



OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Agosto/2023

CONHEÇA A EQUIPE

CARLOS LANGONE

Ouvidor-Geral

PAULO MORAES

Coordenador

CINTIA FRANCO
DA SILVA
BERSCH

DAIANE GEWEHR
FERRARO

FABIANE C.
SALAZAR DA
SILVEIRA

LUIS FELIPE
TEIXEIRA
SOARES JUNIOR

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

No mês de agosto de 2023, observamos uma estabilidade na quantidade de demandas, com os números permanecendo alinhados à curva histórica. Foram protocoladas um total de 19.439 (dezenove mil, quatrocentas e trinta e nove) demandas. No entanto, é importante destacar que no mesmo período de 2022, esse patamar estava significativamente mais elevado, situando-se na faixa de 22-24 mil demandas.

Um total de 402 demandas, o que representa 2% do volume total de solicitações recebidas, necessitaram de apoio das áreas técnicas do DetranRS, mantendo-se em consonância com a média histórica.

Além disso, aproximadamente 40,48% das demandas recebidas através do Fale Conosco e Ouvidoria envolveram tarefas, o que demonstra um aumento em relação ao mês anterior.

Agosto/2023

Quantidade de Demandas

19.439

Tarefas

402

Média - últimos 12 meses

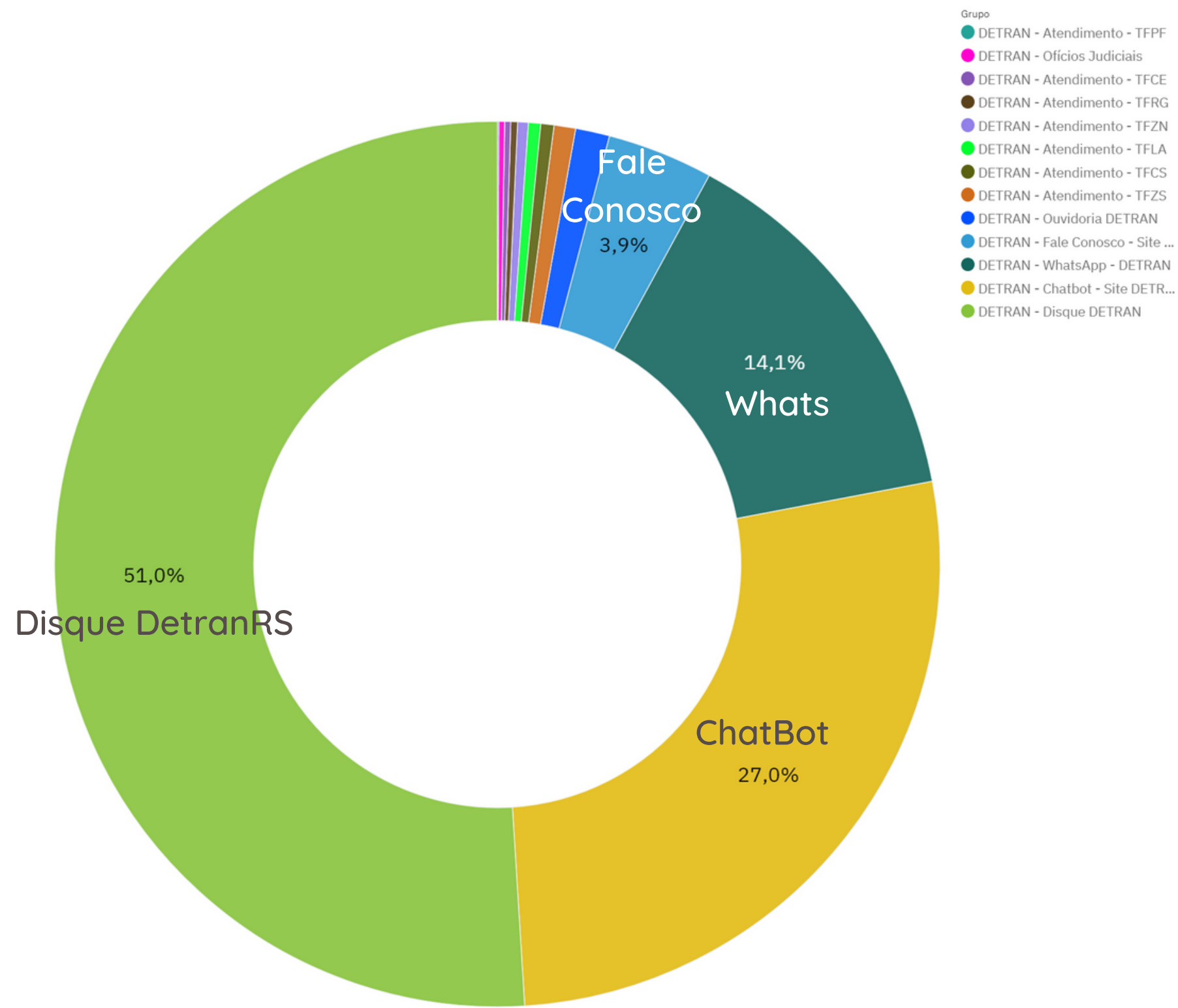
20.131

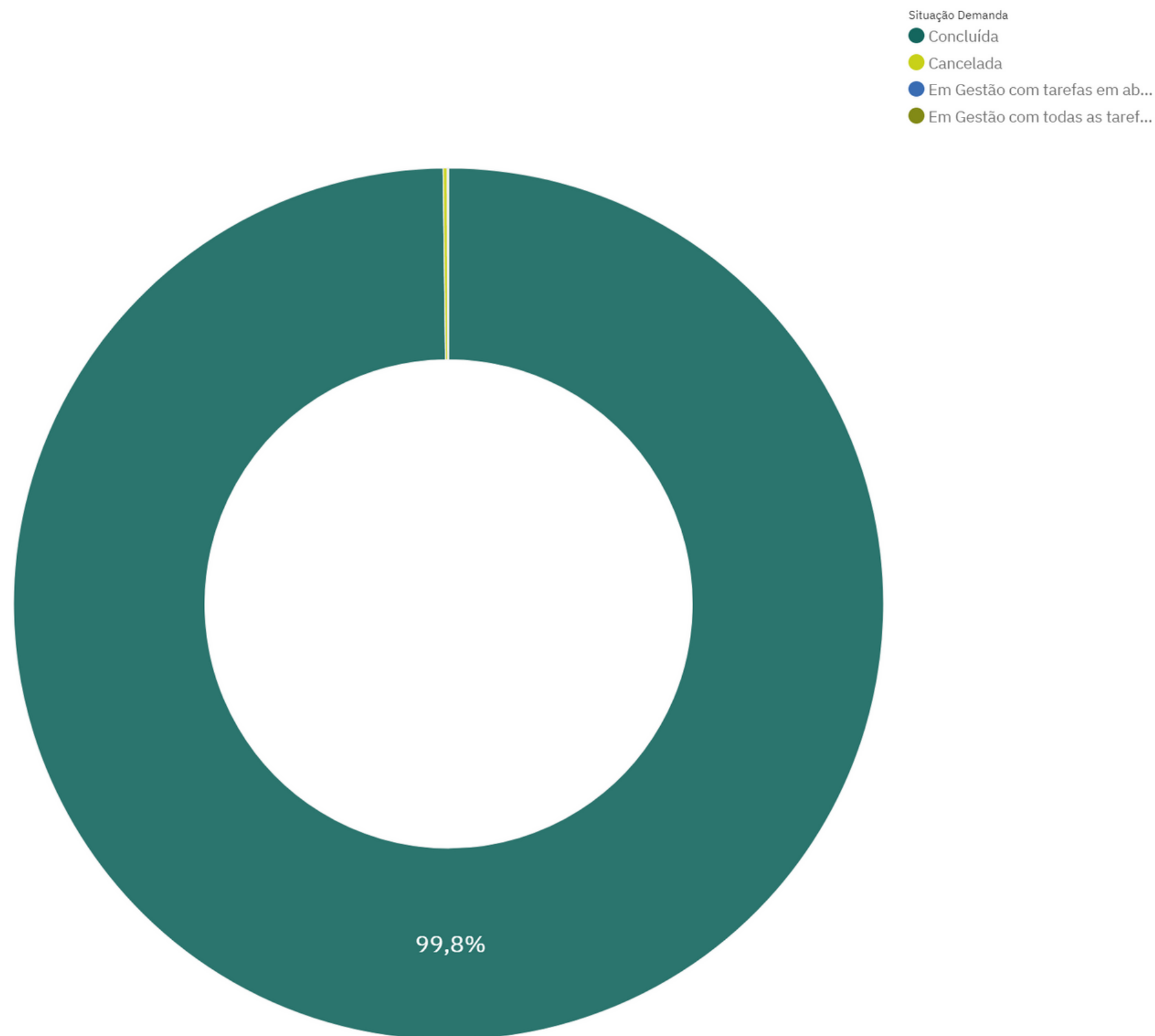


TRATAMENTO DAS DEMANDAS

No mês de agosto, observou-se mais uma vez uma redução nos atendimentos realizados pelo Disque DetranRS, desta vez em uma queda de 9,11%. Por outro lado, os canais de Chat, WhatsApp e Fale Conosco apresentaram um crescimento em relação ao mês anterior, com aumentos de 2%, 27% e 7%, respectivamente.

Ressaltamos novamente: Os canais de primeiro nível são fundamentais no atendimento do DetranRS, pois proporcionam respostas rápidas e eficazes para questões simples. Eles não apenas melhoram a eficiência operacional e economizam custos, mas também aumentam a satisfação dos clientes ao resolverem as demandas no primeiro contato, o que, por sua vez, beneficia a imagem e o desempenho geral do DetranRS.





SITUAÇÃO DA DEMANDA

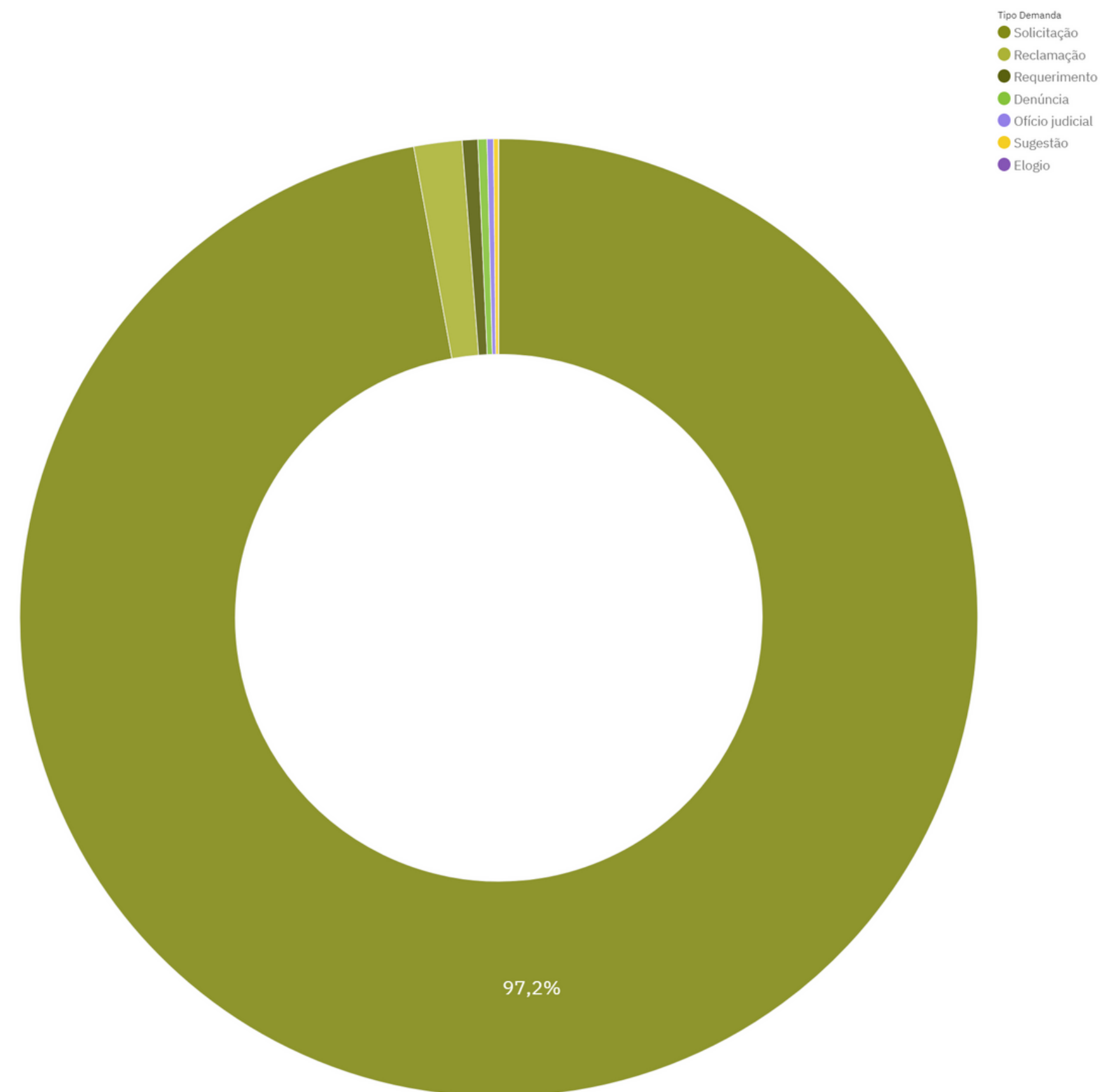
No mês de agosto, 99,8% das demandas recebidas foram encerradas dentro do prazo estipulado.

Um total de trinta (30) solicitações foi cancelado devido a duplicidade, enquanto nove (09) demandas iniciadas no mês ainda estão em aberto, aguardando tratamento ou resposta das áreas técnicas.

TIPO DE DEMANDA

No mês de agosto, a grande maioria das demandas, representando 97,2%, foram categorizadas como solicitações, abrangendo uma variedade de dúvidas e requerimentos.

Houve uma diminuição de 11,8% no número de demandas classificadas como reclamações, totalizando 307, enquanto as denúncias permaneceram estáveis, com um total de 58, em comparação com o mês de julho.



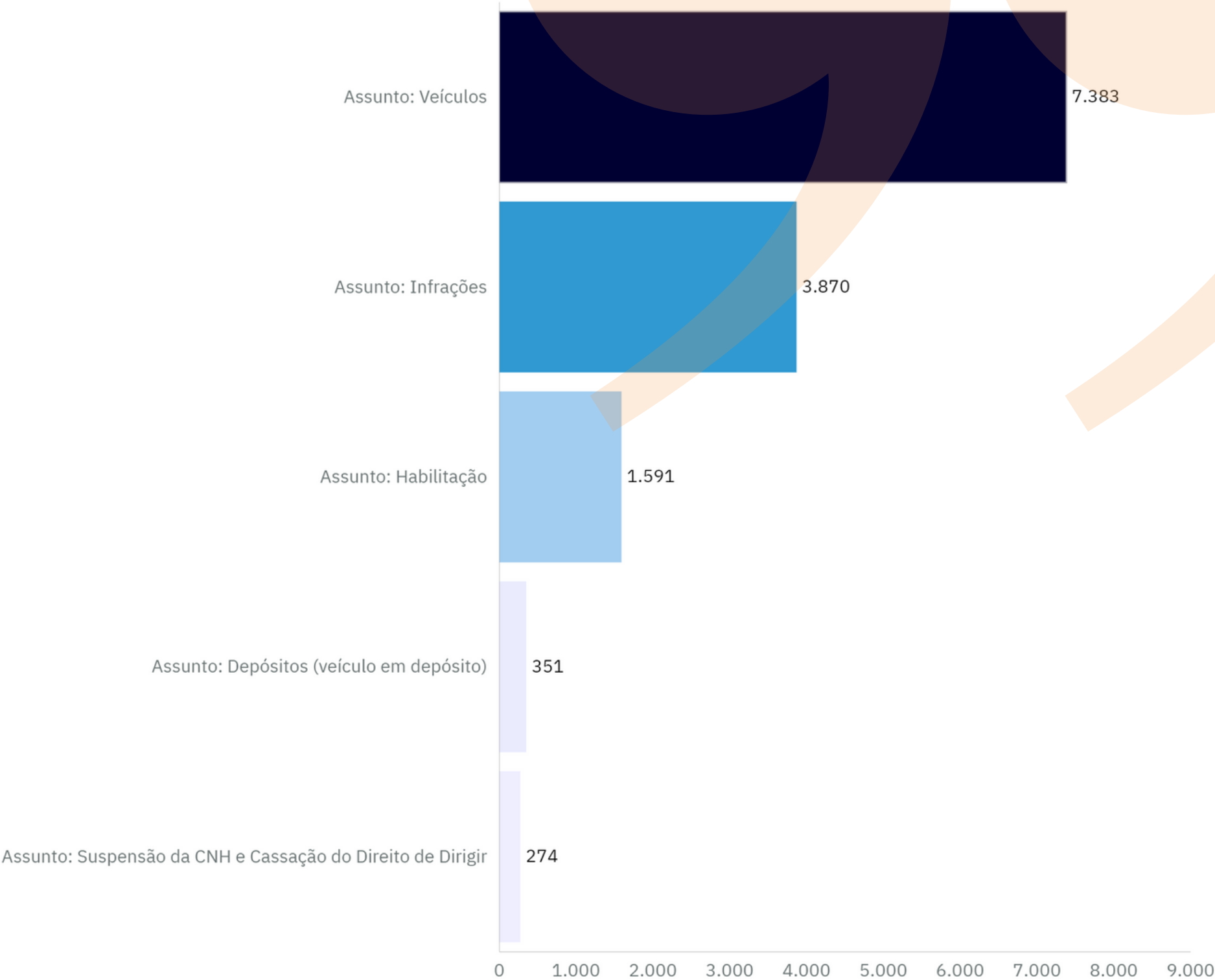
CATEGORIAS DAS DEMANDAS

TOP 5

O número de demandas relacionadas a veículos registrou uma queda de 15,05%. Enquanto isso, as demandas relacionadas a infrações aumentaram em 8,1%, e as relacionadas à Habilitação tiveram um incremento de 5,35%.

Essa estabilidade ressalta a regularidade e a previsibilidade que caracterizam o atendimento do DetranRS durante o inverno. Esses elementos constantes proporcionam uma sensação de continuidade e possibilitam uma compreensão mais clara das tendências ao longo do tempo.

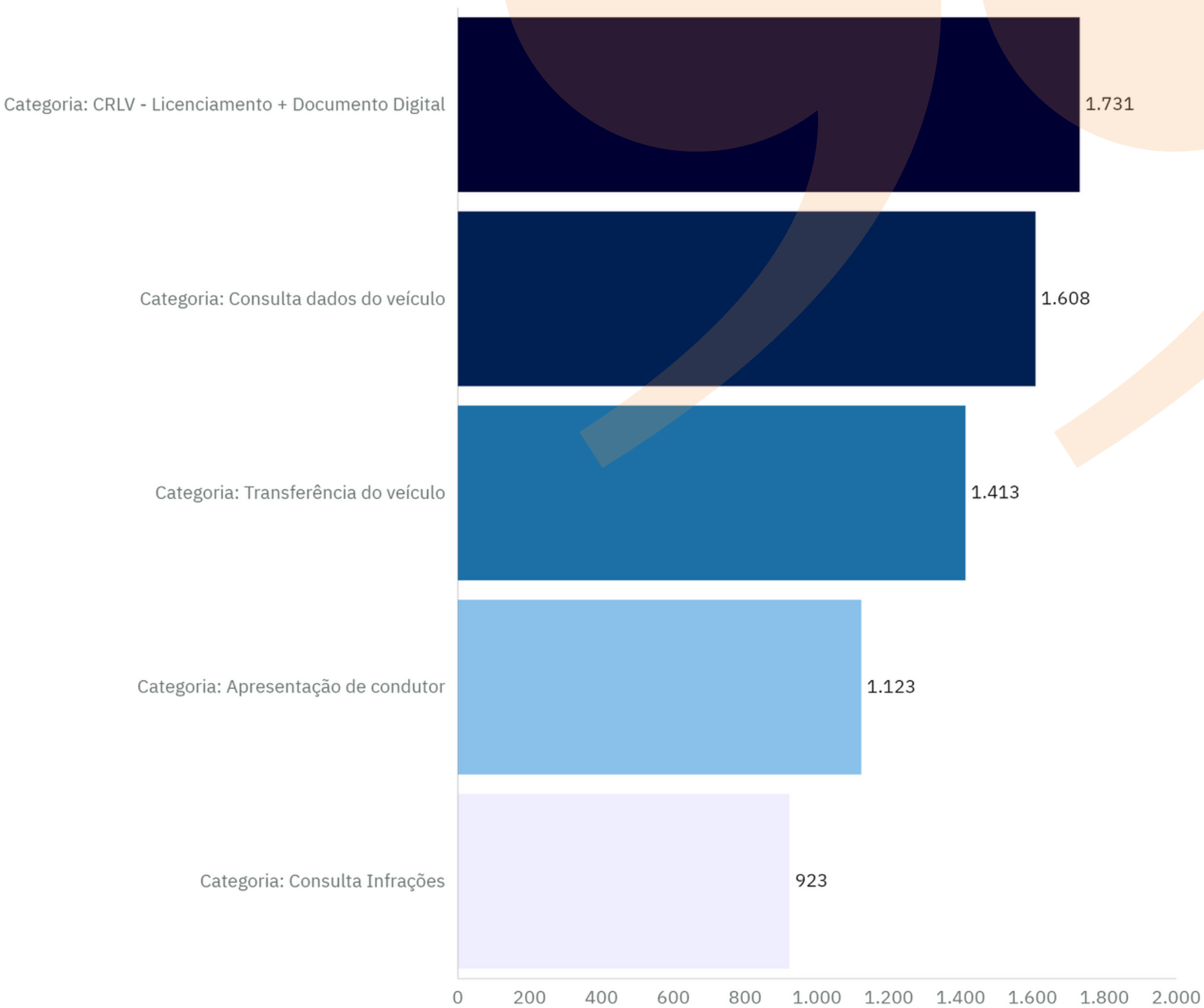
Categoria (10 maiores)



ASSUNTO DAS DEMANDAS TOP 5

Ao avaliar os tópicos, notamos que não houve mudanças nos assuntos ou na sua ordem.

No que se refere aos números, observamos que as demandas relacionadas ao cadastro do veículo e ao documento CRLV tiveram uma redução de 20%, que evidencia a diminuição na Categoria Veículos, conforme apresentado na lâmina anterior.



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

O atendimento ao cidadão é realizado através da mão de obra qualificada de duas empresas terceiras: ST e a 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.

* o serviço prestado pelo canal Ouvidoria é exclusivamente realizado por servidores concursados.



CHAT



PONTOS POSITIVOS

- Aumento da quantidade de atendimentos;
- Diminuição do Tempo Médio de Resposta = 1:21 min;
- Diminuição do turnover.



NEUTRO

- Total de atendimentos = 5.363.



PONTOS A MELHORAR

- Análise de qualidade dos atendimentos no CHAT;
- Proximidade do encerramento do contrato emergencial com a empresa Justiz e andamento da nova contratação de serviços é item de atenção.

WhatsApp



PONTOS POSITIVOS

- Aumento da quantidade de atendimentos;
- BOT (robô) com retenção de 29,78% das demandas entrantes.



NEUTRO

- 4.464 pessoas atendidas (total);
- 3.275 demandas atendidas por atendente humano.



PONTOS A MELHORAR

- Análise de qualidade dos atendimentos no WhatsApp;
- 16,54% das interações pelo WhatsApp (542) não foram registradas no sistema do DetranRS;
- 13,36% dos atendimentos classificados como "ruim" ou "péssimo".

DISQUE DETRAN



PONTOS POSITIVOS

- Índice de satisfação do cidadão: 91,38%;
- Aumento na qualidade do atendimento, aferida pelo servidor público responsável pelo canal;
- Melhoria no Nível de Serviço (quantidade de ligações atendidas em 20 segundos);
- Redução de 60% no TME (Tempo Médio de Espera);
- Diminuição da Taxa de Abandono (TA).



NEUTRO

- 10.835 demandas atendidas.



PONTOS A MELHORAR

- Uso da base de conhecimento para respostas padrão;
- Ampliar o direcionamento aos serviços digitais;
- Não atingimento do Nível de Serviço mínimo (quantidade de ligações atendidas em 20 segundos): 82% (meta: 85%);
- Aumentar o índice de call back (retorno da ligação em momento posterior) que neste mês ficou em 30,99%.
- 8,52% das ligações atendidas (924) não foram registradas no sistema do DetranRS.

FALE CONOSCO



PONTOS POSITIVOS

- Qualidade do suporte à terceirizados;
- 8,25% das demandas necessitaram suporte;
- 38,85% das demandas foram avaliadas pela equipe de qualidade do DetranRS;
- 83,6% das demandas analisadas tiveram respostas consideradas satisfatórias pela equipe do DetranRS.



NEUTRO

- Correta classificação das demandas.
- Categorias mais demandadas: Infrações, seguida por Veículos e Suspensão e Cassação da CNH.



PONTOS A MELHORAR

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

ATENDIMENTO PRESENCIAL



PONTOS POSITIVOS

- Unidade de Atendimento ao Cidadão na Expointer;
- Informações prestadas pela equipe de suporte à terceirizados;
- Melhoria no índice de aproveitamento dos agendamentos;
- Aumento na quantidade de atendimentos realizados;
- Comunicação da supervisão com o suporte.



NEUTRO

- 2.741 atendimentos realizados;
- Indefinição para a inauguração do Tudo Fácil Pelotas previsto para setembro.



PONTOS A MELHORAR

- Capacitação dos operadores; Utilização da Base de Conhecimento (Wiki) pela Unidade de Caxias do Sul;
- Falta de sinergia entre os turnos das unidades Tudo Fácil de responsabilidade da SPGG;
- Realocar o canal eletrônico na área central do município de Porto Alegre;
- Proximidade do encerramento do contrato emergencial com a empresa Justiz e andamento da nova contratação de serviços é item de atenção.

DetransRS

EM DEFESA DA VIDA

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

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



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA