

EM DEFESA DA VIDA
DetranRS



OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Junho/2023

CONHEÇA A EQUIPE

CARLOS LANGONE

Ouvidor-Geral

PAULO MORAES

Coordenador

CINTIA FRANCO
DA SILVA
BERSCH

DAIANE GEWEHR
FERRARO

FABIANE C.
SALAZAR DA
SILVEIRA

GIUSEPE DA
SILVA
JUNQUEIRA

LUIS FELIPE
TEIXEIRA
SOARES JUNIOR

MARCOS
FERNANDO SILVA
DE ALMEIDA

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 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

Em junho de 2023 foram protocoladas 18.709 (dezoito mil, setecentas e nove) demandas, número 19% inferior ao mesmo período de 2022, mas em linha com a curva histórica de atendimentos realizados.

Trezentas e sessenta e nove (369) demandas necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS, correspondendo a 1,9% do total de demandas recebidas.

Em torno de quarenta por cento (40%) das demandas do Fale Conosco e Ouvidoria possuem tarefas, demonstrando o grau de maturidade das servidoras públicas responsáveis pelos canais citrados.

Junho/2023

Quantidade de Demandas

18.709

Tarefas

369

Média - últimos 12 meses

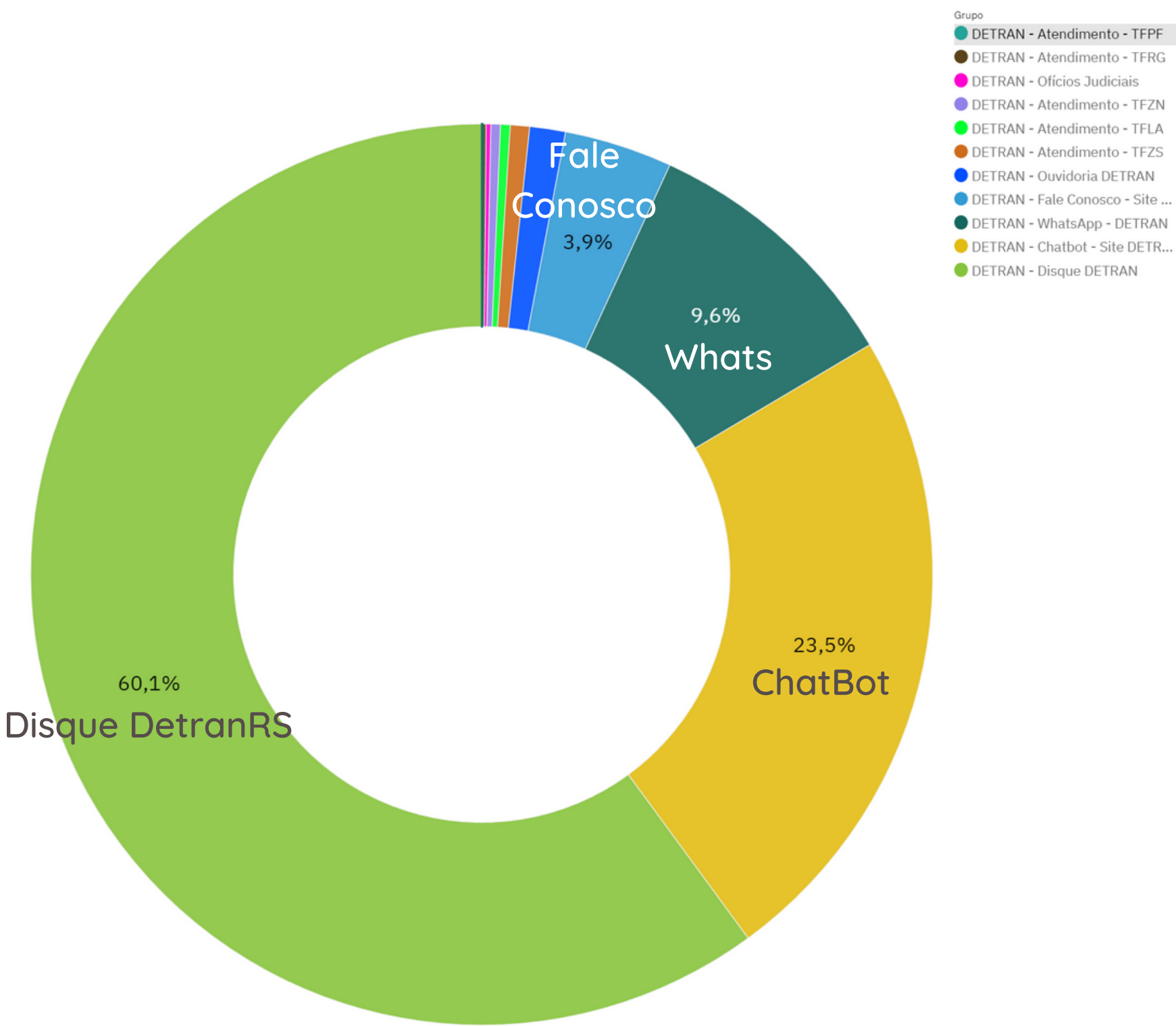
20.935

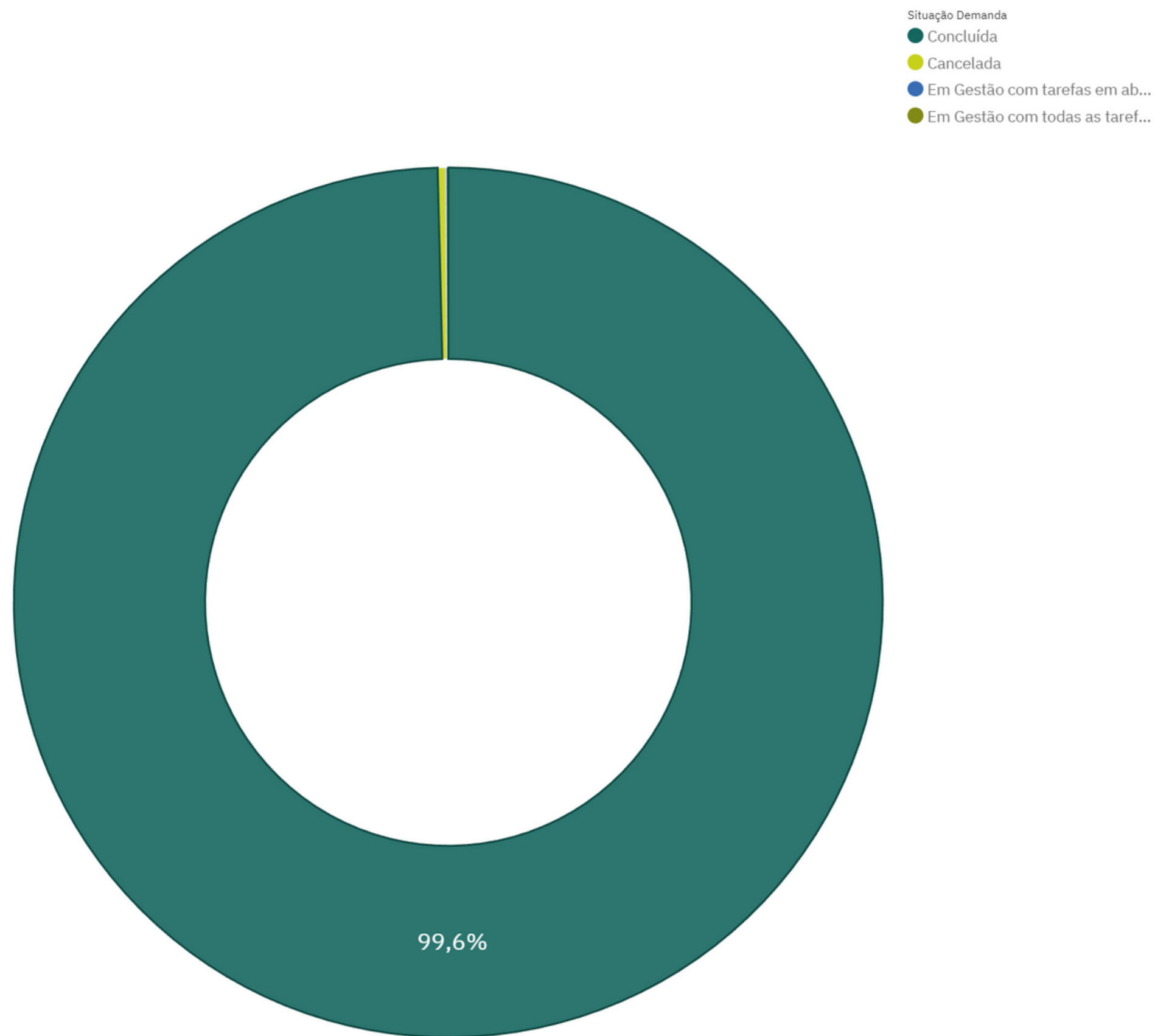


TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Nos últimos meses, nota-se uma maior participação do canal Disque DetranRS no total de atendimentos realizados, que pode estar relacionado ao incremento nos registros realizados por esse canal na ferramenta de atendimento da Ouvidoria: a inserção fidedigna de dados gera informação precisa e importante para análise.

Os canais eletrônicos de primeiro nível (atendimentos mais simples), CHAT e WhatsApp, abarcaram 33,3% do total de atendimentos.





SITUAÇÃO DA DEMANDA

99,6% das demandas recebidas em junho foram concluídas dentro do período (mês).

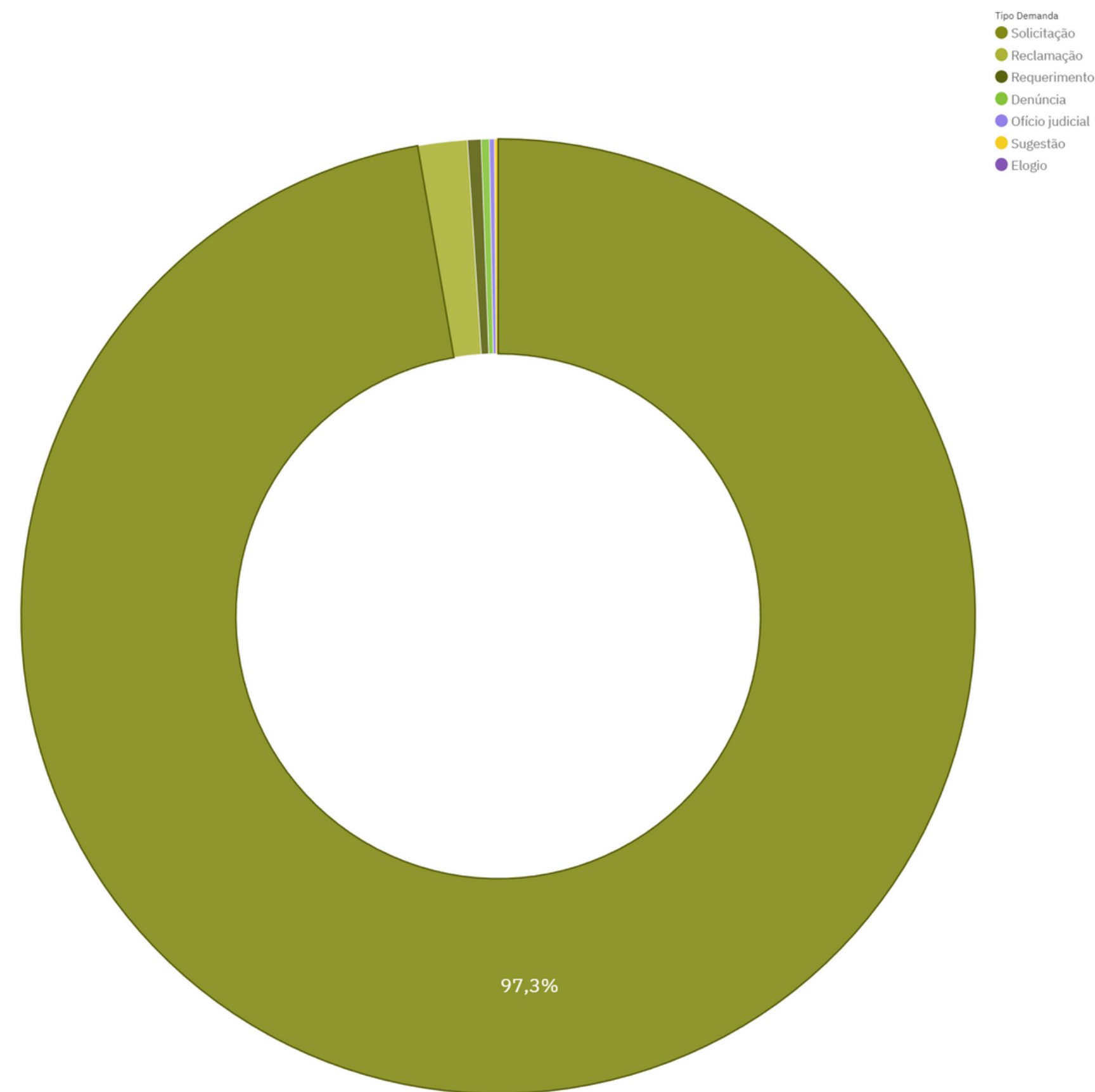
Cinquenta e seis (56) foram canceladas devido duplicidade.

Dezessete (17) demandas iniciadas em junho permaneceram abertas, aguardando tratamento ou mesmo a resposta das áreas técnicas.

TIPO DE DEMANDA

Em junho, 97,3% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

A quantidade de demandas de reclamação (307) subiu 18% e as denúncias (50) decresceram 8% em comparação à maio.

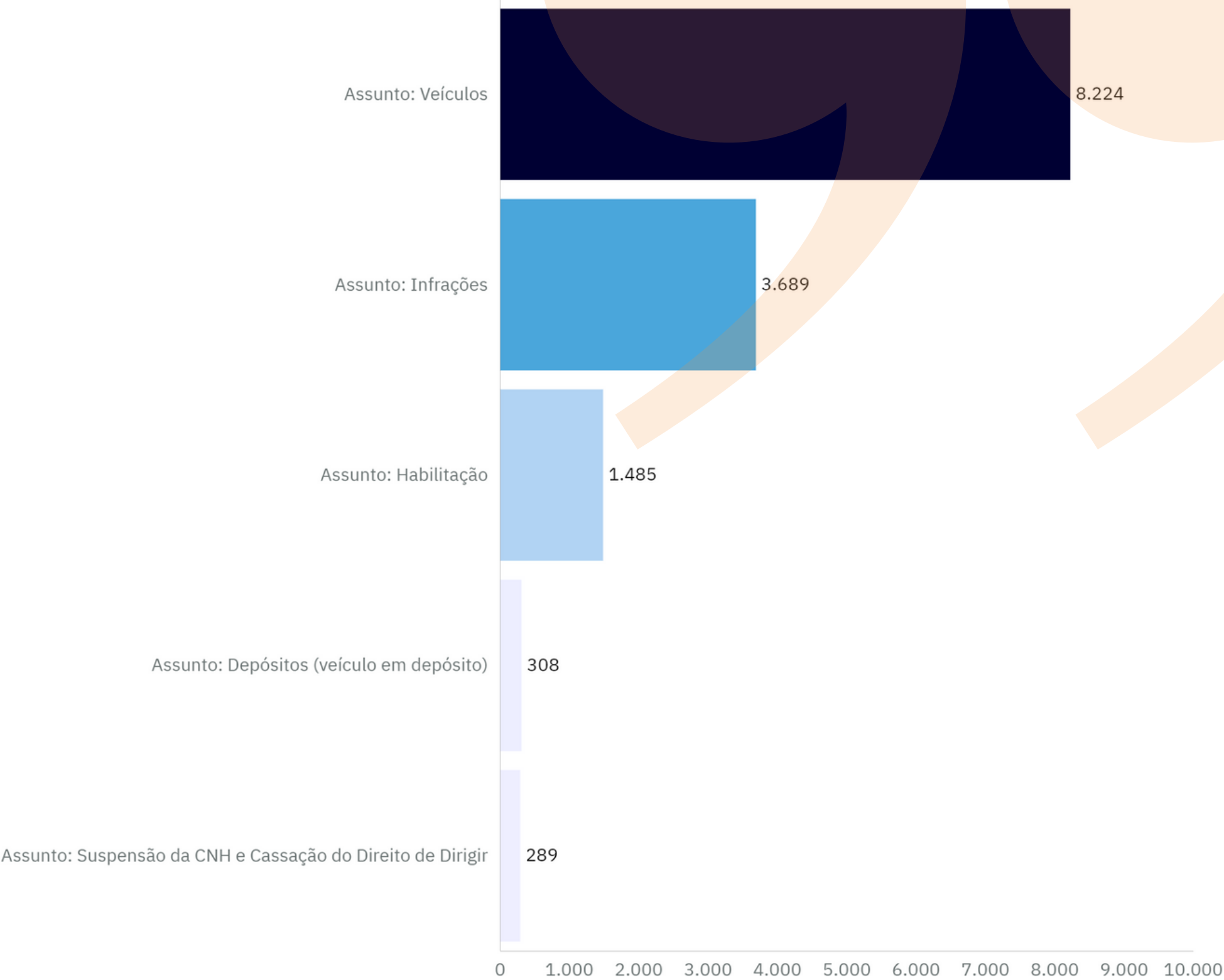


CATEGORIAS DAS DEMANDAS

TOP 5

O assunto Veículos segue como preponderante, originando 44% das demandas registradas no mês. Ainda assim, o total de demandas desta categoria diminuiu 38% em relação ao mês anterior.

Já Infrações e Habilitação também tiveram seus percentuais reduzidos para 16% e 6%, respectivamente.

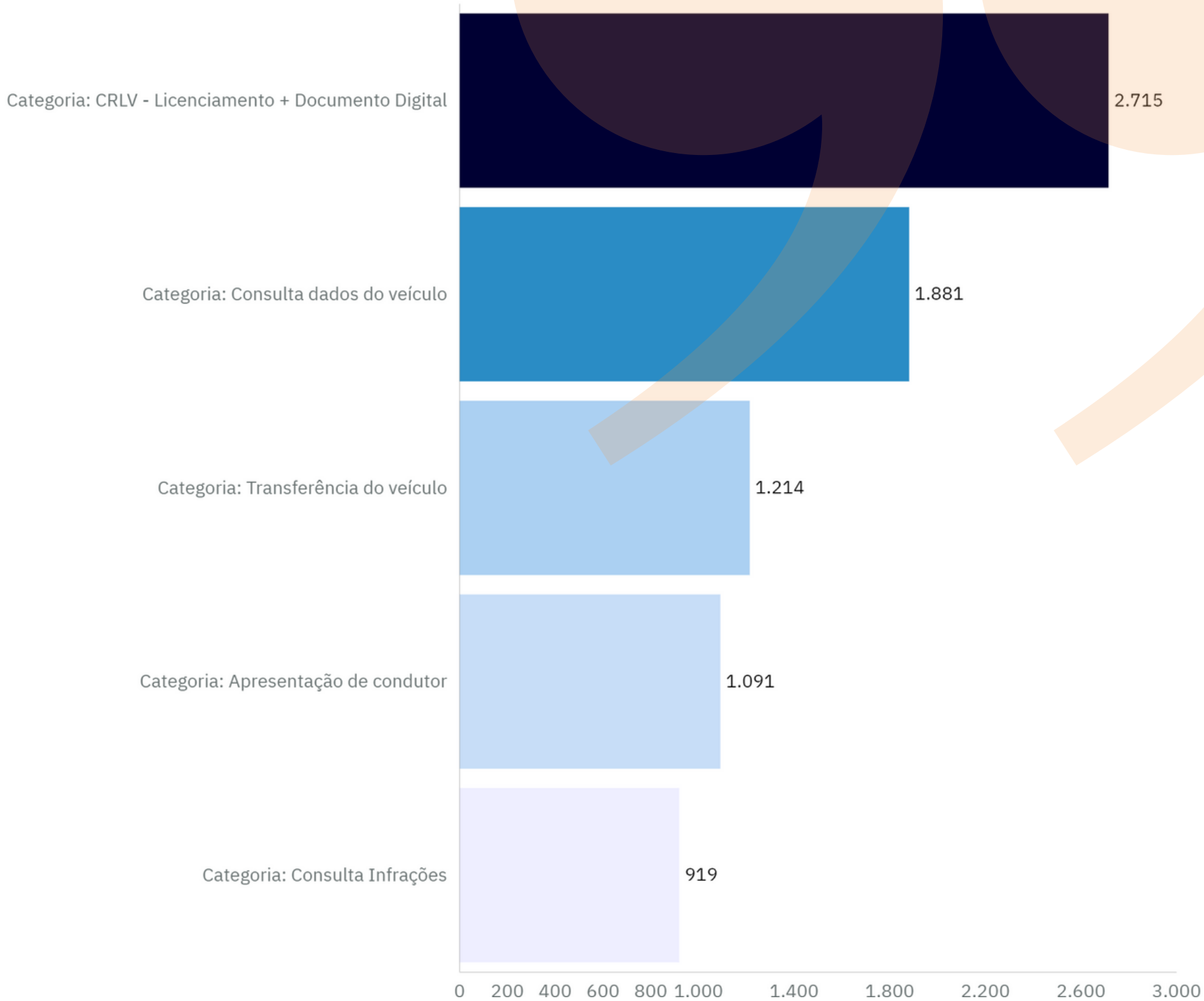


ASSUNTO DAS DEMANDAS TOP 5

Aproximadamente 14,5% das demandas se referem ao licenciamento de veículos e emissão do documento digital.

Assim como abril, mês de vencimento do IPVA, junho e julho são meses de vencimento dos documentos dos veículos.

Outros assuntos relacionados à Veículos permanecem figurando entre os mais demandados.



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

O atendimento ao cidadão é realizado através da mão de obra qualificada de duas empresas terceiras: ST e a recentemente contratada, Justiz Terceirizações. A empresa ST é responsável pelo atendimento no canal Disque DetranRS e WhatsApp e a Justiz pelo Chat, Fale Conosco e atendimento presencial do Tudo Fácil Zona Sul. O atendimento presencial nas demais unidades Tudo Fácil é administrado pela SPGG.

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.

servidores concursados.



CHAT



PONTOS POSITIVOS

- Capacitação de novos operadores;
- Tempo médio de Resposta = 2:23 min



NEUTRO

- Total de atendimentos = 5.315.



PONTOS A MELHORAR

- Análise de qualidade dos atendimentos no CHAT.

WhatsApp



PONTOS POSITIVOS

- BOT (robô) com retenção de 30,85% das demandas entrantes.



NEUTRO

- 3.235 pessoas atendidas (total);
- 2.228 demandas atendidas por atendente humano.



PONTOS A MELHORAR

- Análise de qualidade dos atendimentos no WhatsApp;
- 19,07% das interações pelo WhatsApp (425) não foram registradas no sistema do DetranRS;
- 14,69% dos atendimentos classificados como "ruim" ou "péssimo".

DISQUE DETRAN



PONTOS POSITIVOS

- Índice de satisfação do cidadão: 92,62%;
- Redução no tempo médio de espera.



NEUTRO

- 13.068 demandas atendidas.



PONTOS A MELHORAR

- Uso da base de conhecimento para respostas padrão;
- Ampliar o direcionamento aos serviços digitais;
- Reduzir o índice de call back (retornar a ligação em momento posterior) que neste mês ficou em 45,32%.
- 14,01% das ligações atendidas (1.832) não foram registradas no sistema do DetranRS.

FALE CONOSCO



PONTOS POSITIVOS

- 14 % das demandas avaliadas tiveram apoio da supervisão;
- Qualidade de informação: 97,47% positivas



NEUTRO

- Correta classificação das demandas.



PONTOS A MELHORAR

- Tempo de atendimento de solicitação de cópias de documentos;
- Prazo de retorno de tarefas das áreas técnicas.

ATENDIMENTO PRESENCIAL



PONTOS POSITIVOS

- Todas as unidades operando integralmente;
- Informações prestadas pela equipe de suporte;
- Melhorias da qualidade da supervisão no TFZN.



NEUTRO

- 2.392 atendimentos realizados.



PONTOS A MELHORAR

- Rotatividade de Operadores no TF Caxias do Sul;
- Desempenho dos operadores no TF Rio Grande.

DetransRS

EM DEFESA DA VIDA



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

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