

EM DEFESA DA VIDA  
**DetranRS**



OUVIDORIA-GERAL

# RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Novembro/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

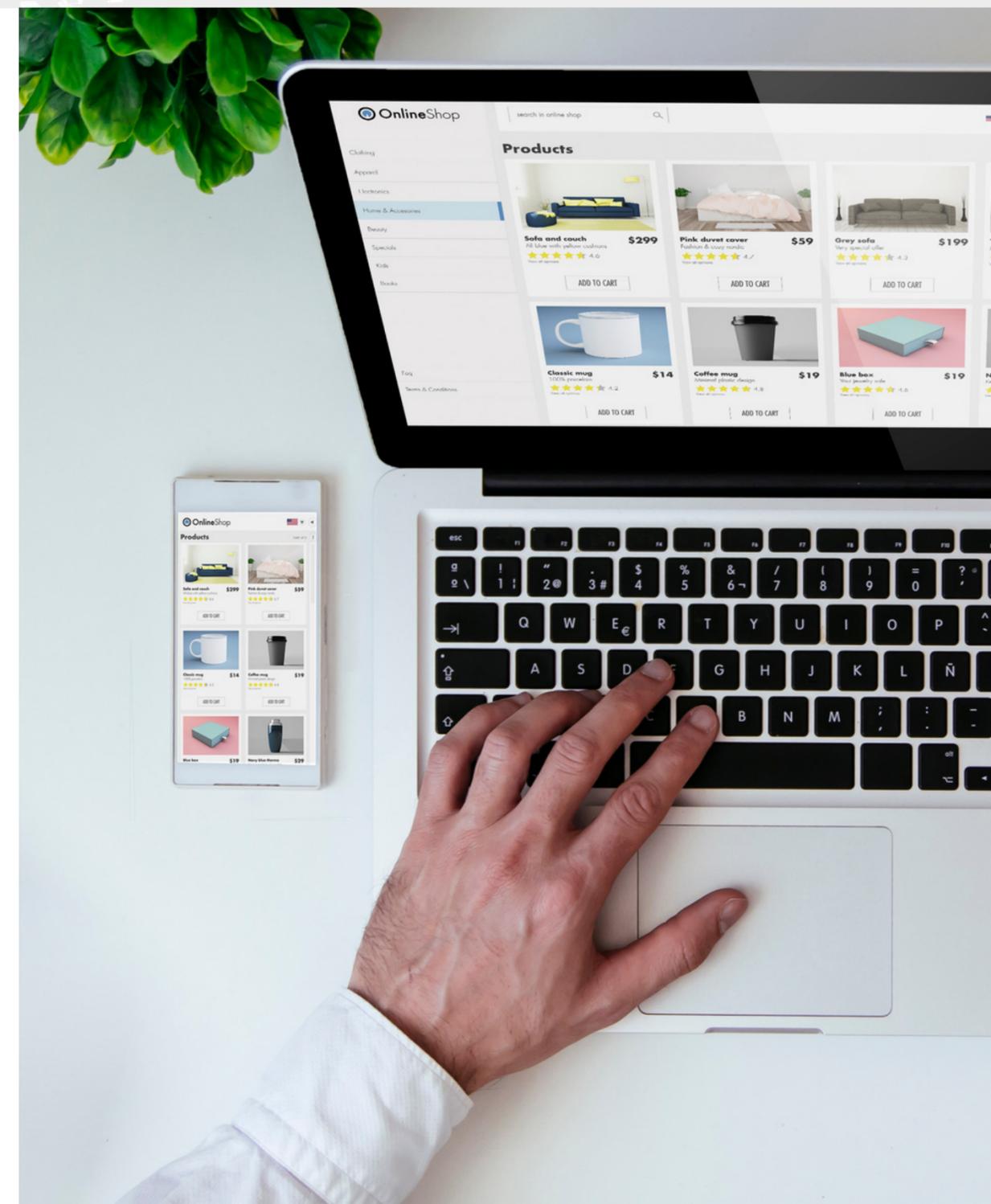
SYLVIA FERNANDA  
SAUL

# 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 novembro de 2022 foram registradas 20.658 (vinte mil e seiscentos e cinquenta e oito) demandas no sistema gerencial do DetranRS, número 7% superior ao mês anterior, mas 25% inferior ao mesmo período de 2021.

Trezentas e oito (308) demandas necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS, 1,49% 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 3,89% (805 demandas).

Novembro/2022

Quantidade de Demandas

20.658

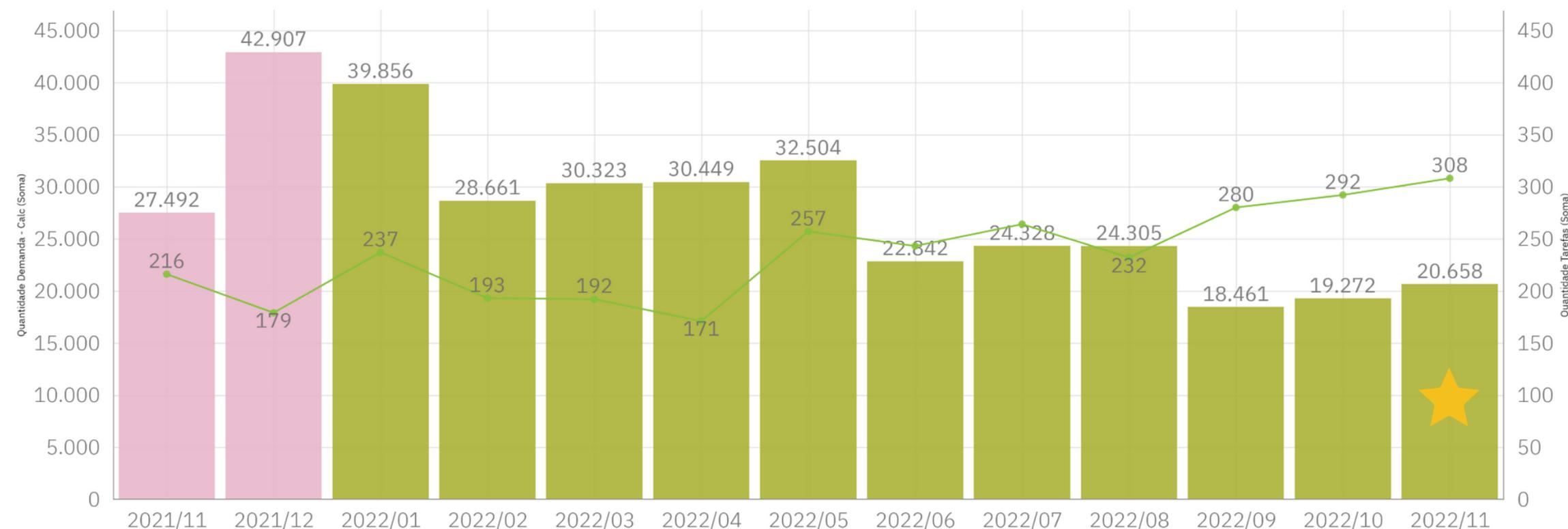
Tarefas

308

Média - últimos 12 meses

27.881

Comparativo Mensal



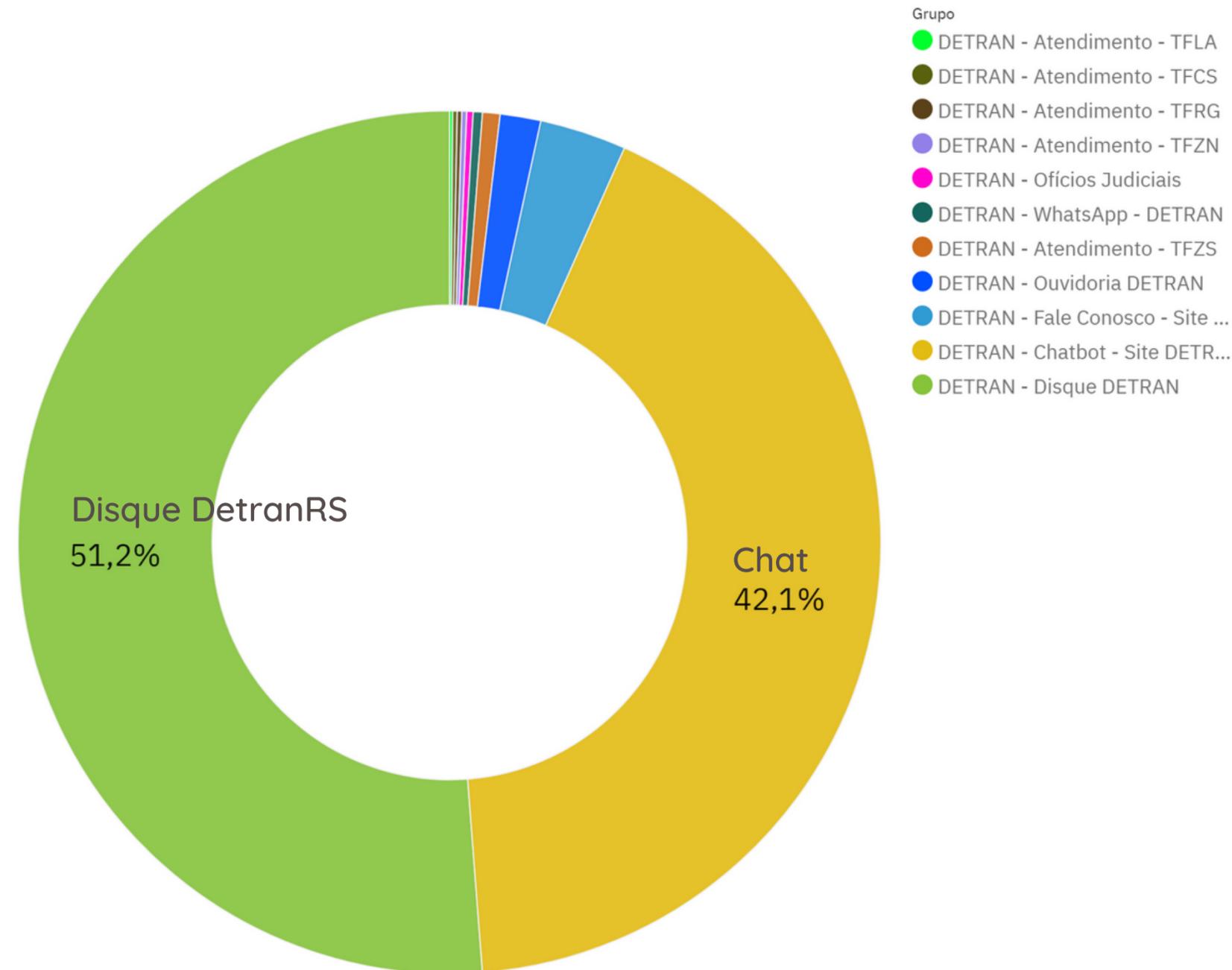
# TRATAMENTO DAS DEMANDAS

A participação dos canais de atendimento se manteve estável em relação ao mês anterior, com o Disque DetranRS novamente predominante.

Novidade: no mês de novembro de 2022 o DetranRS inaugurou o canal de atendimento por WhatsApp, o "Zap do DetranRS".

Existe expectativa que tal canal assuma boa parte das demandas entrantes, se tornando, em breve, o segundo canal em número de atendimentos.

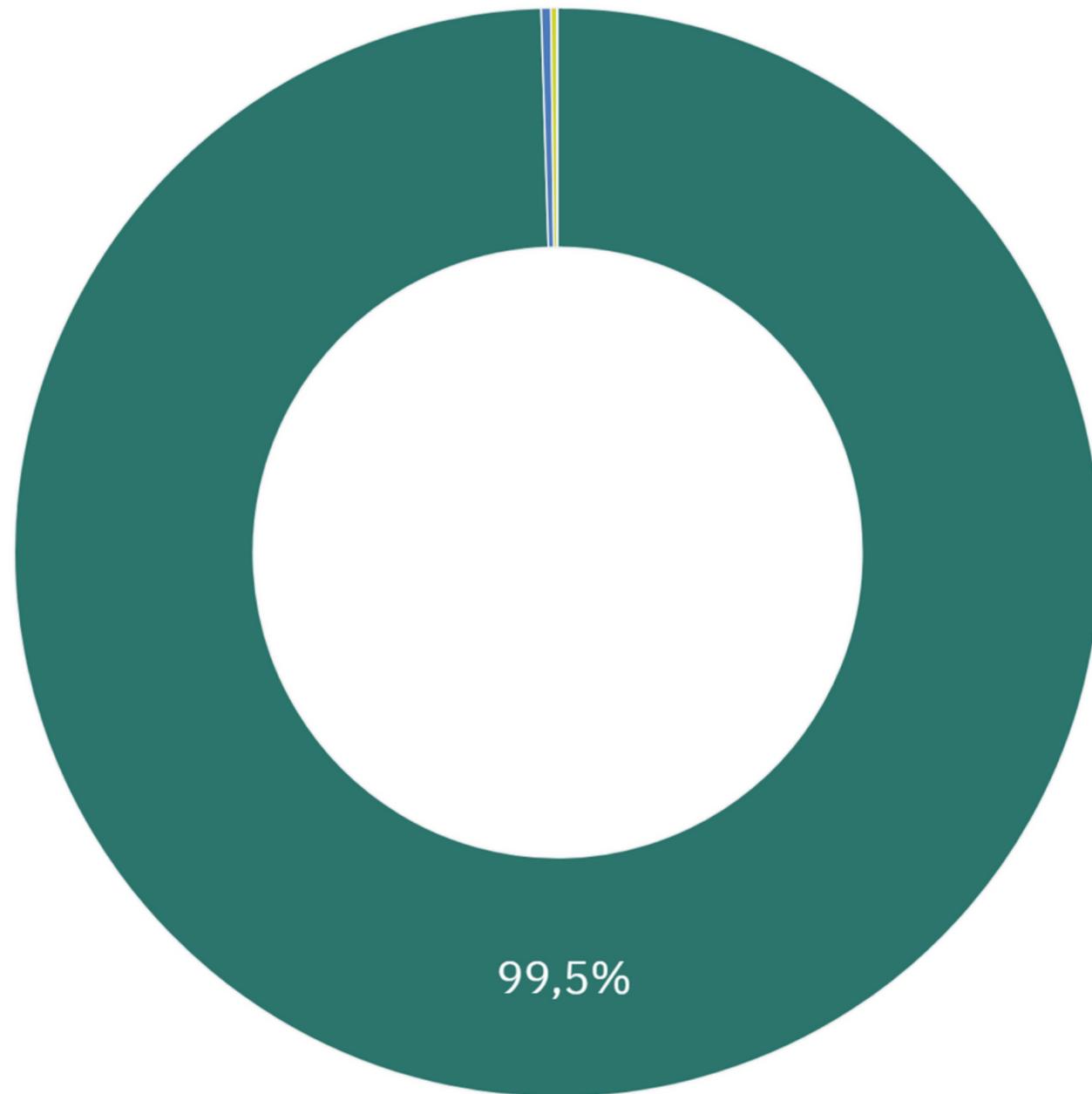
Lembramos que o WhatsApp, assim como os outros canais de primeiro nível, Disque DetranRS e Chat, não verificam a identidade do cidadão e fornecem somente informações menos complexas, em respeito à Lei Geral de proteção de Dados (LGPD).



# SITUAÇÃO DA DEMANDA

Situação Demanda

- Concluída
- Em Gestão com tarefas em ab...
- Cancelada
- Concluída parcial
- Em Gestão não iniciada
- Em Gestão com todas as taref...



Das demandas recebidas, 99,5% foram concluídas dentro do período (mês).

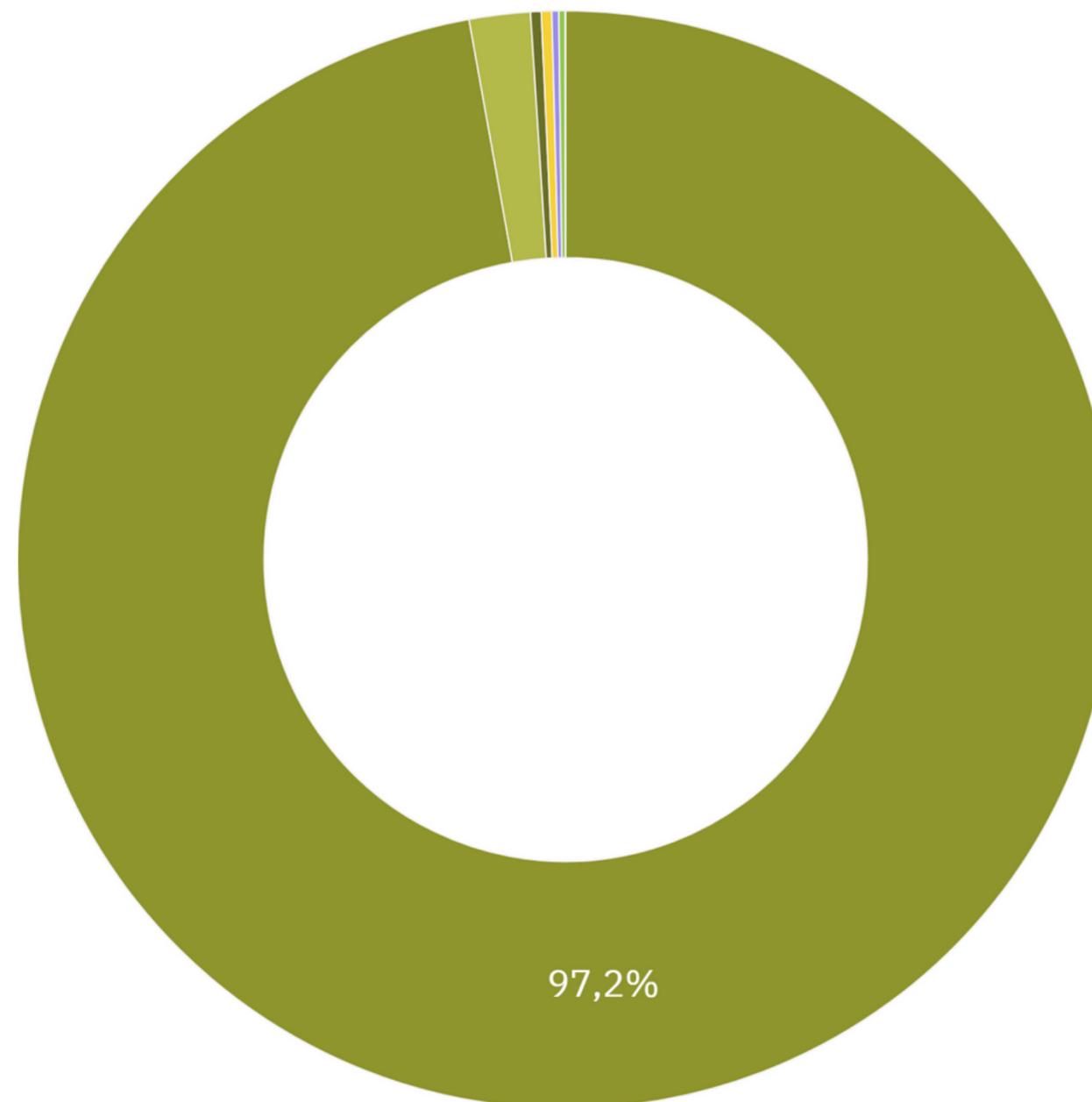
Trinta e seis foram canceladas devido duplicidade.

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

# TIPO DE DEMANDA

97,2% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

Neste mês, notou-se a diminuição da quantidade de demandas de reclamação (362) e de denúncia (38).



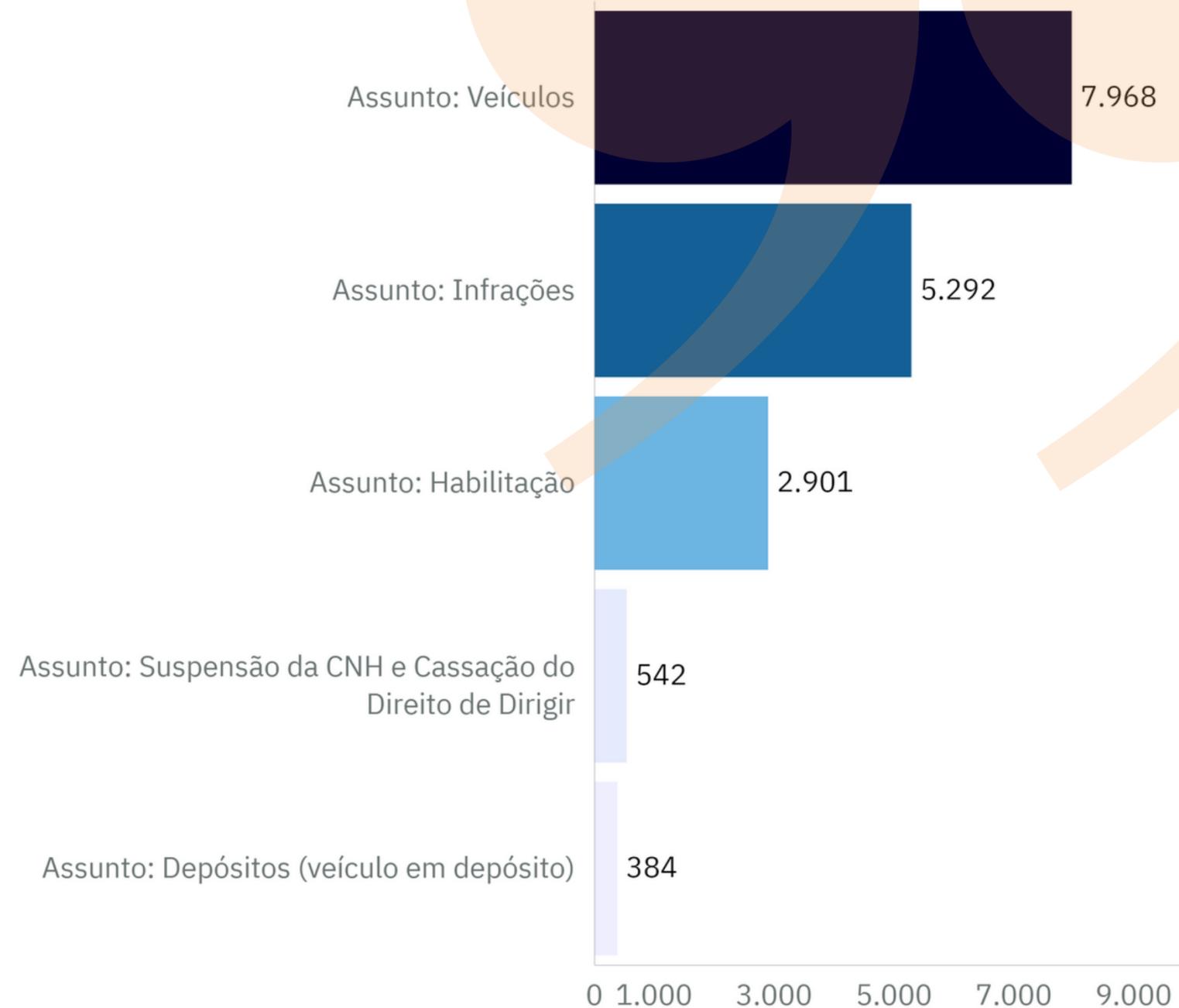
- Tipo Demanda
- Solicitação
  - Reclamação
  - Requerimento
  - Sugestão
  - Ofício judicial
  - Denúncia
  - Elogio
  - Encaminhamento

# CATEGORIAS DAS DEMANDAS

## TOP 5

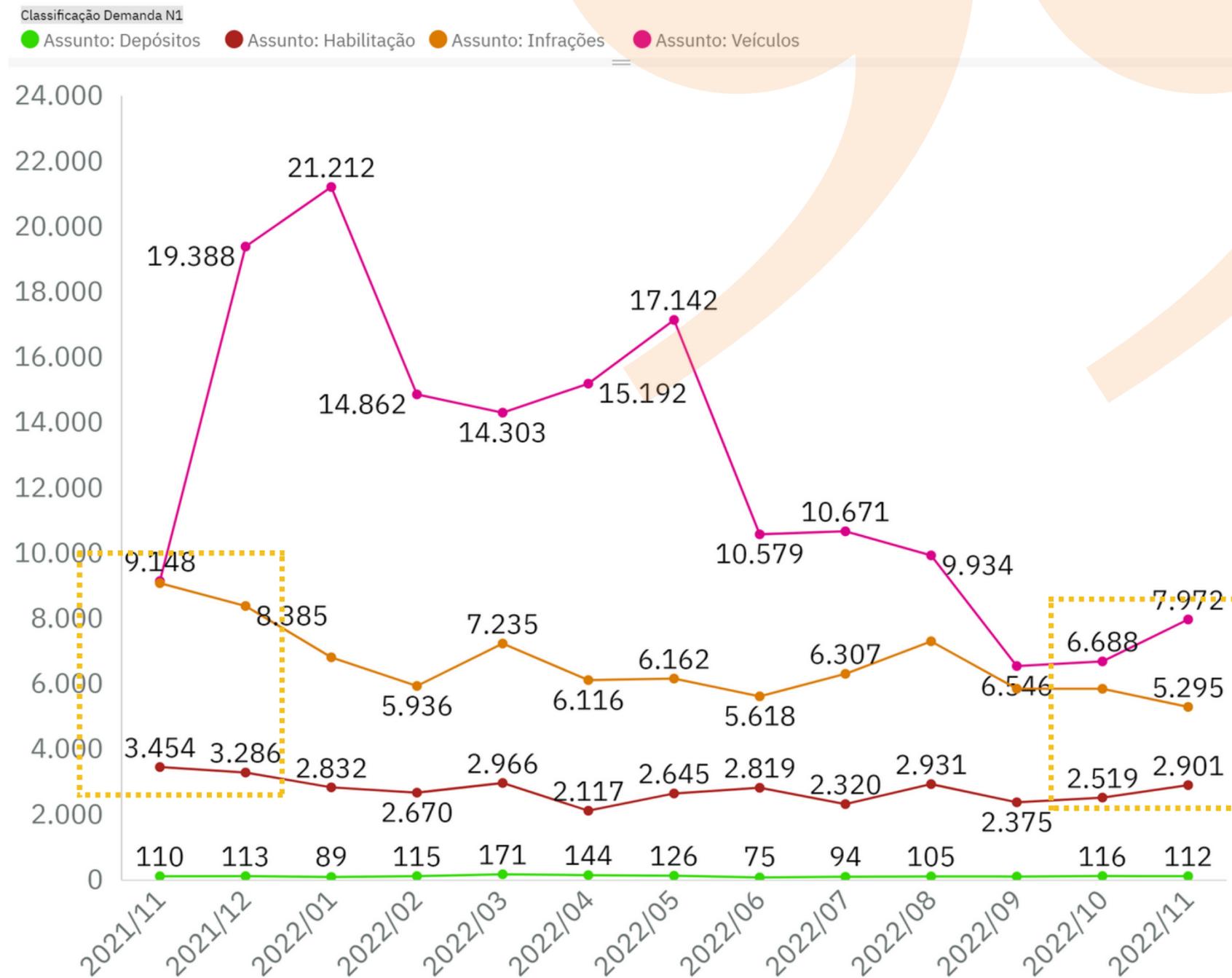
No mês de novembro se observou uma estabilidade nas categorias de demandas, exceto Veículos, que teve incremento de 19%. Nas lâminas posteriores será possível identificar um motivo desse movimento.

Não houve mudança significativa na quantidade de demandas das categorias Infrações e Habilitação, e Suspensão da CNH e Cassação do Direito de Dirigir, assunto de compreensão mais complexa, permaneceu em quarto lugar. Tal assunto será alvo de treinamento/reciclagem nos meses posteriores.



# SAZONALIDADE DAS DEMANDAS - CATEGORIAS

Após termos verificado certa acomodação nos serviços no mês anterior, visualizamos o início antecipado do descolamento da categoria Veículos das demais.



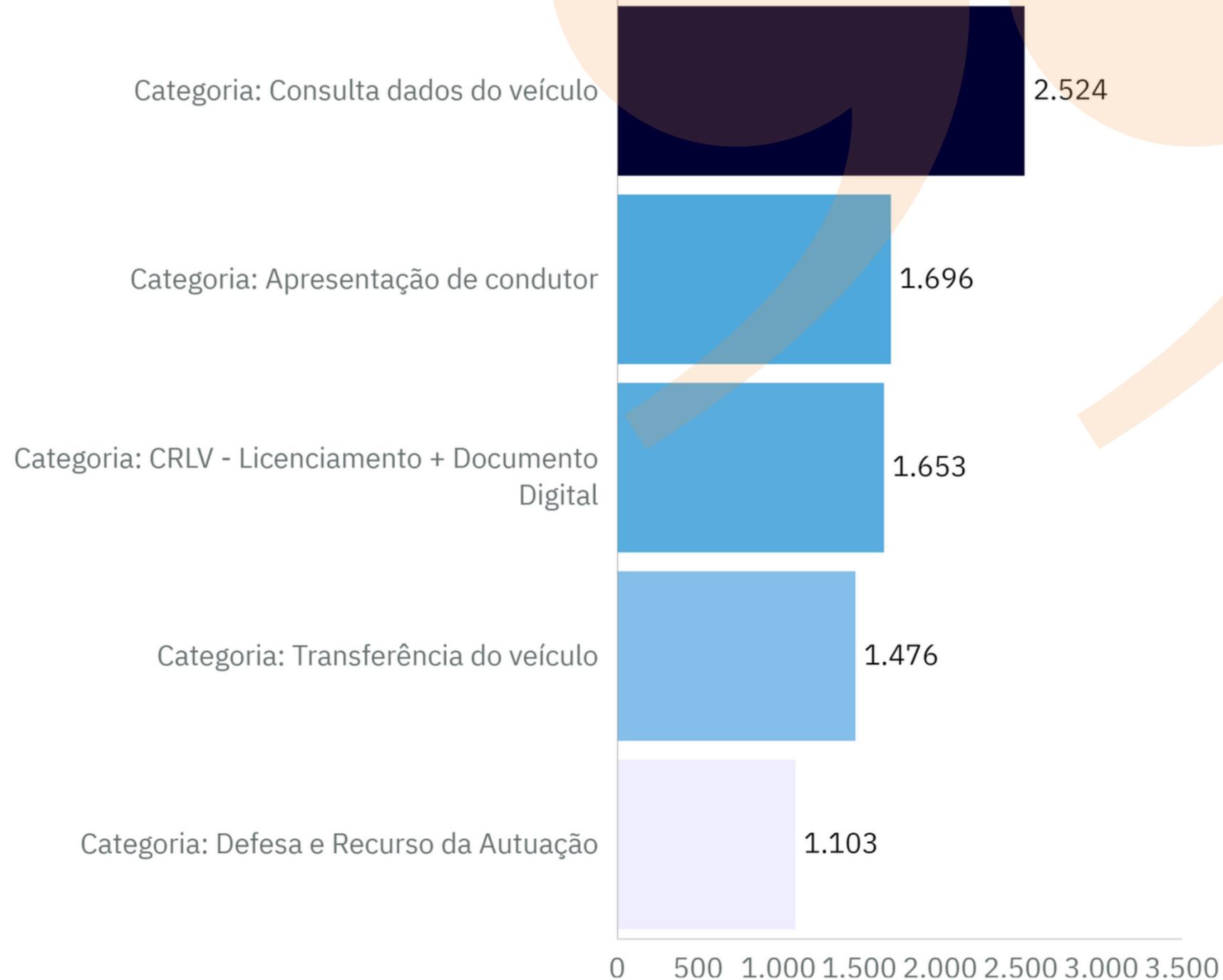
# ASSUNTO DAS DEMANDAS

## TOP 5

O TOP 5 de novembro trouxe uma alteração significativa dos assuntos mais demandados.

Esse movimento pode ser atribuído, em parte, pelo esforço conjunto entre Ouvidoria-Geral e Assessoria de Comunicação Social na divulgação dos serviços digitais do DetranRS no site e redes sociais, em especial da Apresentação de Condutor.

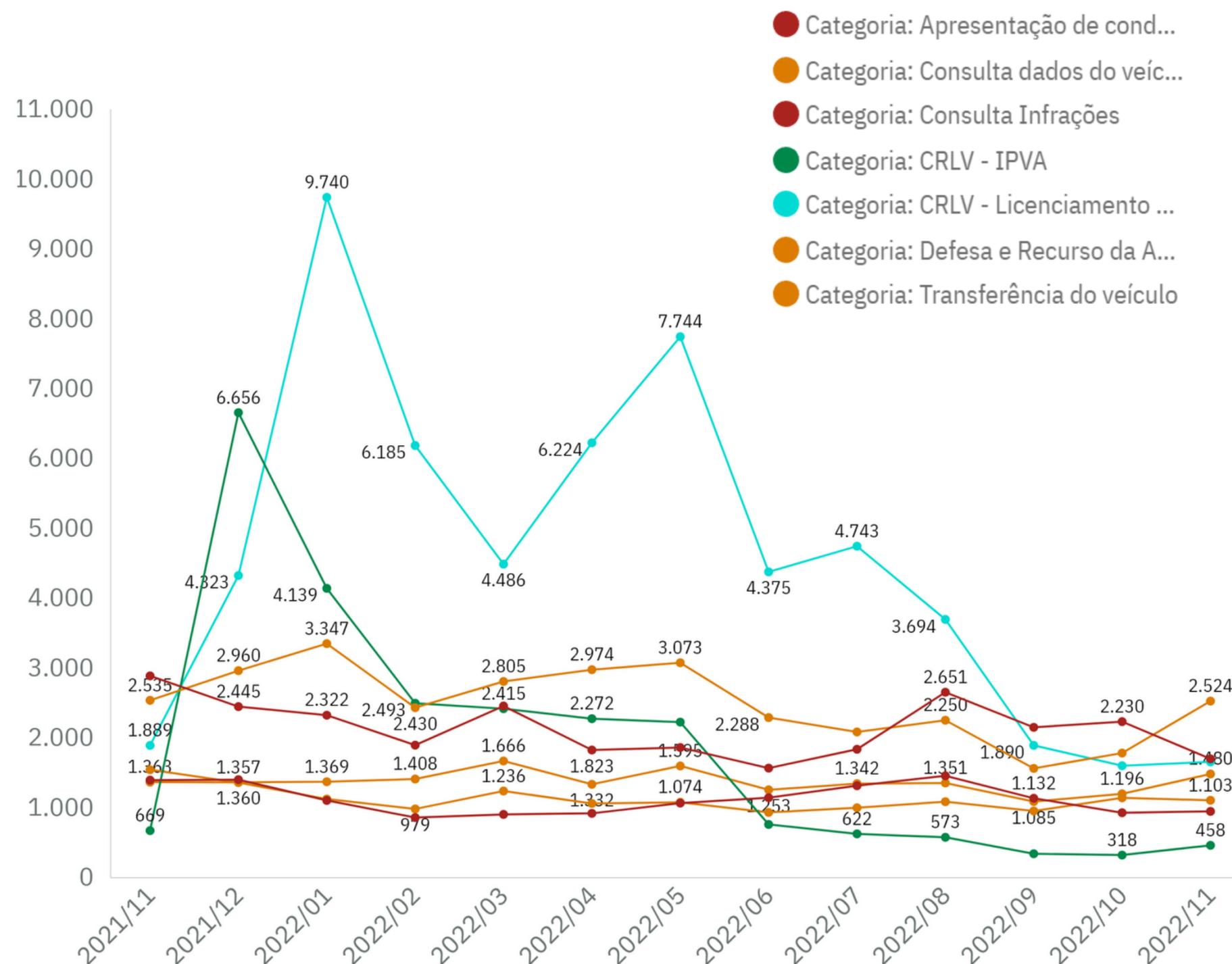
Assim, notou-se a diminuição da Apresentação de Condutor na ordem de 24%. Já o assunto Consulta a Dados do Veículos, que pode ser relacionado aos dados do veículo ou infrações que constem no seu registro, teve novo incremento e alcançou a primeira colocação do TOP 5.



# SAZONALIDADE DAS DEMANDAS - ASSUNTO

Quando analisamos os dados sobre os Assuntos das demandas fica evidente o incremento do assunto Consulta de Veículos. Assunto genérico, de orientação simples e canalizado ao autosserviço, direciona o cidadão a buscar as informações diretamente na Central de Serviços do DetranRS, novamente, em respeito à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Por preceder o calendário do IPVA, se trata de um movimento natural e observado nos anos anteriores.

Ainda, devido a antecipação do lançamento do calendário do IPVA e do Licenciamento, no dia 25 de novembro, a base de conhecimento (Wiki) já fora atualizada e as equipes foram treinadas acerca dos procedimentos de pagamento de IPVA e Taxa de Licenciamento e Emissão do documento de licenciamento (CRLV-e). Tais assuntos serão bastante demandados entre os meses de dezembro e julho de 2023.



# **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 - Novembro/2022