



EM DEFESA DA VIDA
DetranRS

OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Setembro/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 setembro de 2023, observou-se uma diminuição na quantidade de demandas, embora os números permaneçam em conformidade com o padrão histórico. Durante este período, foram protocoladas um total de 15.253 (quinze mil, duzentas e cinquenta e três) demandas. É relevante notar que, no mesmo período de 2022, esse número estava consideravelmente mais elevado, situando-se na faixa de 18-19 mil demandas.

Um total de 297 demandas, o que representa 1,94% do volume total de solicitações recebidas, necessitaram de suporte das áreas técnicas do DetranRS, mantendo-se em consonância com a média histórica.

Ademais, aproximadamente 41,13% das demandas recebidas por meio do Fale Conosco e Ouvidoria envolveram solicitações relacionadas a tarefas, indicando um ligeiro aumento em comparação ao mês anterior.

Setembro/2023

Quantidade de Demandas

15.253

Tarefas

297

Média - últimos 12 meses

Média Mensal

19.863



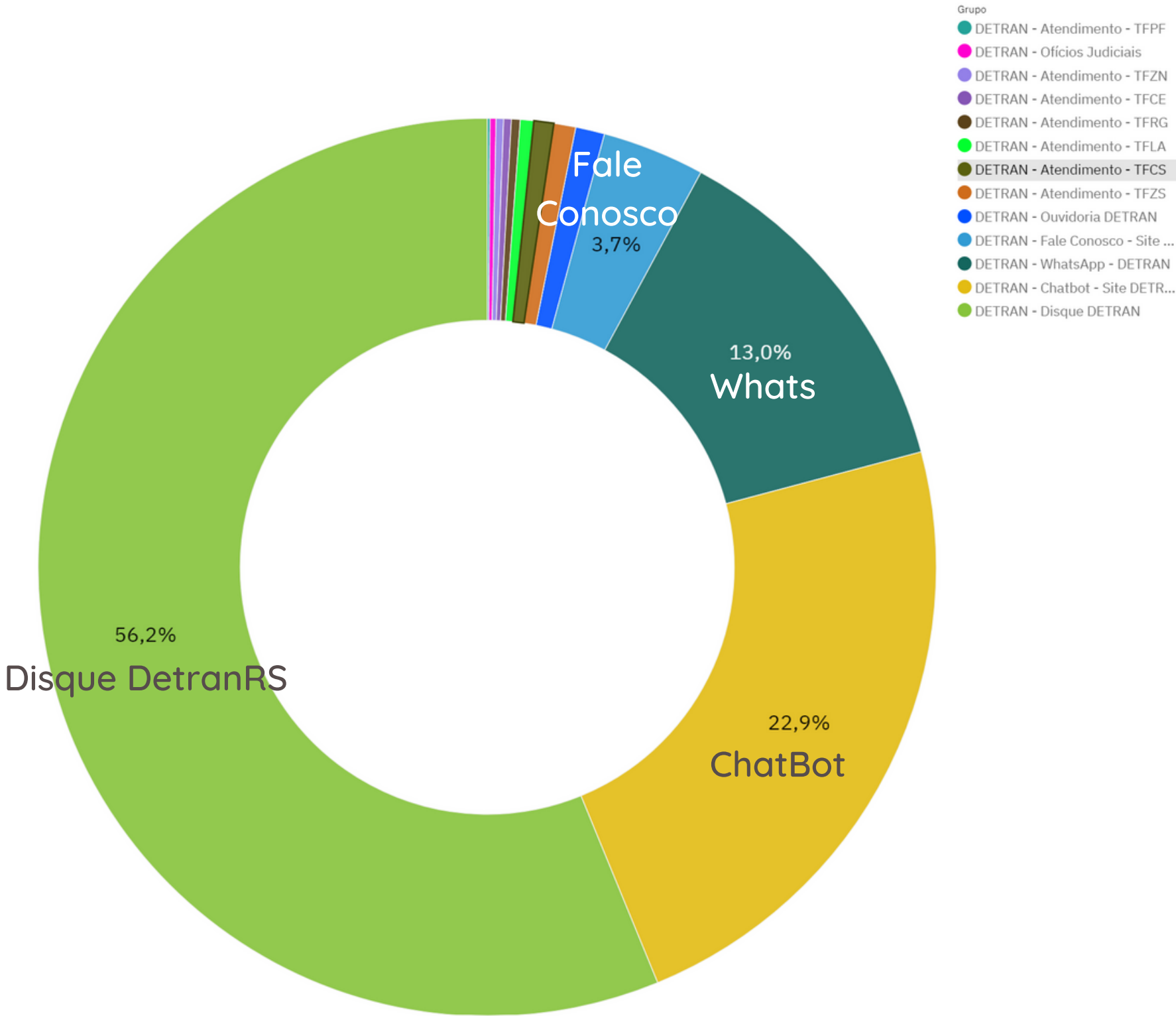
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

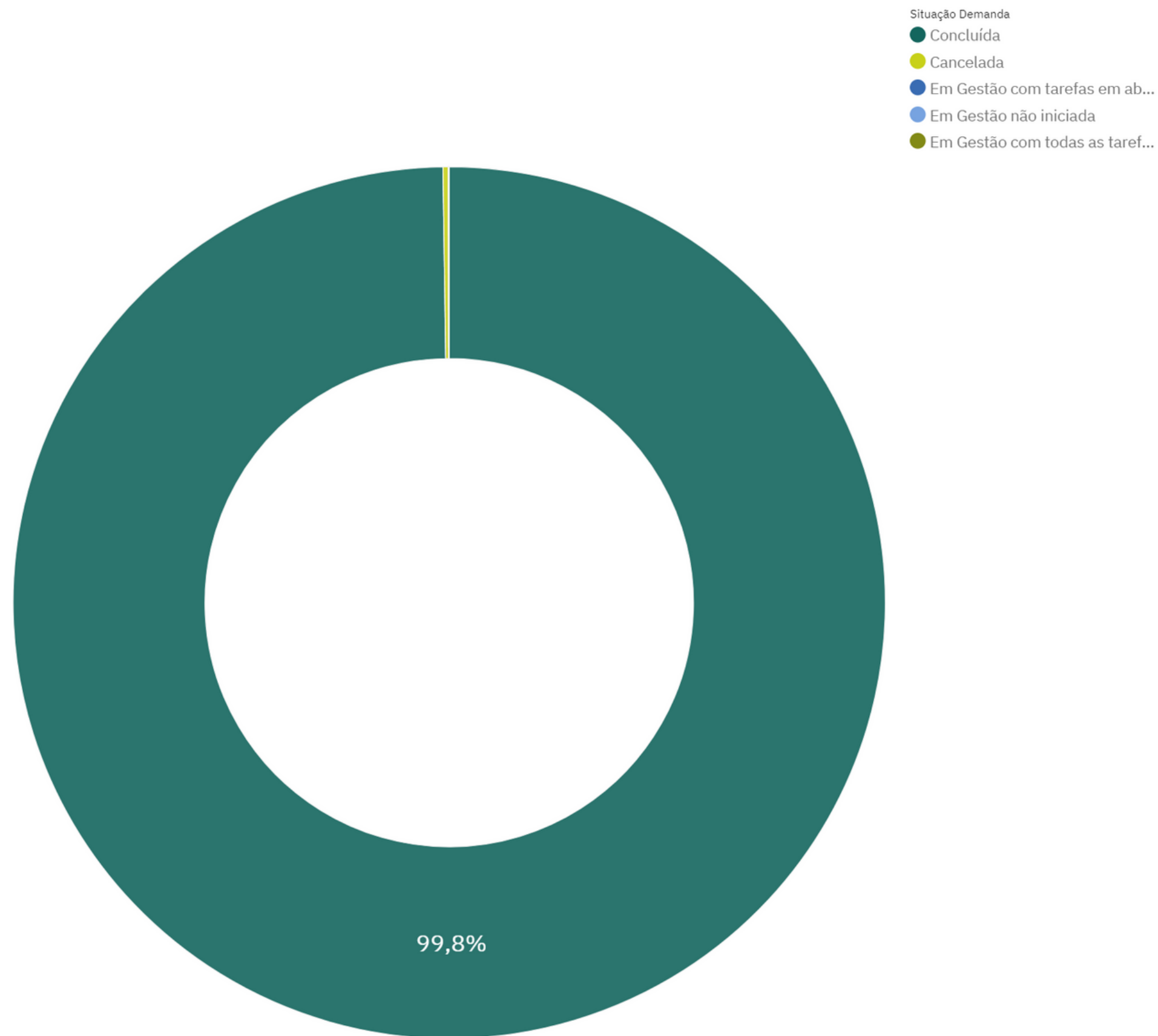
No comparativo com o mês anterior, mais uma vez, observamos uma redução significativa no número de atendimentos realizados pelos canais de primeiro nível, com quedas de 13,51% no Disque DetranRS, 27,62% no WhatsApp e 33,36% no Chat.

No caso deste último canal, a diminuição não pode ser atribuída exclusivamente à redução da demanda, mas também à diminuição da força de trabalho terceirizada, devido ao aumento da rotatividade e às dificuldades de contratação por parte da empresa terceirizada.

Além disso, o canal de segundo nível, o Fale Conosco, também apresentou uma redução de 25,03%.

Consequentemente, a participação do Disque DetranRS retornou aos níveis observados nos meses precedentes.





SITUAÇÃO DA DEMANDA

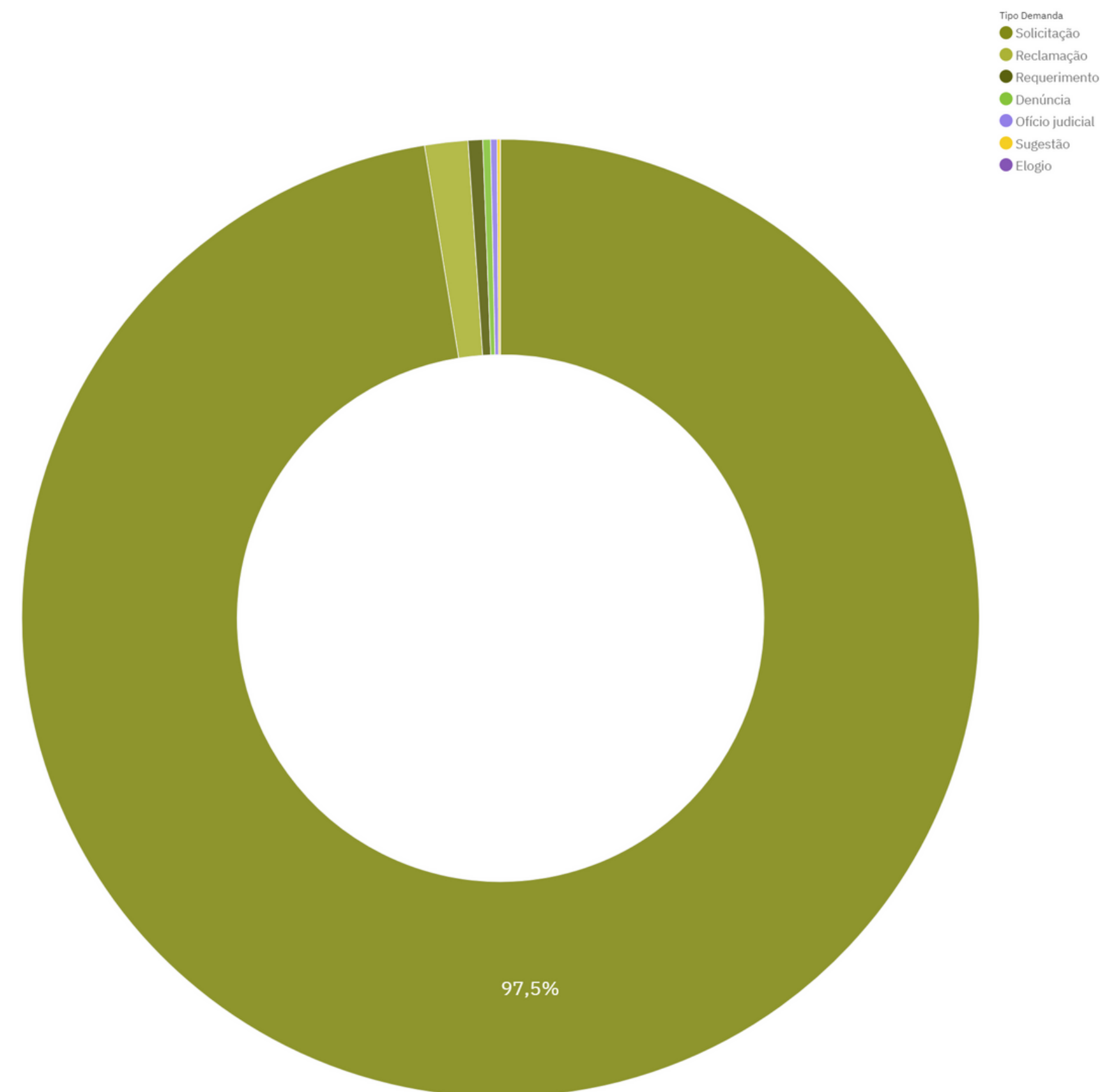
No mês de setembro, mais uma vez, alcançamos um índice de 99,8% de encerramento das demandas recebidas dentro do prazo estipulado.

Dentre as solicitações, vinte e nove (29) foram canceladas devido a duplicidades, enquanto sete (07) demandas iniciadas no mês permanecem em aberto, aguardando tratamento ou resposta das áreas técnicas.

TIPO DE DEMANDA

No mês de setembro, a grande maioria das demandas, correspondendo a 97,5%, foram categorizadas como solicitações, englobando uma ampla variedade de dúvidas e requerimentos.

É importante destacar que, apesar da redução de 21,53% no número total de demandas em comparação com o mês anterior, houve uma diminuição ainda mais significativa, de 29,64%, no número de demandas classificadas como reclamações, totalizando 216, e uma queda de 34,48% na quantidade de denúncias, totalizando 38, em relação ao mês de agosto.



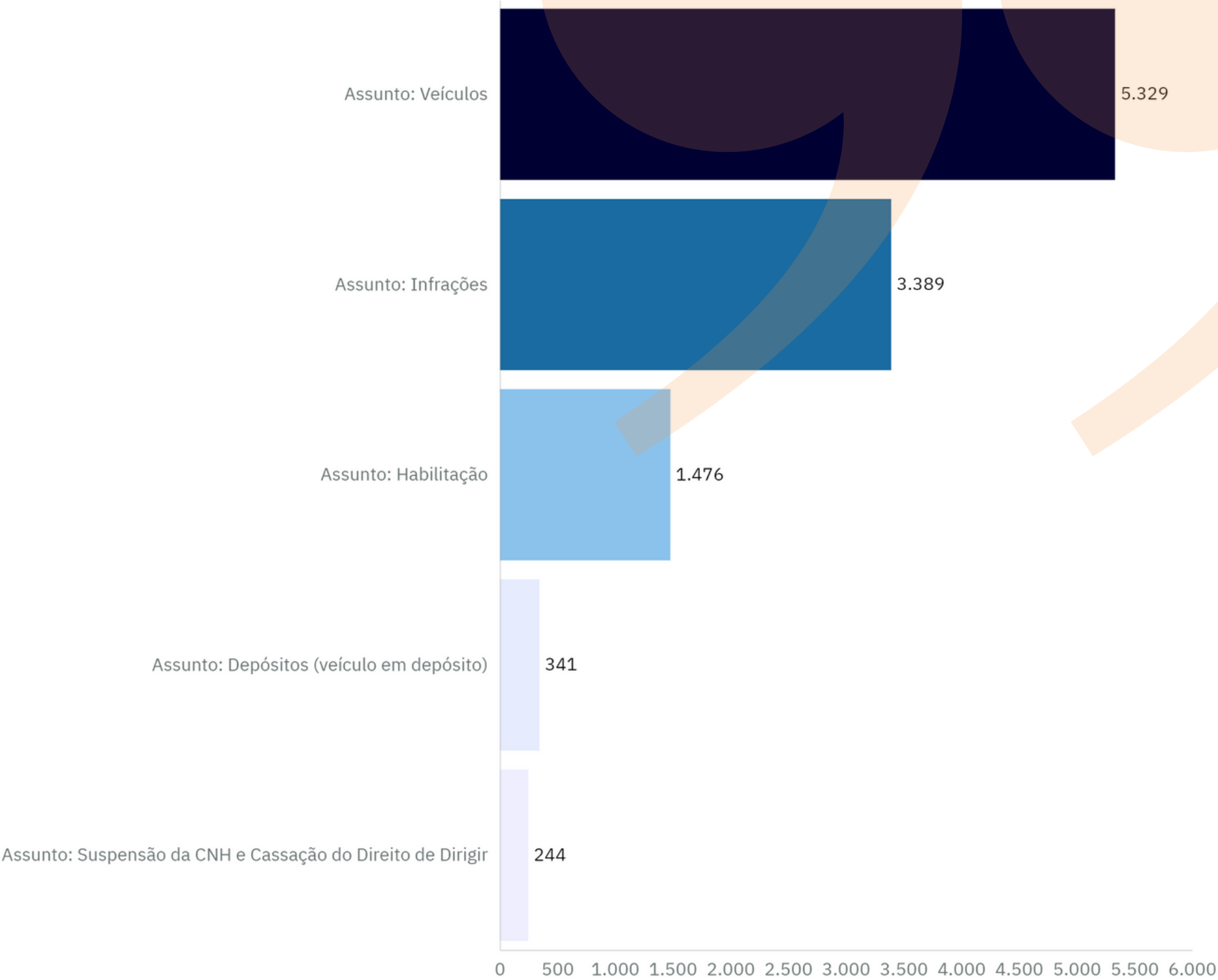
CATEGORIAS DAS DEMANDAS

TOP 5

Todas as categorias de demandas apresentaram uma redução na quantidade em relação ao mês anterior.

No entanto, é notável a diminuição significativa na categoria de Veículos, com uma queda de 27,84%.

Em contraste, as demandas relacionadas a infrações reduziram-se em 12,63%, enquanto aquelas ligadas à categoria de Habilitação diminuíram em 7,28%

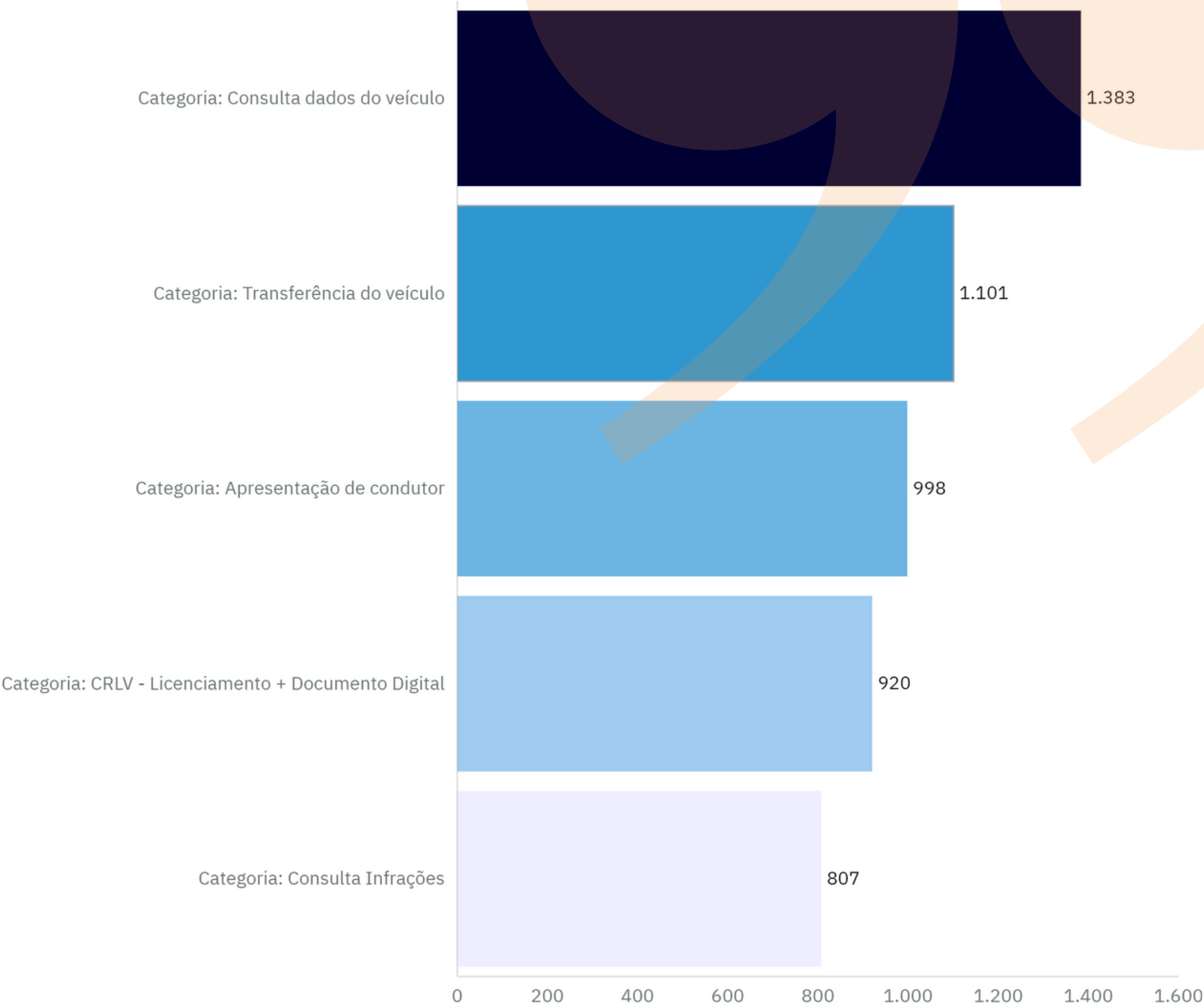


ASSUNTO DAS DEMANDAS TOP 5

A análise dos tópicos das demandas reforça o que foi discutido anteriormente: no mês de setembro, a categoria CRLV - Licenciamento + Documento Digital perdeu 3 posições no TOP 5 dos assuntos mais demandados.

Por outro lado, a Consulta de Dados de Veículos, embora tenha diminuído em 26%, assumiu o primeiro lugar entre os assuntos mais solicitados.

Quanto aos demais assuntos, observou-se uma redução, embora não tenha sido significativa, com variações entre 1,63% e 10,63%.



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

- Redução no quadro de pessoal e novo aumento no turnover;
- Diminuição do Tempo Médio de Resposta = 0:58 min.



NEUTRO

- Total de atendimentos = 3.567.



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;
- Realocar o canal eletrônico na área central do município de Porto Alegre. O prédio que acomoda a equipe dos canais eletrônicos enfrenta problemas operacionais e estruturais.

WhatsApp



PONTOS POSITIVOS

- BOT (robô) com retenção de 31,15% das demandas entrantes.



NEUTRO

- 3.432 pessoas atendidas (total);
- 2.348 demandas atendidas por atendente humano.



PONTOS A MELHORAR

- Análise de qualidade dos atendimentos no WhatsApp;
- 15,75% das interações pelo WhatsApp (370) não foram registradas no sistema do DetranRS;
- 12,94% dos atendimentos classificados como "ruim" ou "péssimo".

DISQUE DETRAN



PONTOS POSITIVOS

- Índice de satisfação do cidadão: 92,01%;
- Melhoria no Nível de Serviço (quantidade de ligações atendidas em 20 segundos): 87,72% das ligações, dentro do Nível de serviço contratual;
- Redução de 26% no TME (Tempo Médio de Espera): o índice foi de 17 segundos em setembro;
- Manutenção da Taxa de Abandono (TA) em níveis aceitáveis (2%).



NEUTRO

- 9.397 demandas atendidas.



PONTOS A MELHORAR

- Uso da base de conhecimento para respostas padrão;
- Ampliar o direcionamento aos serviços digitais;
- Aumentar o índice de call back (retorno da ligação em momento posterior) que neste mês ficou em 51,85%.
- 8,78% das ligações atendidas (825) não foram registradas no sistema do DetranRS.

FALE CONOSCO



PONTOS POSITIVOS

- Qualidade do suporte à terceirizados;
- 6% das demandas necessitaram suporte;
- 91% 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;
- Demandas tratadas: 563.
- 29,85% das demandas foram avaliadas pela equipe de qualidade do DetranRS;



PONTOS A MELHORAR

- Tempo de atendimento de solicitação de cópias de documentos;
- Prazo de retorno de tarefas das áreas técnicas;
- Realocar o canal eletrônico na área central do município de Porto Alegre. O prédio que acomoda a equipe dos canais eletrônicos enfrenta problemas operacionais e estruturais.

ATENDIMENTO PRESENCIAL



PONTOS POSITIVOS

- Previsão de inauguração da Unidade Centro POA - TFCE e da Unidade Pelotas-RS;
- Todas as unidades operando integralmente;
- Informações prestadas pela equipe de suporte;
- Índice de aproveitamento dos agendamentos (79,30%);
- 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 Zona Norte;
- Falta de sinergia entre os turnos das unidades Tudo Fácil de responsabilidade da SPGG;
- Proximidade do encerramento do contrato emergencial com a empresa Justiz e andamento da nova contratação de serviços é item de atenção.

OUVIDORIA



PONTOS POSITIVOS

- Redução de 34,29% na quantidade de demandas (159 no mês);
- Apenas 37% das demandas necessitam tarefas (apoio das áreas técnicas), o que demonstra a capacidade técnica da equipe na resolução das demandas.



NEUTRO

- 85,53% das demandas são provenientes do site do DetranRS;
- 56,60% das demandas do canal são reclamações de usuários.



PONTOS A MELHORAR

- Melhorar a fluidez de certas demandas junto às áreas do DetranRS.

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 - Setembro/2023