



OUVIDORIA-GERAL

# RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Dezembro/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

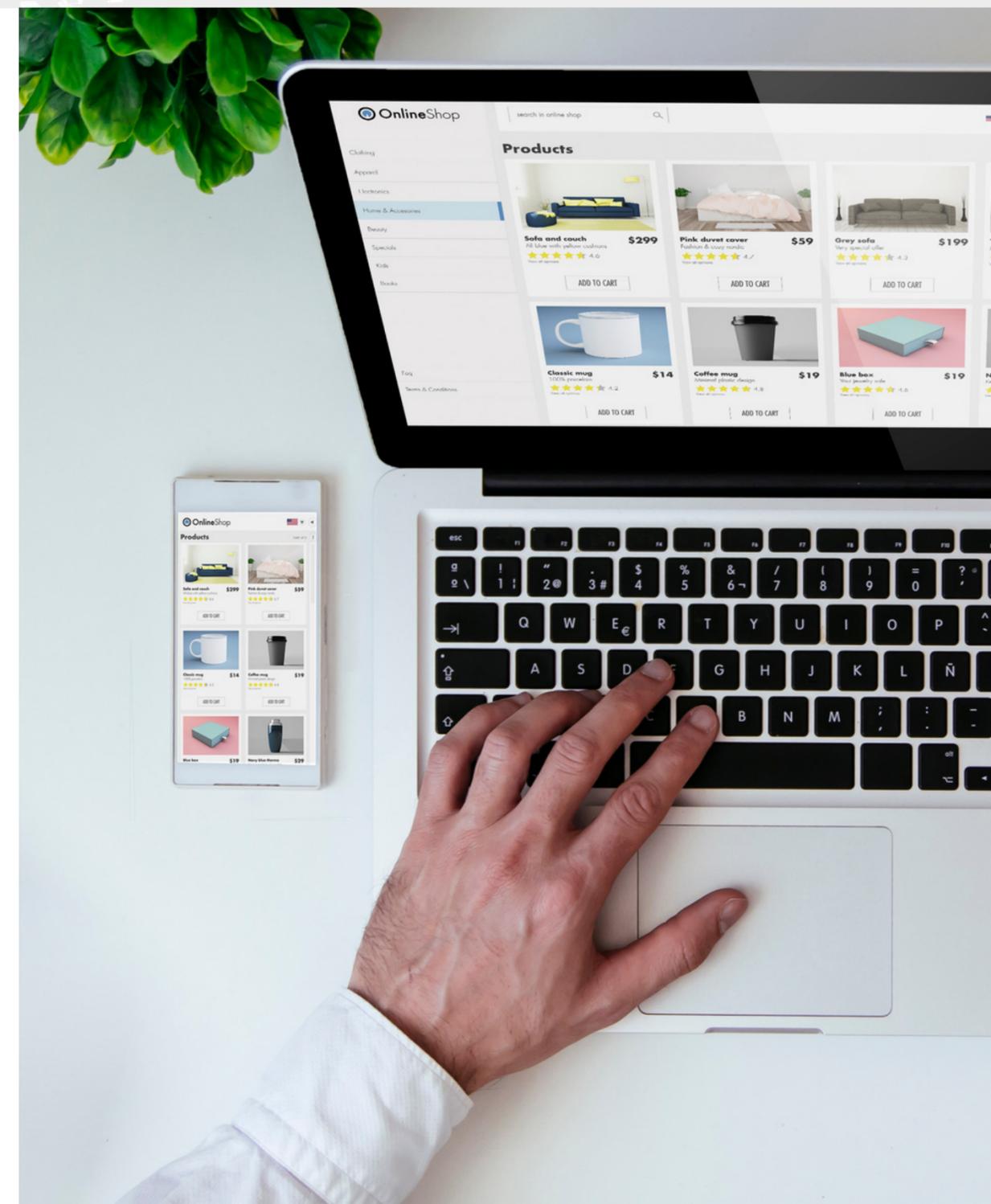
MARCIO CERONI  
ULBRICH

# 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 dezembro de 2022 foram registradas 20.488 (vinte mil e quatrocentos e oitenta e oito) demandas no sistema gerencial do DetranRS, quantidade estável em relação ao mês anterior, mas 52% inferior ao mesmo período de 2021.

Duzentas e noventa e cinco (295) demandas necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS, 1,43% do total, número semelhante ao mês de novembro de 2022.

Os canais Fale Conosco e Ouvidoria (mais especializados - segundo nível de atendimento) tiveram um incremento 14% na sua demanda, abarcando 4,59% (941) do total de demandas.

Dezembro/2022

Quantidade de Demandas

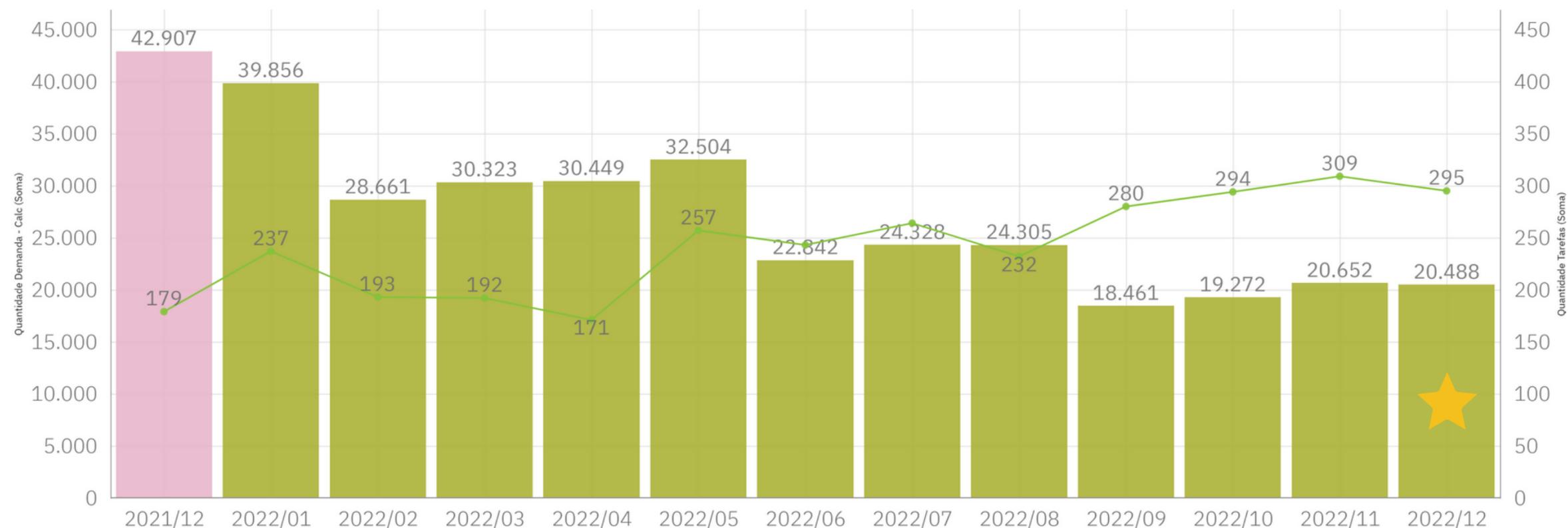
20.488

Tarefas

295

Média - últimos 12 meses

26.012



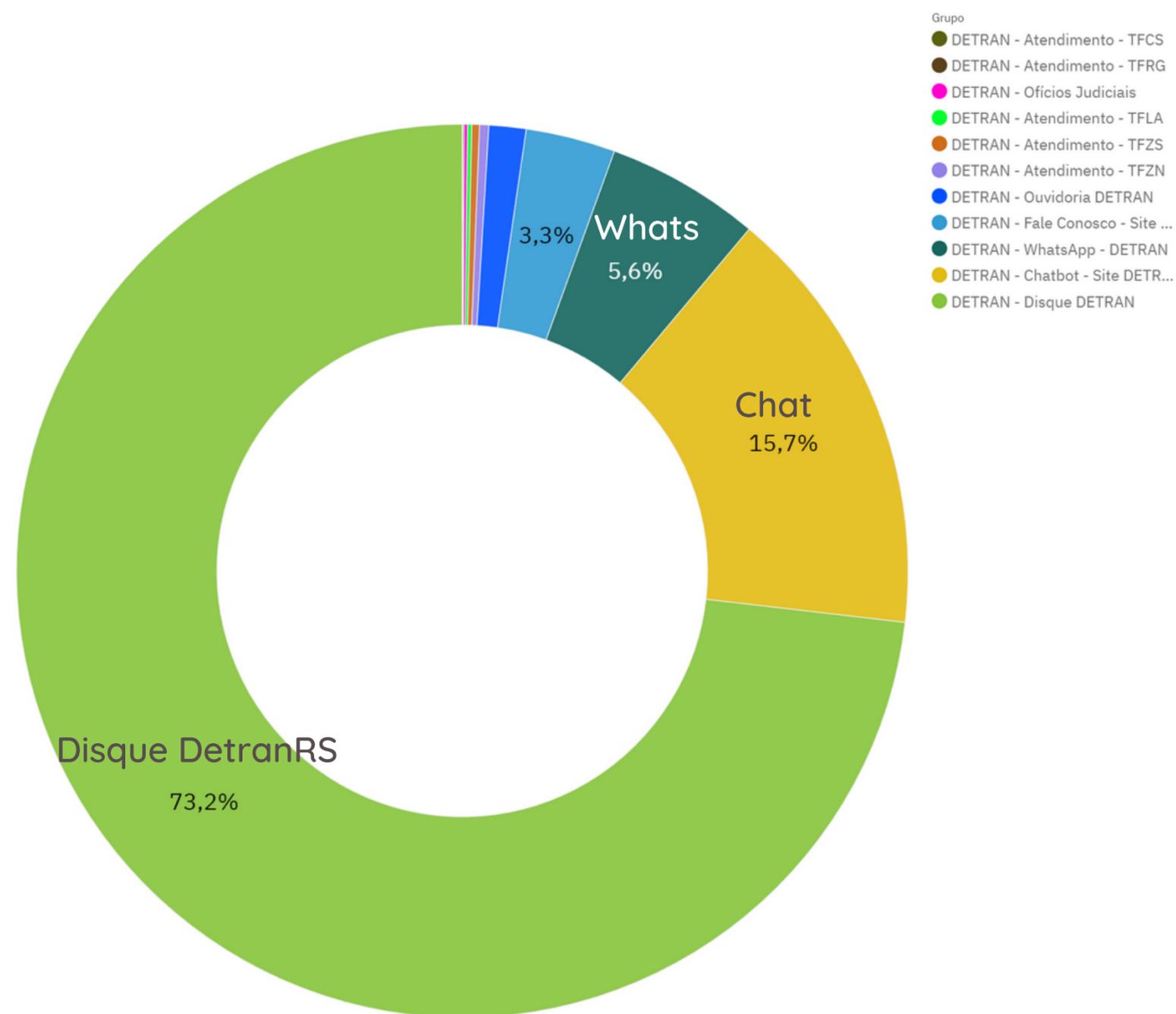
# TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Houve uma alteração drástica na participação dos canais de atendimento, motivada pela diminuição do canal Chat.

Explicamos: devido problemas contratuais, uma das empresas terceirizadas contratadas deixou de prestar o serviço contratado no canal Chat e no Tudo Fácil Zona Sul.

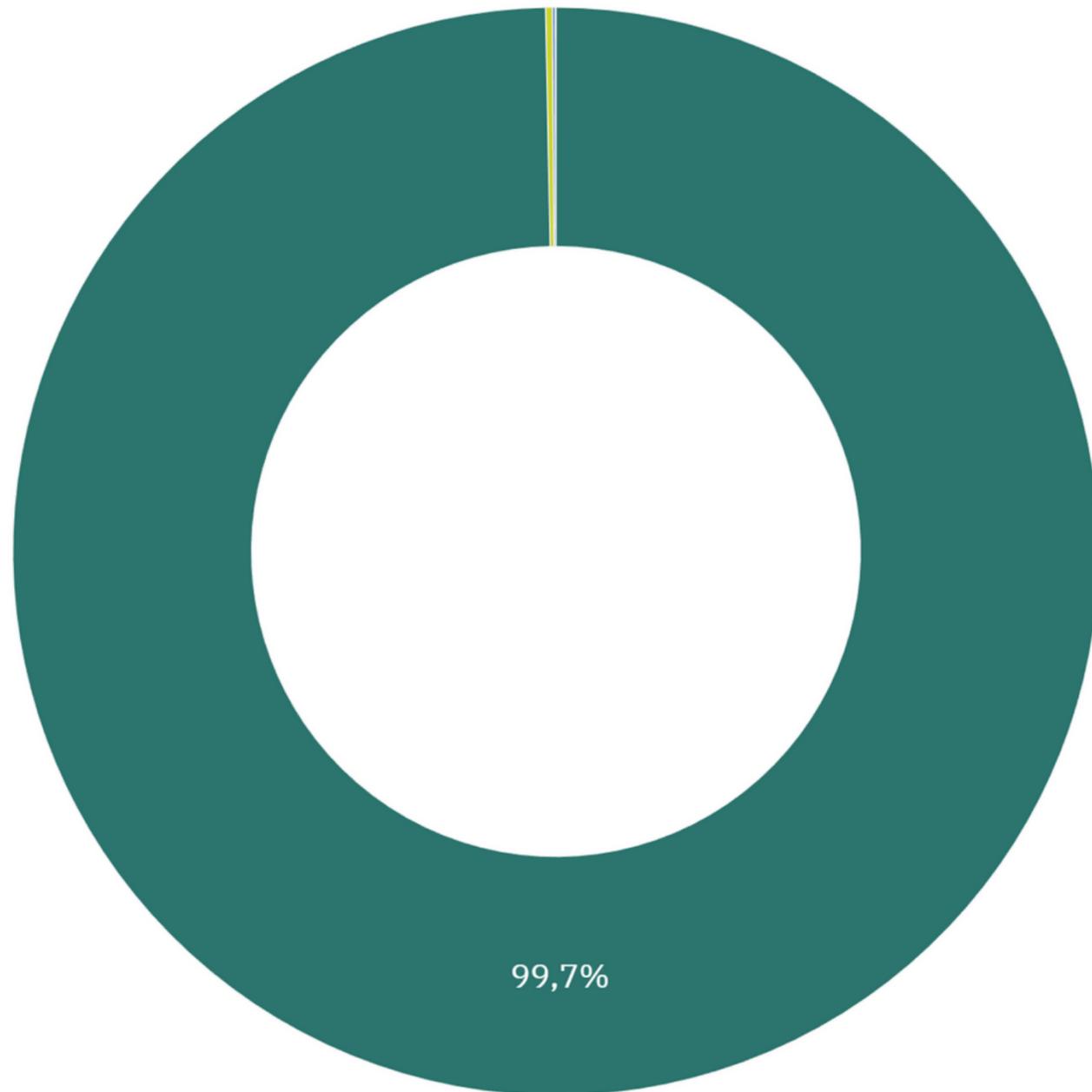
Certo volume de demandas foi absorvido pela empresa que presta serviços para o Disque DetranRS. Ainda assim, o atendimento foi realizado num nível aquém do almejado, devido à alta demanda e limitação do quadro de pessoal dessa prestadora de serviços.

Já o canal de atendimento por WhatsApp, o "Zap do DetranRS", inaugurado em novembro de 2022, teve 5,6% de participação no seu primeiro mês de atuação.



# SITUAÇÃO DA DEMANDA

- Situação Demanda
- Concluída
  - Cancelada
  - Em Gestão com tarefas em ab...
  - Concluída parcial
  - Em Gestão não iniciada



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

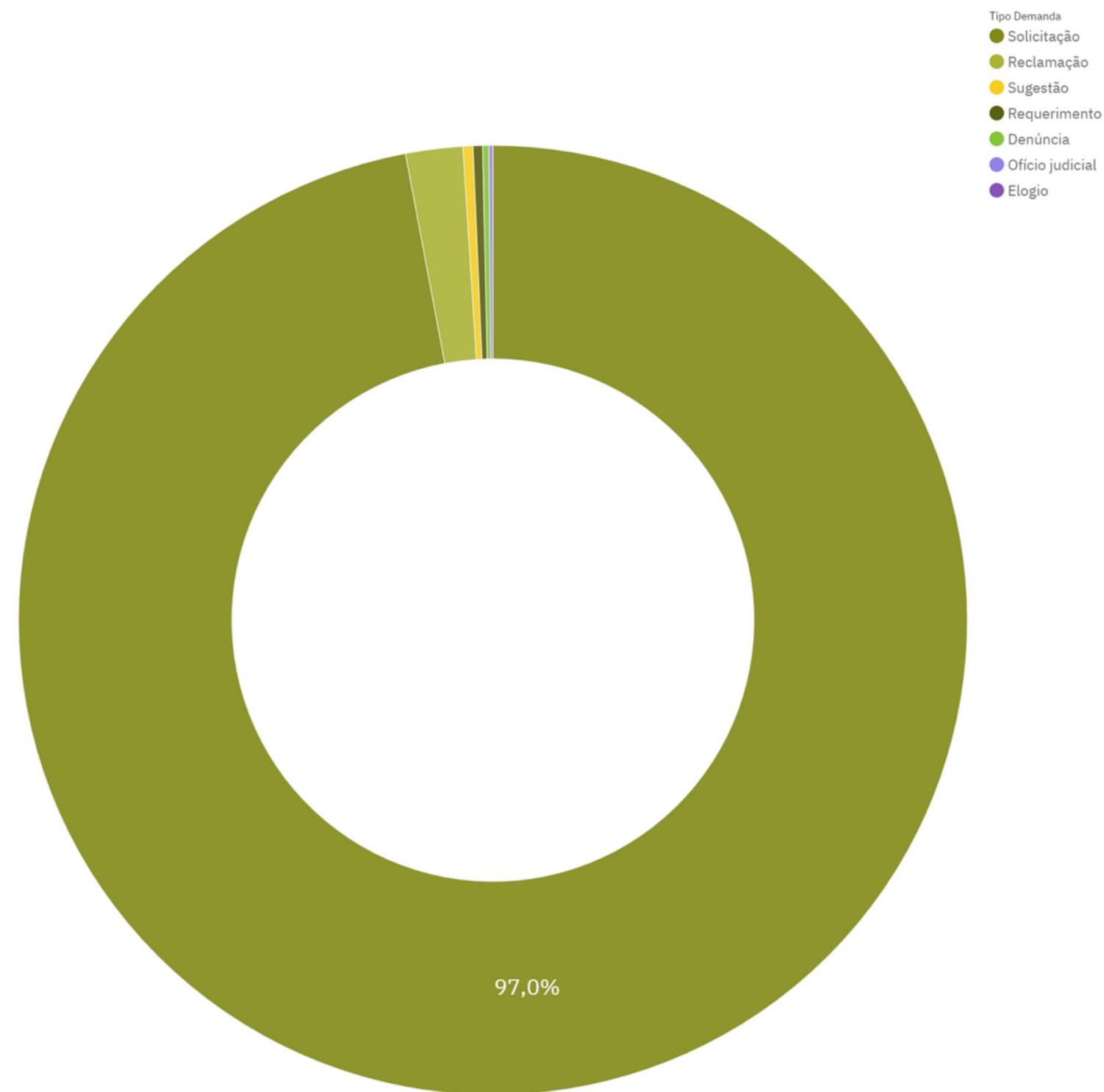
Quarenta e uma foram canceladas devido duplicidade.

Dezenove demandas iniciadas em dezembro permaneceram abertas, aguardando tratamento ou mesmo a resposta das áreas técnicas em Tarefas.

# TIPO DE DEMANDA

Nada de novo por aqui: 97% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

Neste mês, notou-se um ligeiro incremento na quantidade de demandas de reclamação (396) e de denúncia (44).

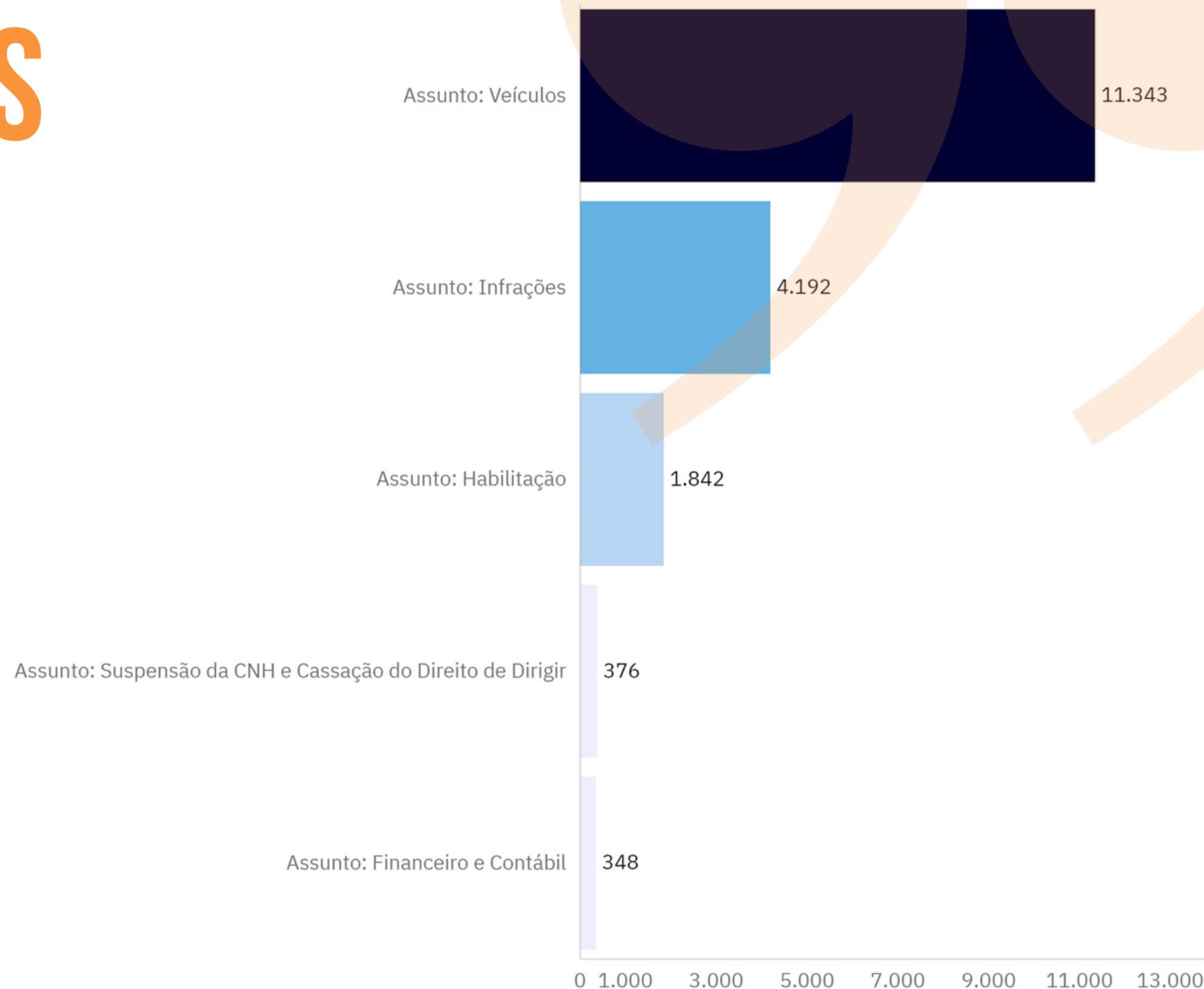


# CATEGORIAS DAS DEMANDAS

## TOP 5

De volta à realidade: com o lançamento do IPVA 2023 em 25/11/2022, iniciamos mais uma temporada do Licenciamento Anual.

Assim, Veículos tomou distância do segundo colocado e deverá manter esta folga, pelo menos, até julho ou agosto de 2023.

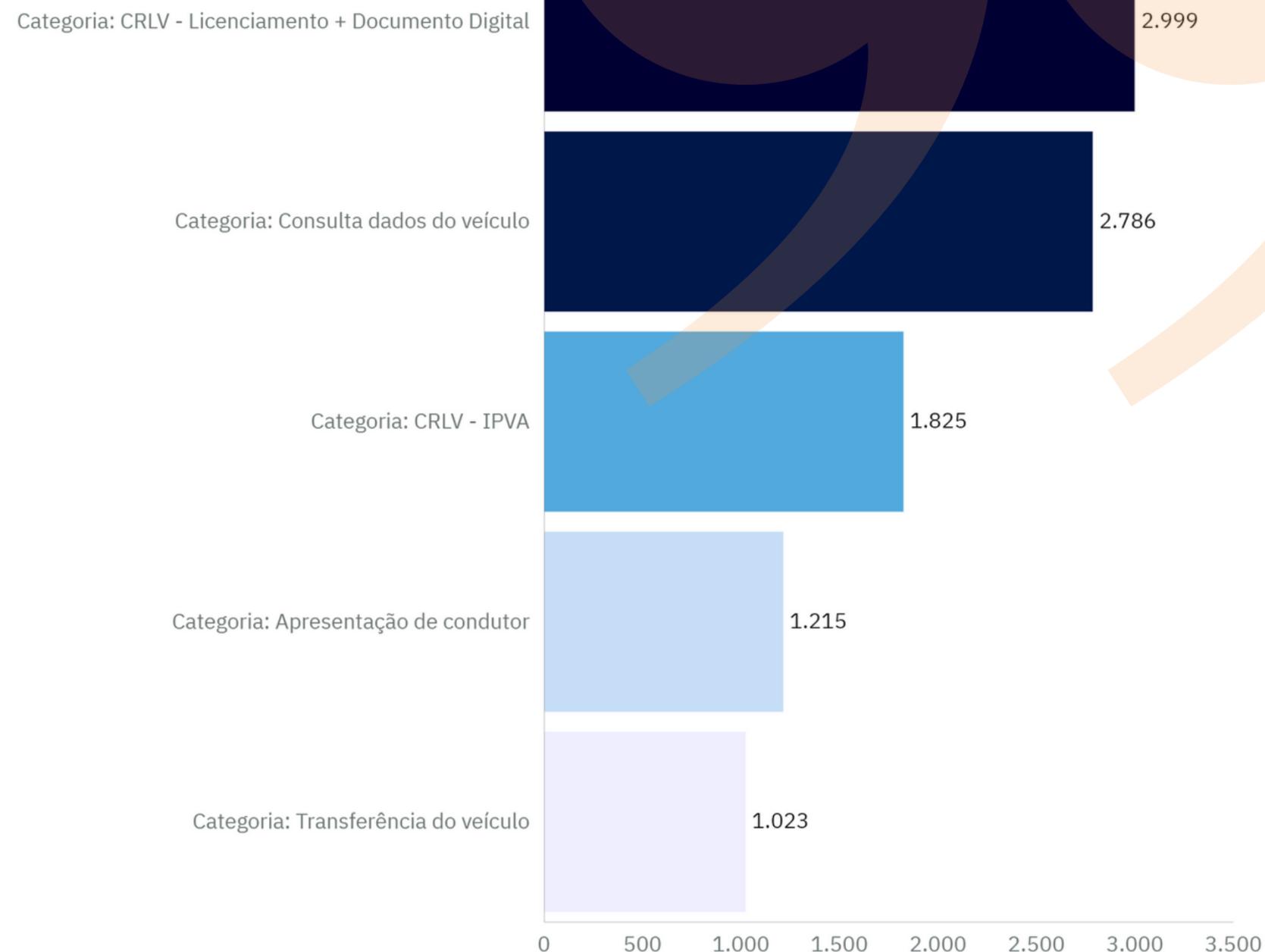


# ASSUNTO DAS DEMANDAS

## TOP 5

Dezembro trouxe de volta os maiores assuntos do ano: os relacionados ao Licenciamento Anual, IPVA e débitos do veículo (Consulta de Dados).

Os temas foram alvo de treinamento realizado com as equipes entre o fim de novembro e o início de dezembro. O conteúdo da base de conhecimento (Wiki) foi revisado e dúvidas foram sanadas.

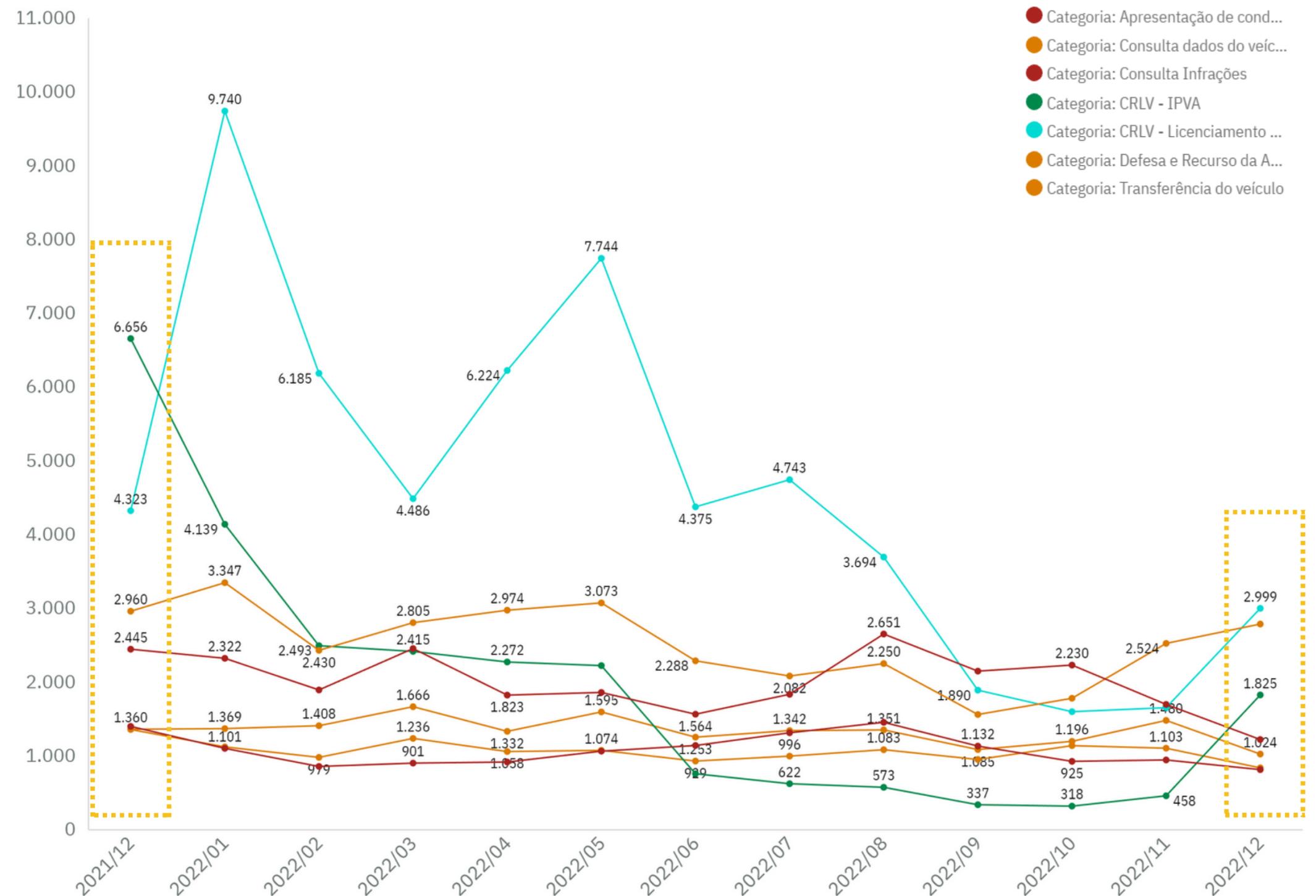


# SAZONALIDADE DAS DEMANDAS - ASSUNTO

Mas quando comparamos a quantidade de demandas por assunto no mês de dezembro, em 2021 e 2022, vemos que a quantidade de atendimentos ficou abaixo do esperado.

A questão pode estar vinculada com o problema relatado anteriormente (prestação de serviços de forma precária por uma das empresas terceirizadas).

Também pode ser vinculado às diversas semelhanças entre os calendários 2022 e 2023 e também ao hábito incorporado pelo cidadão para atualizar o documento do seu veículo de forma eletrônica.



## 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

- Análise prejudicada em razão da suspensão dos serviços contratados.



## NEUTRO

- Atendimento chat direcionado ao WhatsApp (ZAP do DetranRS) e Livechat empresa ST Serviços.



## PONTOS A MELHORAR

- Análise prejudicada em razão da suspensão dos serviços contratados.

# DISQUE DETRAN



## PONTOS POSITIVOS

- 90,13 % tiveram nota de atendimento satisfatória (em escala de avaliação de 1-5);
- Qualidade da informação.



## NEUTRO

- Aumento das demandas atendidas em 41% em relação ao mês anterior (16.755).



## PONTOS A MELHORAR

- 58,66 % das chamadas atendidas em até 20 segundos;
- Índice de abandono;
- Necessidade de maior utilização da Wiki (base de conhecimento);

# FALE CONOSCO



## PONTOS POSITIVOS

- 28,65 % das demandas foi alvo de aferição de qualidade;
- 61,29 % das demandas avaliadas tiveram apoio da supervisão.



## NEUTRO

- Correta classificação das demandas.



## PONTOS A MELHORAR

- Oportunidade de melhoria em 11,45 % das demandas analisadas;
- Tempo de atendimento de solicitação de cópias de documentos.

# ATENDIMENTO PRESENCIAL



## PONTOS POSITIVOS

- Capacitação e Inauguração do Tudo Fácil Passo Fundo;
- Reforço da capacitação e uso da Wiki do Tudo Fácil Zona Norte.



## NEUTRO

- Análises da pesquisa de satisfação e agendamento prejudicados no período considerado em razão da suspensão dos serviços no Tudo Fácil Zona Sul.



## 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).

# **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 - Dezembro/2022