e Licenciamento Anual.



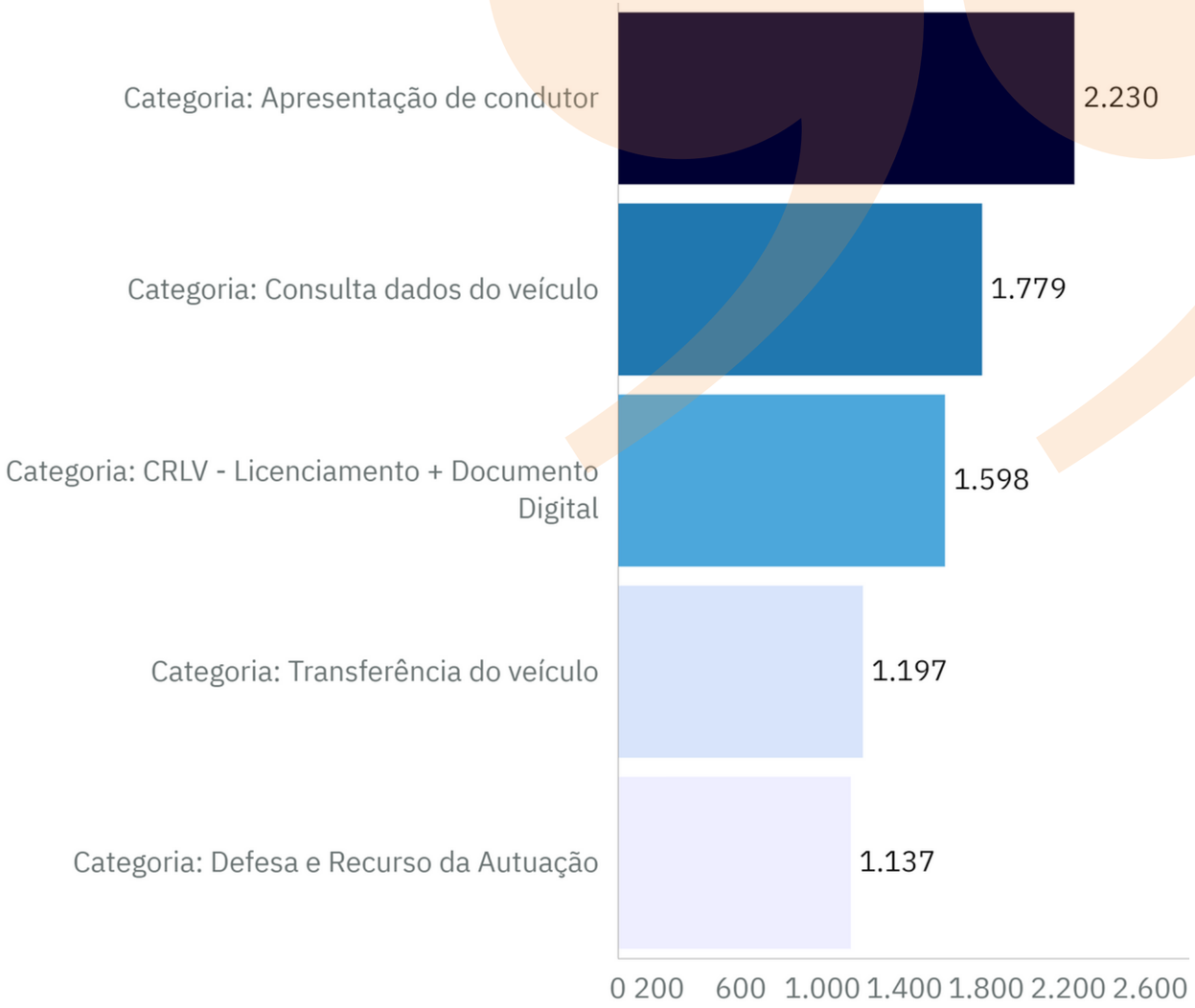
ASSUNTO DAS DEMANDAS

TOP 5

O TOP 5 de outubro foi novamente liderado pelo assunto Apresentação de Condutor. Tal movimento já havia sido observado nos meses anteriores.

Consulta a Dados do Veículos, que podem ser relacionadas aos dados do veículo ou infrações que constem no seu registro, teve um incremento e alcançou a segunda colocação do TOP 5.

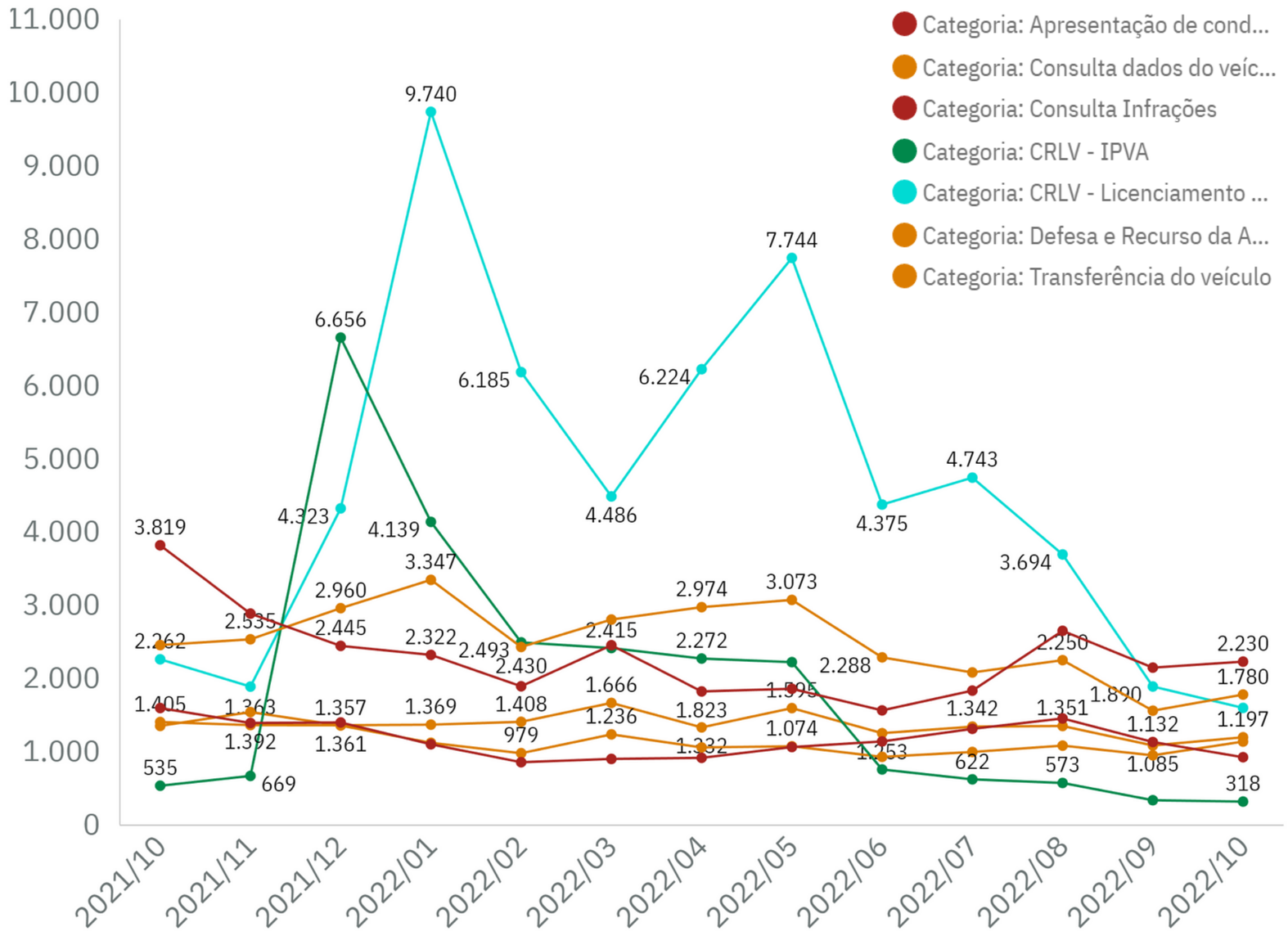
Defesa e Recurso de Autuação, assunto bastante complexo, figurou em 4º lugar.



SAZONALIDADE DAS DEMANDAS -ASSUNTO

Quando analisamos os dados sobre os Assuntos das Demandas, torna-se claro que as equipes devem possuir um conhecimento sólido nos assuntos Apresentação de Condutor, Consulta de Infrações e sobre Defesa e Recurso de Autuações de Trânsito, todas de Infrações, e de Veículos, Consulta dados de Veículos e Transferência do Veículo. Tais assuntos devem ser revisados com regularidade.

Já os serviços sazonais (IPVA e CRLV (documento de licenciamento anual) devem ser treinados em dezembro, para trabalho no primeiro semestre do ano.



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

- Suporte adequado dos supervisores;
- Classificação correta das demandas;
- Respostas consideradas satisfatórias em 92% das demandas analisadas.
- Teste da ferramenta WhatsApp: 135 atendimentos registrados no período.

NEUTRO

- Tempo médio de atendimento predominante: 30,76% de 4 a 7:59 min;
- Atendimentos abandonados: 5,3%, índice idêntico ao mês anterior.

PONTOS A MELHORAR

- Saudação inicial automatizada e gerada pelo sistema;
- Oportunidade de melhoria em 39% das demandas analisadas: uma piora acentuada no índice em relação ao mês anterior;
- Apenas 33% dos atendimentos realizados pela empresa St Serviços (uma das contratadas) não é registrado no sistema do DetranRS. Neste mês, 1.509 atendimentos, do total de 4.545, foram registrados pela empresa. Isso compromete significativamente a geração de informações gerenciais e a tomada de decisão.

DISQUE DETRAN

PONTOS POSITIVOS

- 93% da amostra de aferição de qualidade tiveram nota de atendimento satisfatória (em escala de avaliação de 1-5);
- 88% das chamadas atendidas em até 20 segundos;
- Menor quantidade de abandonos de ligações.
- Reuniões de alinhamento das ações de acompanhamento da empresa.

NEUTRO

- 10.394 Demandas atendidas e registradas no sistema do DetranRS.
- Aferição de qualidade em amostra composta por 171 atendimentos: número superior ao mês anterior.

PONTOS A MELHORAR

- Conhecimento técnico para que a informação seja uniforme;
- Necessidade de maior utilização da base de conhecimento (Wiki);
- 12,91% das ligações atendidas (1.542) não foram registradas no sistema do DetranRS;
- Necessidade de treinamento de interpretação de casos e consulta ao sistema e à base de conhecimento (Wiki).

FALE CONOSCO

PONTOS POSITIVOS

- 34% das demandas foi alvo de aferição de qualidade;
- Qualificação técnica da equipe.

NEUTRO

- Correta classificação das demandas;
- 13% das demandas avaliadas tiveram apoio da supervisão.

PONTOS A MELHORAR

- Oportunidade de melhoria em 4,84% das demandas analisadas: houve melhoria neste indicador;
- Tempo de atendimento de solicitação de cópias de documentos;
- Complementar as respostas com informações da base de conhecimento (Wiki), melhorar a formatação do e-mail de resposta e informar link ou passo a passo para alguns serviços.
- Analisar primeiramente a legitimidade do requerente e perguntar quando ainda restam dúvidas.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

PONTOS POSITIVOS

- Inauguração do Tudo Fácil Zona Norte em novo modelo, no Shopping Bourbon Wallig;
- Capacitação e uso da base de conhecimento (Wiki);
- 100% das avaliações classificadas com conceitos "Bom e Muito Bom";
- Espírito de colaboração entre os servidores do DetranRS na implementação da nova unidade.

NEUTRO

- Agenda de atendimentos: 2.836 agendamentos, queda de quase 7% em relação ao mês anterior.

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);
- 26,41% dos agendamentos não foram utilizados (não comparecimento): houve aumento do índice. Tentativas de encaixe foram realizadas, quando permitido;
- Comunicação entre equipes gestoras e servidores do DetranRS.

OUVIDORIA

PONTOS POSITIVOS

- Quantidade de demandas estável (322 no mês);
- Apenas 27% das demandas necessitam tarefas (apoio das áreas técnicas), o que demonstra a capacidade técnica da equipe na resolução das demandas.

NEUTRO

- 89,81% das demandas são provenientes do site do DetranRS;
- 61,7% das demandas do canal são reclamações de usuários.

PONTOS A MELHORAR

- Assuntos mais requisitados: 1º - Transferência de Veículos, 2º - Cancelamento/Agenda de Provas (2º mês consecutivo), e 3º - Exame médico e/ou psicológico;
- Melhorar a fluidez de certas demandas junto às áreas do DetranRS.

EM DEFESA DA VIDA

DetranRS

GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

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