



OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Janeiro/2023

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

Janeiro de 2023 foi mês de alta na quantidade de atendimentos realizados: em janeiro tivemos 24.464 (vinte e quatro mil e quatrocentos e sessenta e quatro) demandas e 330 tarefas abertas aos setores.

Apesar do acréscimo em relação ao mês anterior, a quantidade foi quase 40% inferior ao registrado em janeiro de 2022, o que será explicado em lâminas posteriores.

Os canais Fale Conosco e Ouvidoria (mais especializados - segundo nível de atendimento) tiveram um incremento 10% na sua demanda, abarcando 4,21% (1031) do total de demandas. E, como informado, trezentas e trinta (330) demandas necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS, 1,34% do total, número superior ao registrado em dezembro e mesmo em relação à janeiro de 2022.

Janeiro/2023

Quantidade de Demandas

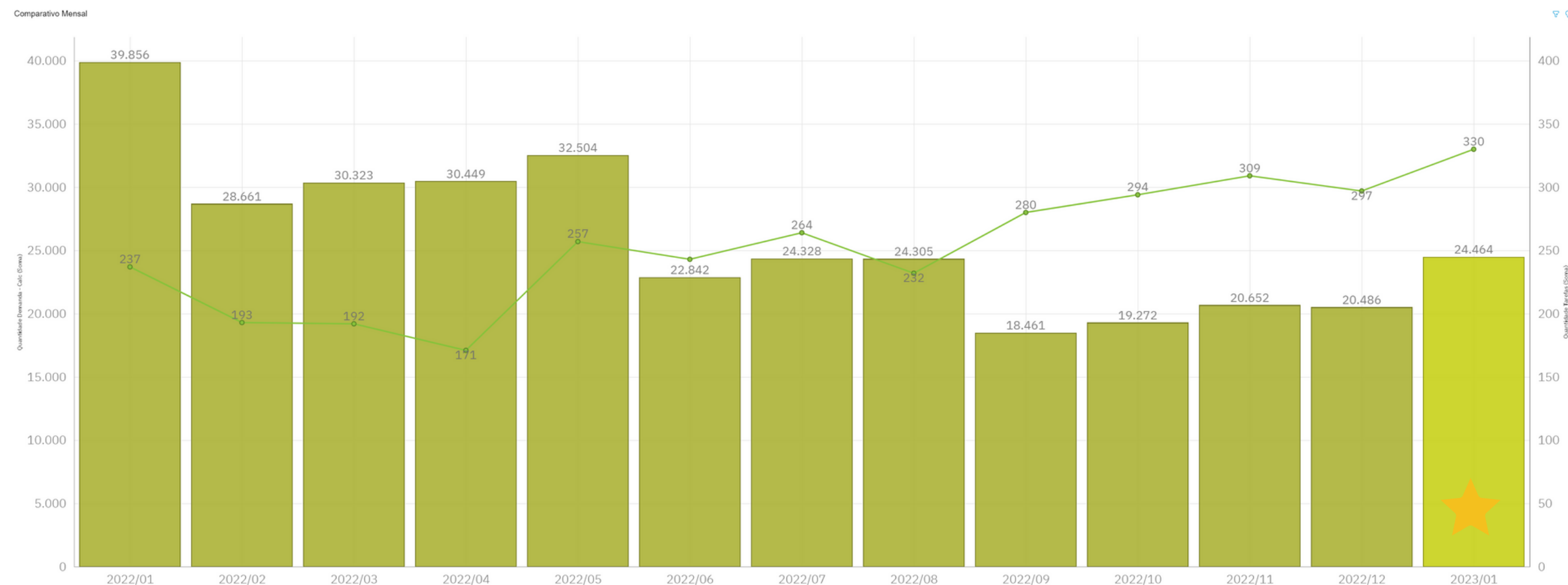
24.464

Tarefas

330

Média - últimos 12 meses

24.729

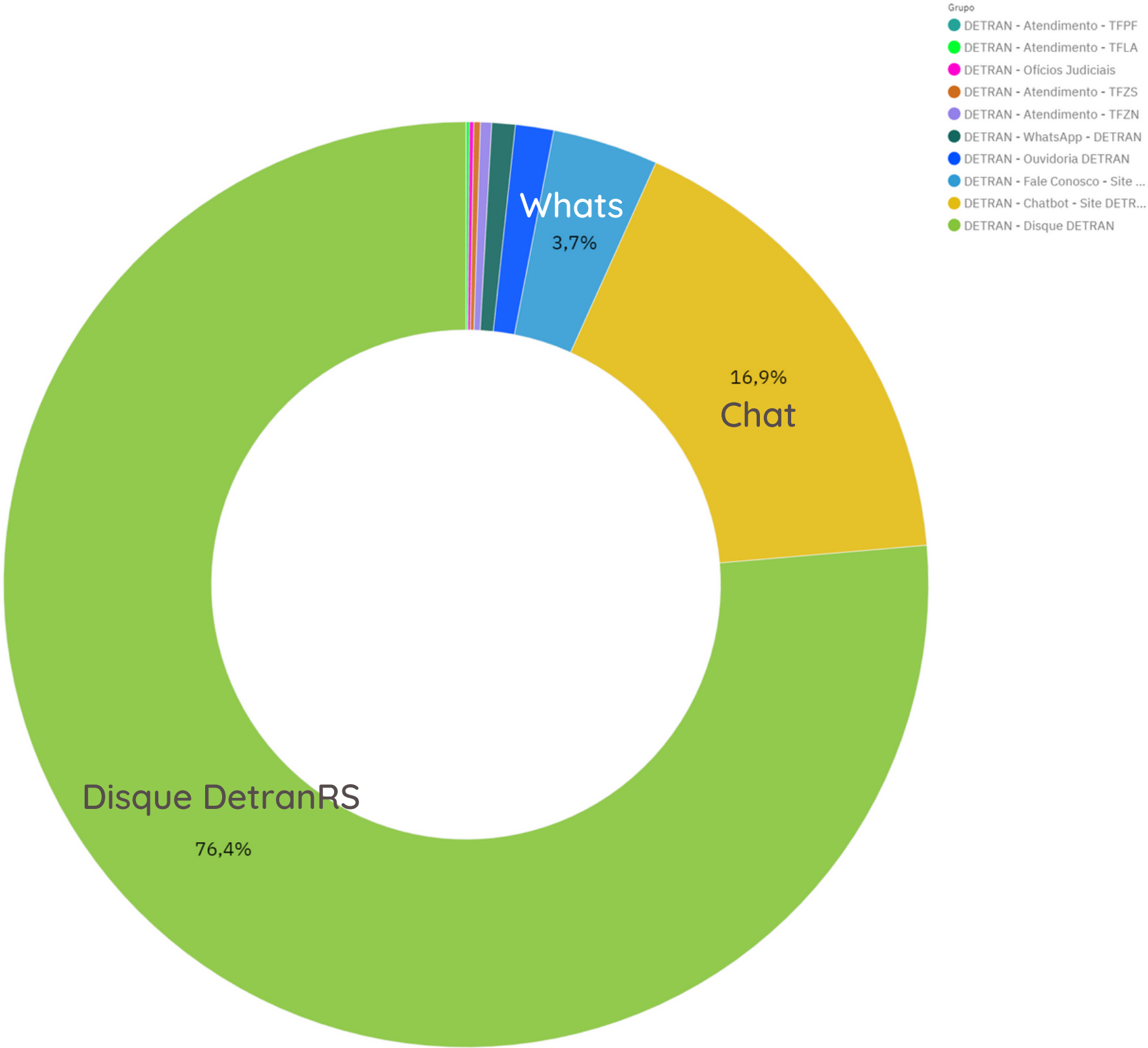


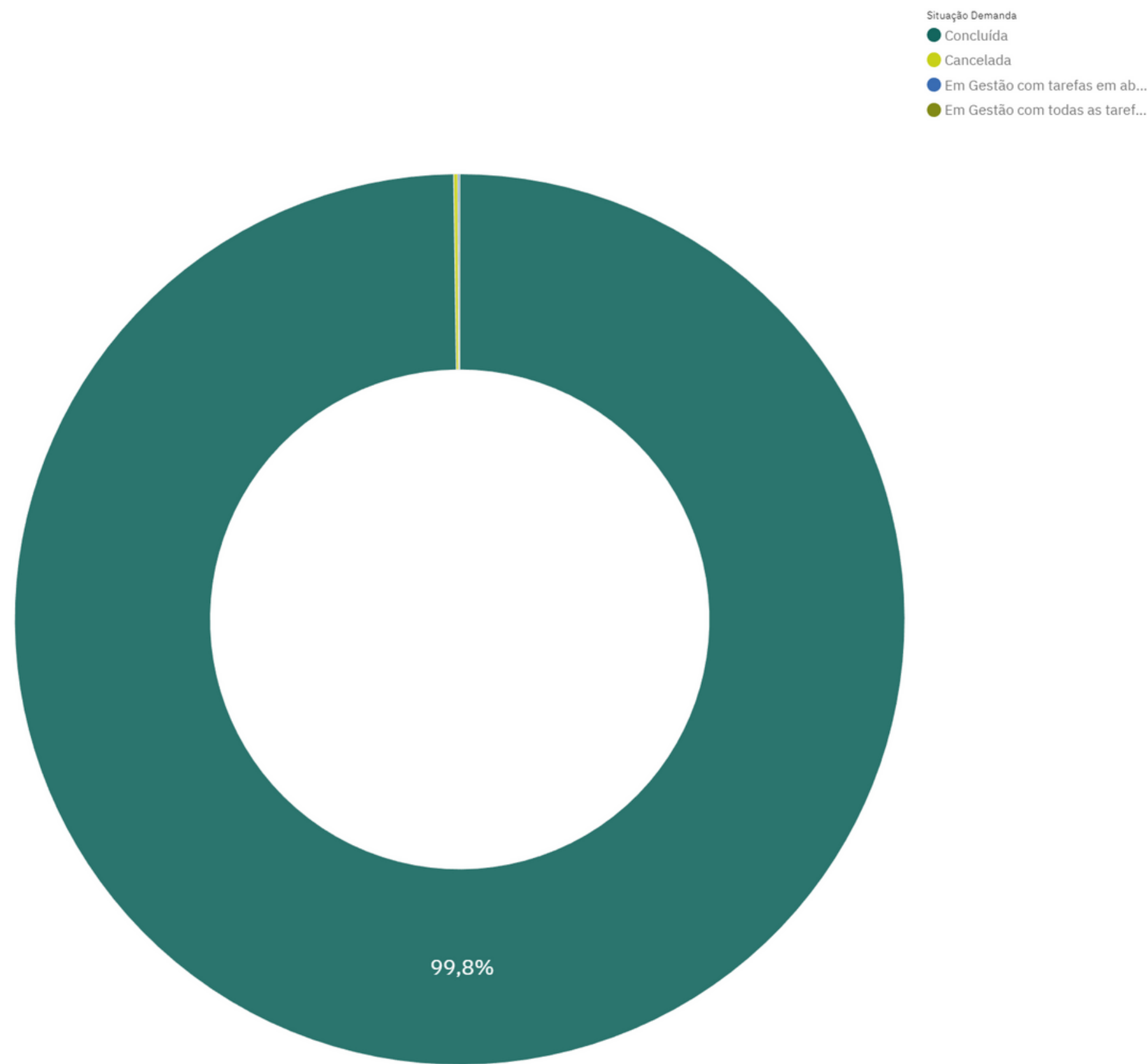
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Novamente, problemas administrativos/contratuais alteraram a participação dos canais de atendimento no mês de janeiro.

Explicamos: reflexos dos problemas iniciados em dezembro de 2022 com uma das empresas terceirizadas contratadas e a substituição desta, em 16 de janeiro de 2023, ocasionou a sobrecarga de trabalho em outra equipe de atendimento.

Assim, infelizmente, muitos atendimentos deixaram de ser realizados no canal Chat e no Tudo Fácil Zona Sul.





SITUAÇÃO DA DEMANDA

Das demandas recebidas, 99,8% foram concluídas dentro do período (mês).

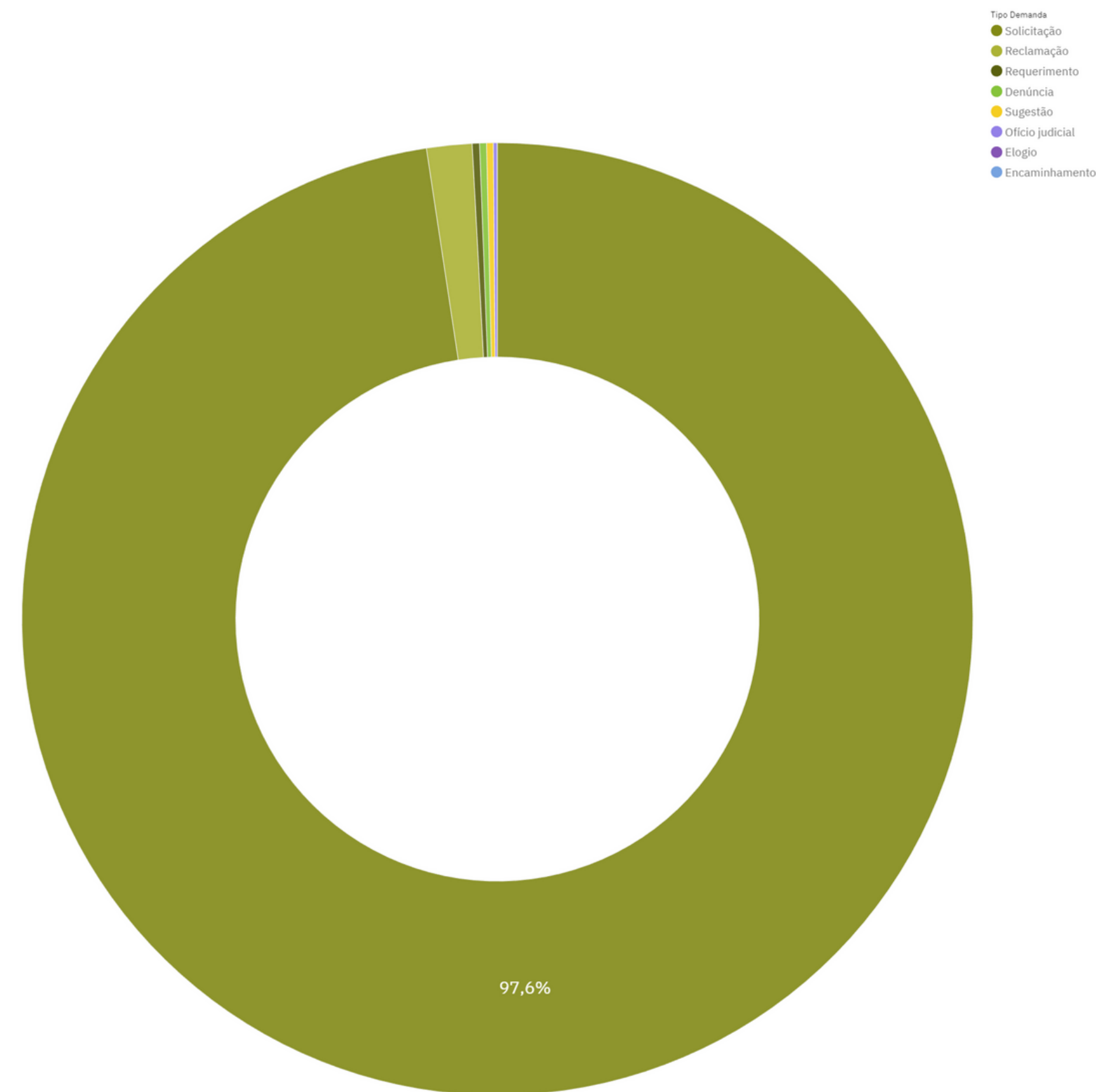
Trinta e seis foram canceladas devido duplicidade.

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

TIPO DE DEMANDA

Nada de novo por aqui: 97,6% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

Houve redução de quase 6% na quantidade de demandas de reclamação (373). Entretanto, as de denúncia tiveram um aumento de quase 30%, totalizando cinquenta e sete (57) demandas.

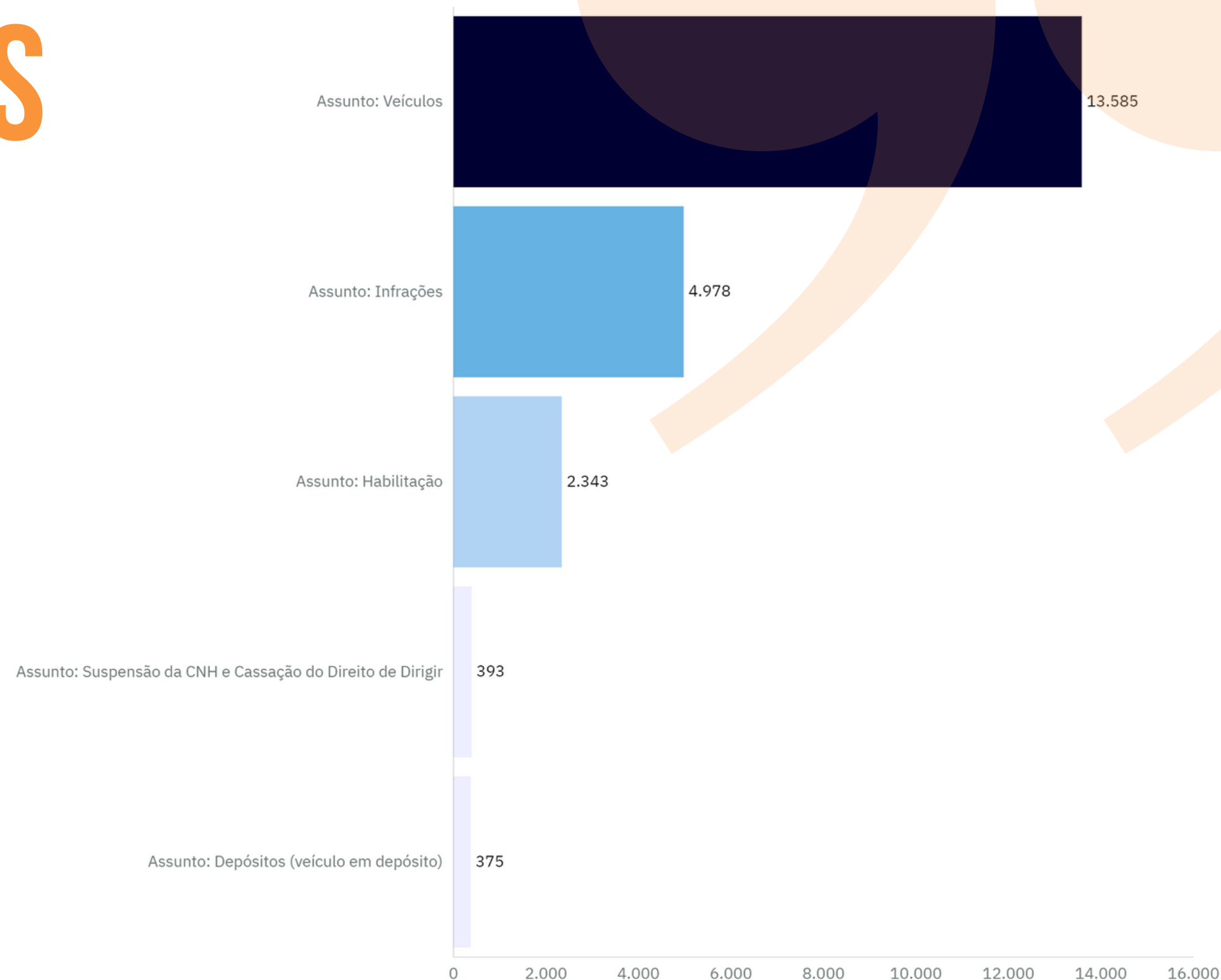


CATEGORIAS DAS DEMANDAS

TOP 5

De volta à realidade: a temporada de Licenciamento Anual 2023 manteve a categoria Veículos como mais demandada.

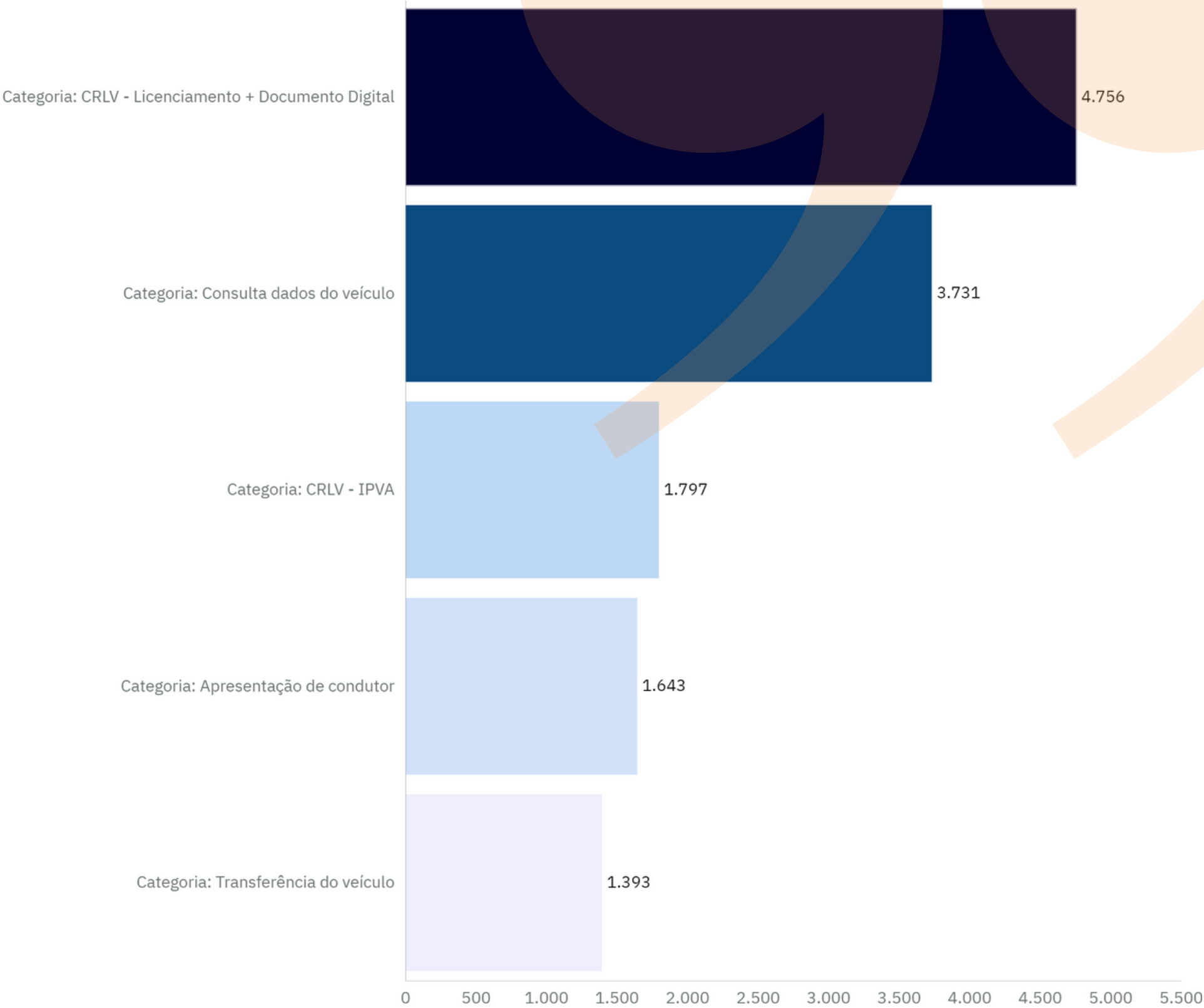
Infrações permanece na segunda colocação, seguida por Habilitação, Suspensão da CNH e Cassação do Direito de Dirigir e Depósitos.



ASSUNTO DAS DEMANDAS TOP 5

Em janeiro, o TOP 5 dos assuntos não teve alterações: os relacionados ao Licenciamento Anual, IPVA e débitos do veículo (Consulta de Dados) permanecem na primeira faixa, seguidos por Apresentação de Condutor e Transferência do Veículo.

Todos tiveram ligeiro aumento na quantidade, mas nada que saltasse aos olhos e possa ser considerado discrepante.



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

- 91 % tiveram nota de atendimento satisfatória (em escala de avaliação de 1-5);
- Qualidade da informação.



NEUTRO

- Aumento das demandas atendidas em 31,65% em relação ao mês anterior.



PONTOS A MELHORAR

- 41,6, % das chamadas atendidas em até 20 segundos;
- Índice de abandono;
- Necessidade de maior utilização da Wiki (base de conhecimento).

FALE CONOSCO



PONTOS POSITIVOS

- 37,91 % das demandas foi alvo de aferição de qualidade;
- 20,20 % das demandas avaliadas tiveram apoio da supervisão.



NEUTRO

- Correta classificação das demandas.



PONTOS A MELHORAR

- Oportunidade de melhoria em 11,49 % das demandas analisadas;
- Tempo de atendimento de solicitação de cópias de documentos.

ATENDIMENTO PRESENCIAL



PONTOS POSITIVOS

- Capacitação Tudo Fácil Zona Norte;
- Novo reforço no uso da Wiki (base de conhecimento).



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).

DetransRS

EM DEFESA DA VIDA

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

Ouvidoria-Geral | Relatório Mensal de Gestão - Janeiro/2023



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA