

OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Março/2023

EM DEFESA DA VIDA
DetranRS



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

GIUSEPE DA SILVA
JUNQUEIRA

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 seis canais de atendimento: Ouvidoria, Fale Conosco, CHAT, WhatsApp, Disque Detran e atendimento presencial (unidades Tudo Fácil), esse último conta com cinco unidades distribuídas nos municípios de Caxias, Lajeado, Passo Fundo, Porto Alegre 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

2023 permanece sendo um ano desafiador: apesar da diminuição na quantidade de atendimentos parecer uma menor demanda por parte da sociedade, problemas de ordem administrativa nos últimos meses fizeram que o serviço fosse novamente comprometido e o canal Chat fosse fechado temporariamente. Isso pode ter criado um gargalo e limitado a entrada nos serviços de atendimento.

Corroborando com o argumento a redução percentual na entrada de demandas no intervalo (fevereiro a março de 2023), na ordem de 13,37%. Ainda mais porque, no mesmo período em 2022, a quantidade de demandas havia crescido em 5%.

Em contrapartida, as demandas dos canais Fale Conosco e Ouvidoria (mais especializados - segundo nível de atendimento) são de livre entrada. O canal Ouvidoria em nenhum momento foi afetado, pois o tratamento das demandas é realizado por duas servidoras públicas. Já no Fale Conosco, o prazo de atendimento foi comprometido: como não houve terceirizados para analisar e tratar as demandas, uma servidora pública assumiu o canal. Vale citar que, anteriormente, o serviço era realizado por três terceirizados e uma supervisora. Soma-se a isso o aumento da demanda no canal: houve um acréscimo de quase 26% na entrada de demandas no mês de março de 2023.

Março/2023

Quantidade de Demandas

17.762

Tarefas

301

Média - últimos 12 meses

23.002



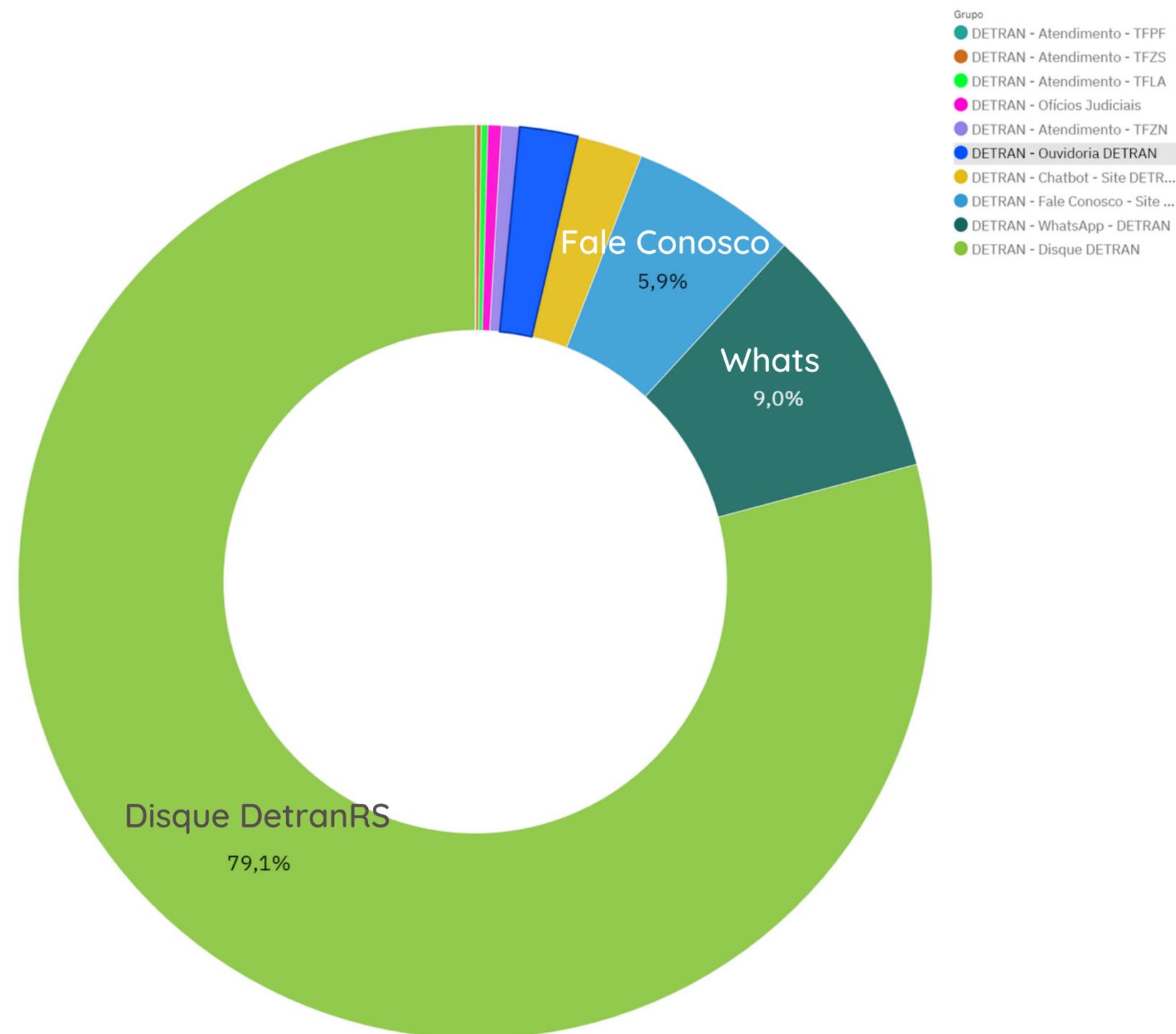
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Os problemas administrativos/contratuais de empresa terceirizada levaram à rescisão contratual com a empresa "Opus Soluções em Limpeza" e prejudicaram novamente a qualidade do serviço prestado.

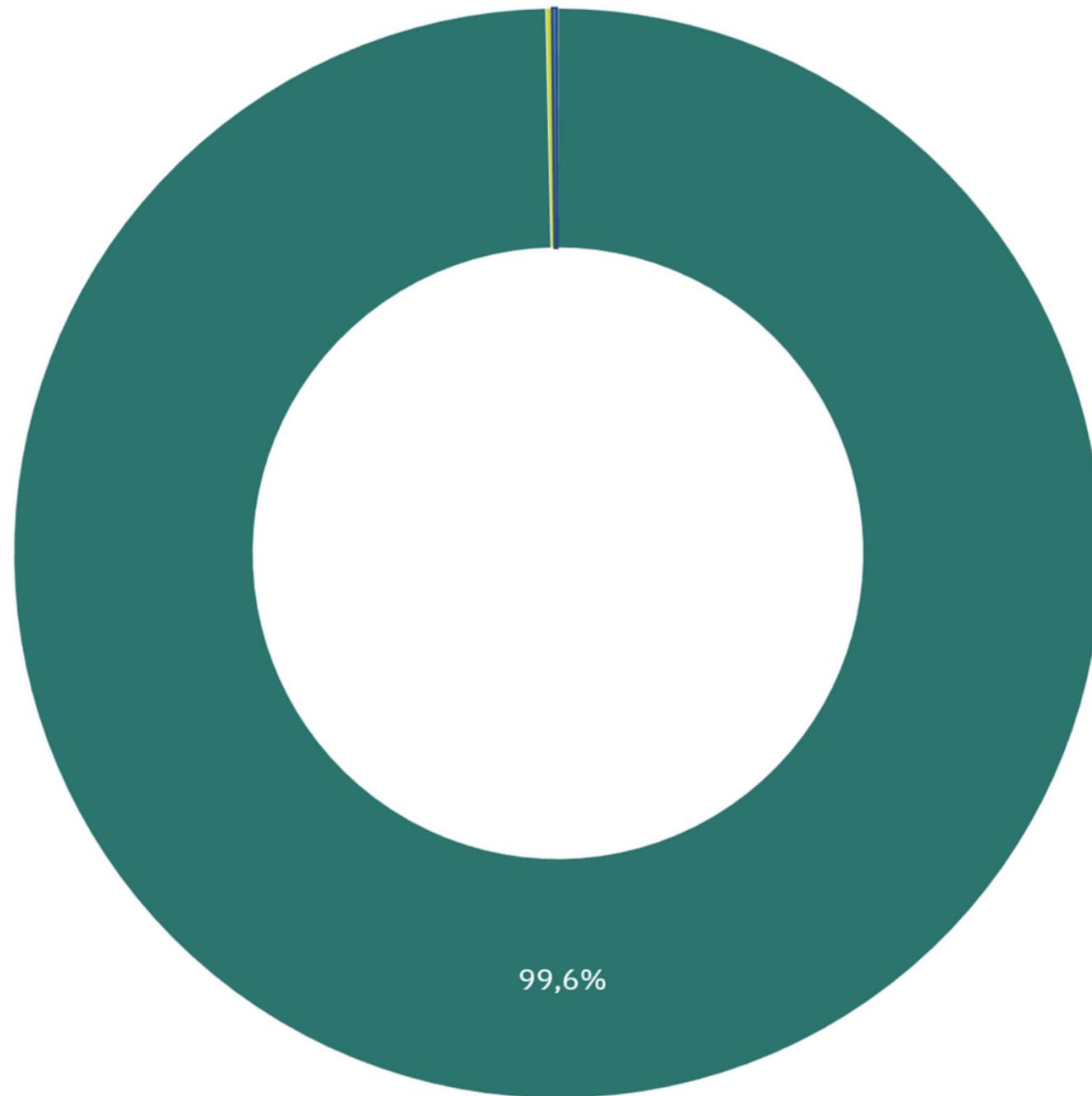
No mês de março não houve atendimento regular no canal Chat e a Unidade de Atendimento presencial da Zona Sul de Porto Alegre permaneceu fechada.

Assim, os canais Disque Detran e WhatsApp se tornaram os únicos canais de "primeiro nível" disponíveis e, de certa forma, atuaram de forma precária.

Explicamos: esses serviços foram acumulados pela outra empresa terceirizada contratada (ST Serviços), sem incremento/aditivo contratual (o contrato já está aditivado no limite legal).



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



SITUAÇÃO DA DEMANDA

Apesar de todos os percalços, os resultados se mantêm semelhantes ao mês anterior: das demandas recebidas, 99,6% foram concluídas dentro do período (mês).

Trinta e duas (32) foram canceladas devido duplicidade.

Vinte e cinco (25) demandas iniciadas em março permaneceram abertas, aguardando tratamento ou mesmo a resposta das áreas técnicas em Tarefas.

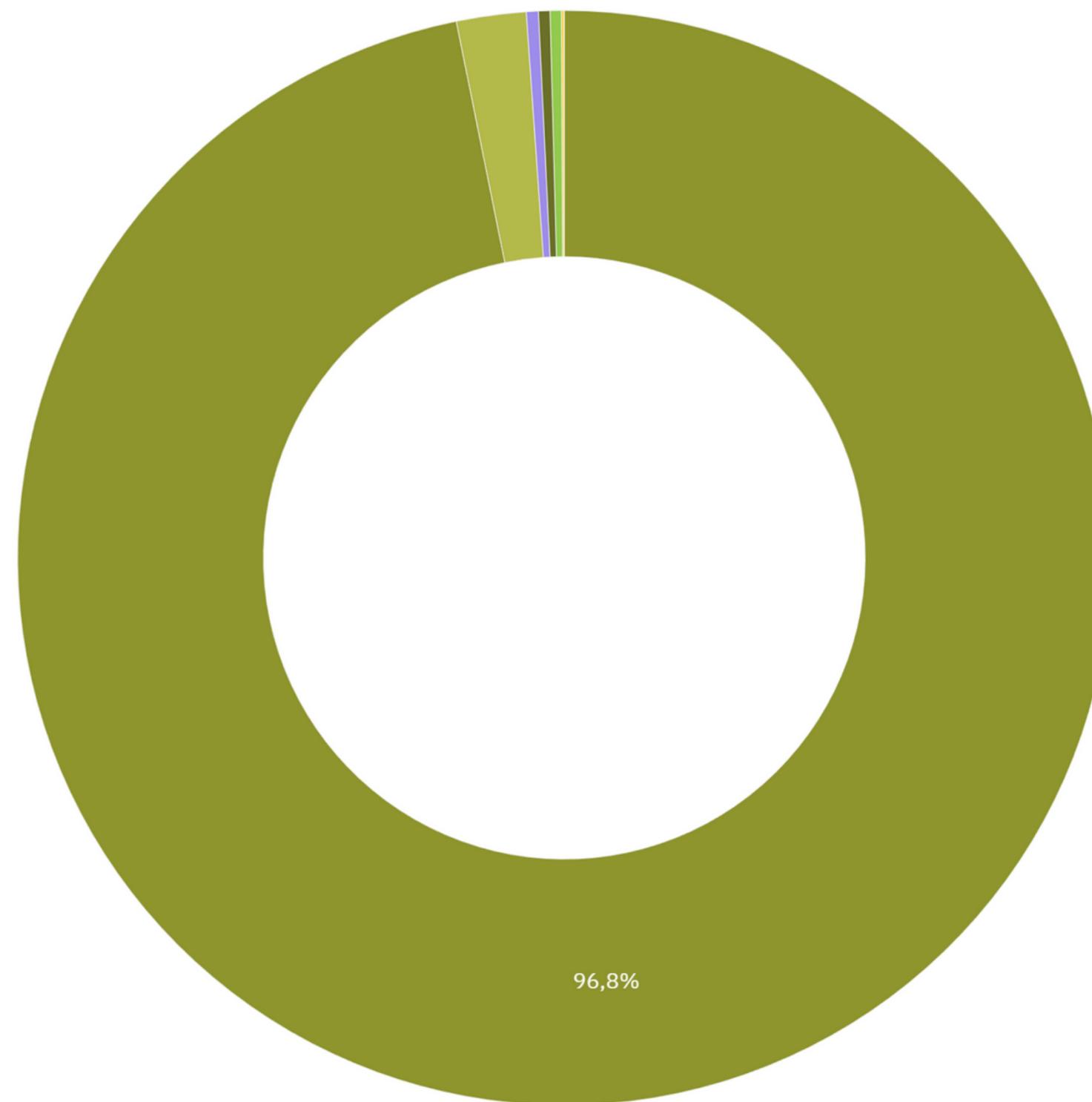
Seis (6) demandas não foram tratadas dentro do mês de março.

TIPO DE DEMANDA

Em março, 96,8% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

A quantidade de demandas de reclamação (365) e de denúncias, totalizando trinta e nove (59) oscilaram para cima, na ordem de 19,67% e incríveis 51,28%, respectivamente.

Metade das denúncias está relacionada ao assunto Fiscalização de Trânsito. Não encontramos relação desse aumento com algum fato ocorrido. Isto será acompanhado mais de perto nos meses seguintes.



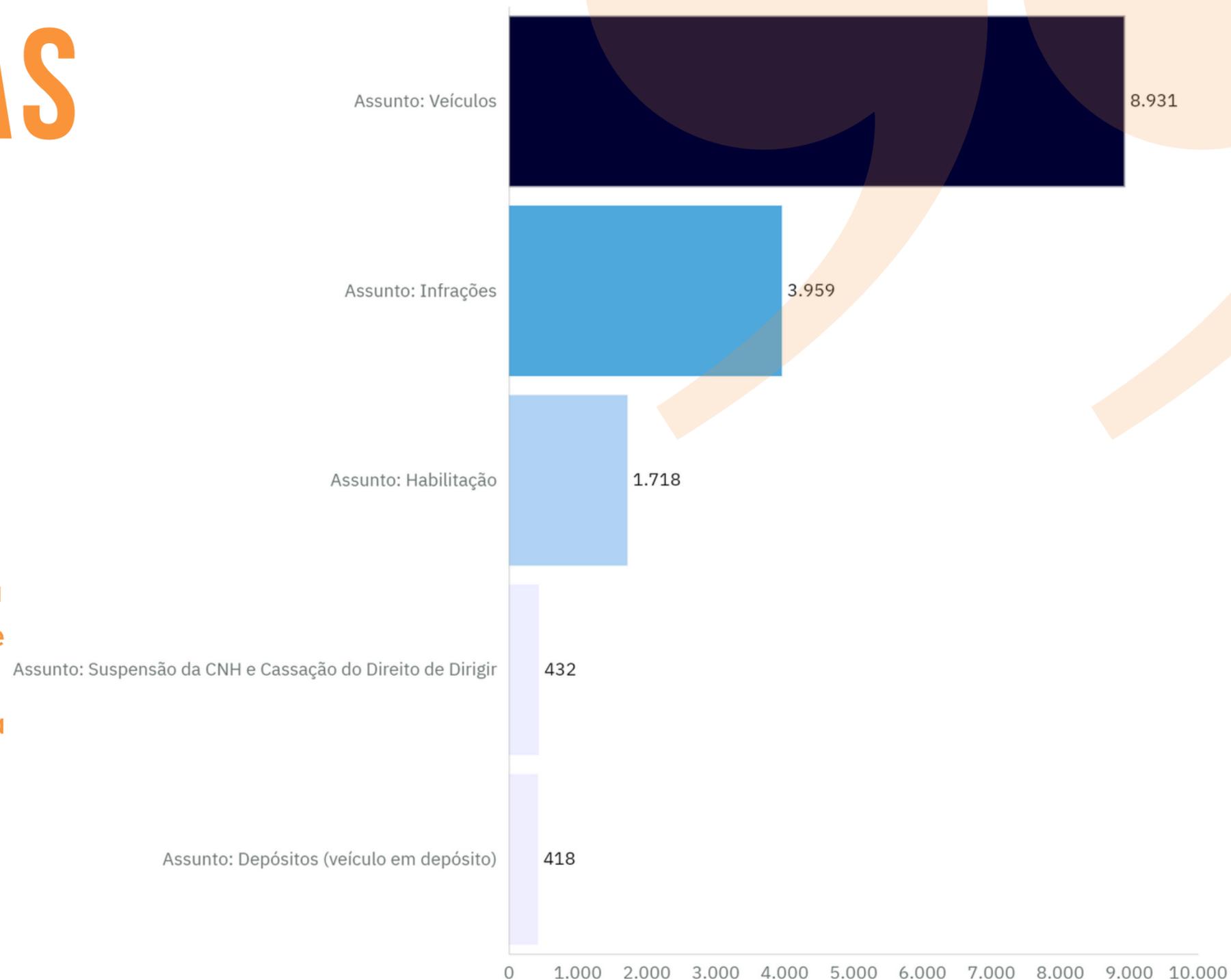
CATEGORIAS DAS DEMANDAS

TOP 5

A categoria Veículos segue como mais demandada, seguida por Infrações e Habilitação.

Interessante verificar que, ainda que mais demandada, a categoria Veículos teve 15,76% de queda na demanda, se comparada ao mês anterior. Infrações teve uma redução ainda maior, de 17%. Essas diminuições foram superiores à redução total de demandas (13,37%)

Já Habilitação teve uma redução menor, de 6,6% na sua demanda.

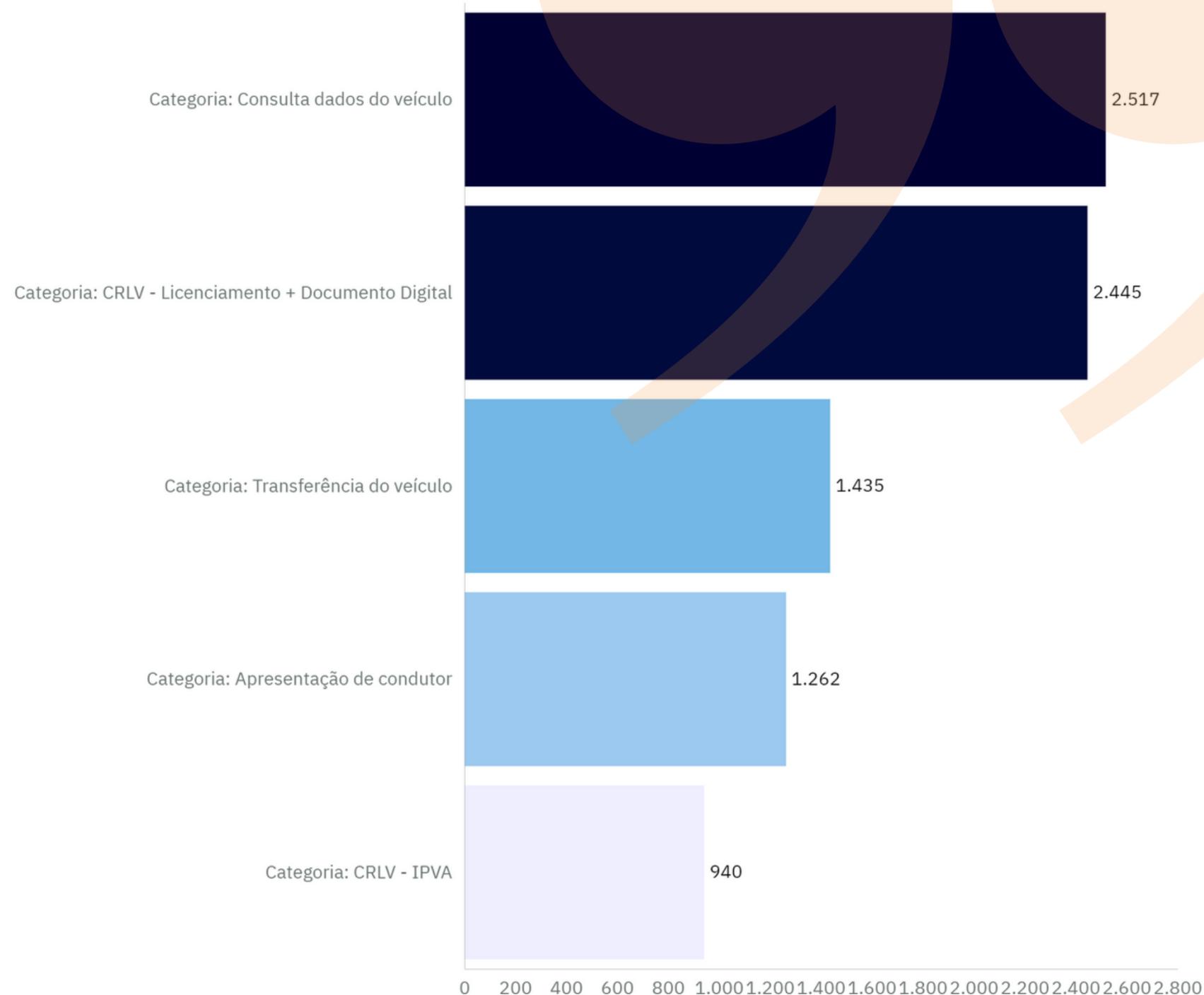


ASSUNTO DAS DEMANDAS

TOP 5

Neste mês, mais uma dança das cadeiras: o assunto Apresentação de condutor caiu um posto, sendo agora o quarto colocado.

Os assuntos relacionados à veículos permaneceram dominando esta análise, seja com CRLV - Licenciamento + Documento Digital e Consulta Dados do Veículo, que, em grande parte, tratam sobre a atualização do documento de licenciamento anual e valores de débitos de veículos, seja com a Transferência de Veículo e suas implicações.



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

O atendimento ao cidadão é realizado através da mão de obra qualificada de duas empresas terceiras, ST e Opus Soluções em Limpeza (em processo de rescisão contratual). 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

- AVALIAÇÃO PREJUDICADA – SERVIÇO SUSPENSO



NEUTRO

- AVALIAÇÃO PREJUDICADA – SERVIÇO SUSPENSO



PONTOS A MELHORAR

- AVALIAÇÃO PREJUDICADA – SERVIÇO SUSPENSO

DISQUE DETRAN



PONTOS POSITIVOS

- 84,46% satisfeitos na pesquisa de satisfação (em escala de avaliação de 1-5);
- 1,57% Tempo médio de espera.



NEUTRO

- Demandas atendidas = 15.659.



PONTOS A MELHORAR

- Necessidade de maior utilização da Wiki (base de conhecimento);
- Necessidade de maior direcionamento aos serviços digitais;
- 54% índice de Call Back.

FALE CONOSCO



PONTOS POSITIVOS

- 31 % das demandas avaliadas tiveram apoio da supervisão;
- Totalidade das demandas analisadas foram consideradas dentro do nível de qualidade desejada;
- 25,38 % das demandas foi alvo de aferição de qualidade.



NEUTRO

- Correta classificação das demandas.



PONTOS A MELHORAR

- Tempo de atendimento de solicitação de cópias de documentos.

ATENDIMENTO PRESENCIAL



PONTOS POSITIVOS

- Ciclo de capacitação dos Operadores de atendimento;
- Reabertura das Unidades de Caxias do Sul e Rio Grande.



NEUTRO

- 1.293 atendimentos realizados.



PONTOS A MELHORAR

- Suspensão das atividades por inoperância de postos de trabalho;
- Utilização de uniformes, crachás, pesquisa de satisfação;
- Reabertura da unidade Zona Sul.

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 - Março/2023