

EM DEFESA DA VIDA  
**Detran**RS

OUVIDORIA-GERAL

# RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Novembro/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 e Pelotas.

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 decorrer de novembro de 2023, verificou-se uma ligeira redução na quantidade de demandas, embora os números continuem em consonância com o padrão histórico.

Durante esse período, registrou-se um total de 16.393 (dezesesseis mil, trezentas e noventa e três) demandas protocoladas. É pertinente observar que, no mesmo período do ano anterior (2022), esse quantitativo estava significativamente mais elevado, situando-se na faixa de 20-21 mil demandas.

Dentre as demandas, 397, correspondendo a 2,42% do total de solicitações recebidas, requereram suporte das áreas técnicas do DetranRS, acima da média histórica. Assim, cerca de 43,43% das demandas recebidas através do Fale Conosco e Ouvidoria envolveram solicitações relacionadas a tarefas, indicando um considerável incremento em comparação ao mês anterior.

Novembro/2023

Quantidade de Demandas

16.393

Tarefas

397

Média - últimos 12 meses

Média Mensal

19.302

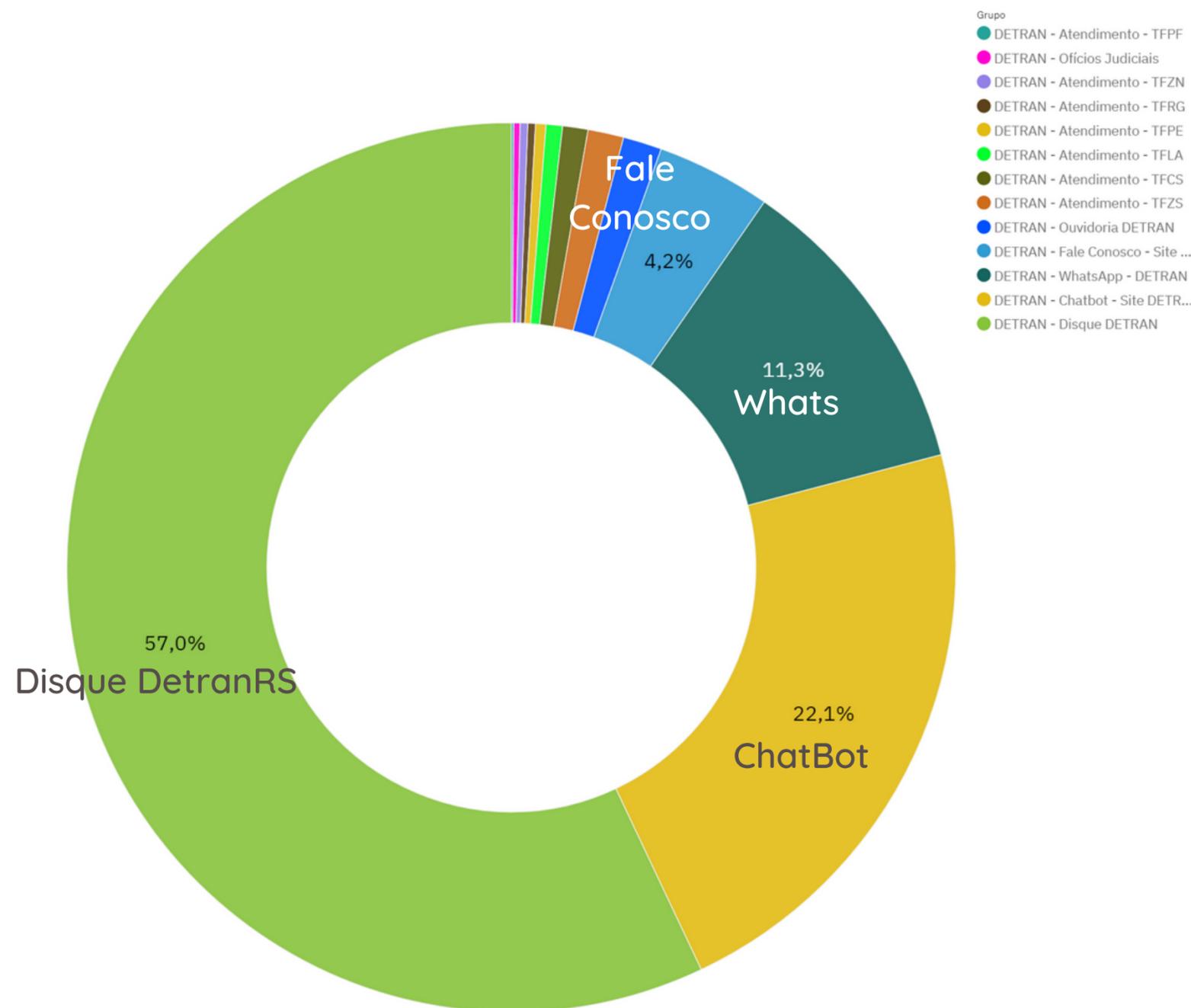


# TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Neste mês em questão, notamos um aumento na representatividade do Disque DetranRS, englobando 57% do conjunto total de demandas no período.

Ao longo da trajetória histórica, temos observado a constância nos índices de participação em torno de 22-24% para o canal Chat e 11-13% para o canal WhatsApp.

No intuito de incrementar a participação do WhatsApp, planeja-se a realização de uma ação de divulgação desse canal nas redes sociais do DetranRS.

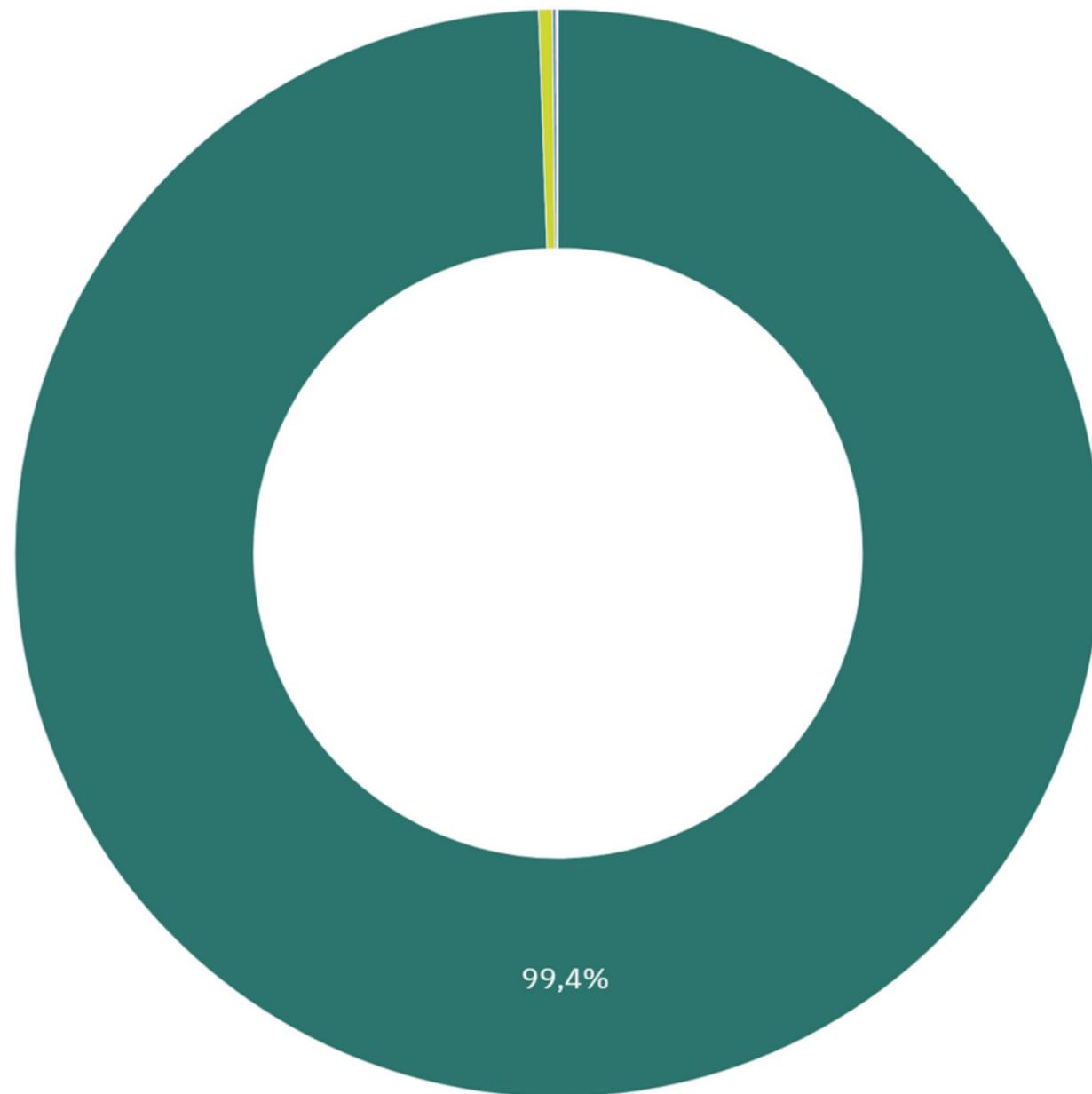


# SITUAÇÃO DA DEMANDA

No mês de setembro, mais uma vez, atingimos uma taxa de 99,4% de conclusão das demandas recebidas dentro do prazo estabelecido.

Dentre as solicitações, sessenta e sete (67) foram canceladas devido a duplicidades, enquanto vinte e seis (26) demandas iniciadas no mês permanecem em aberto, aguardando tratamento ou resposta das áreas técnicas.

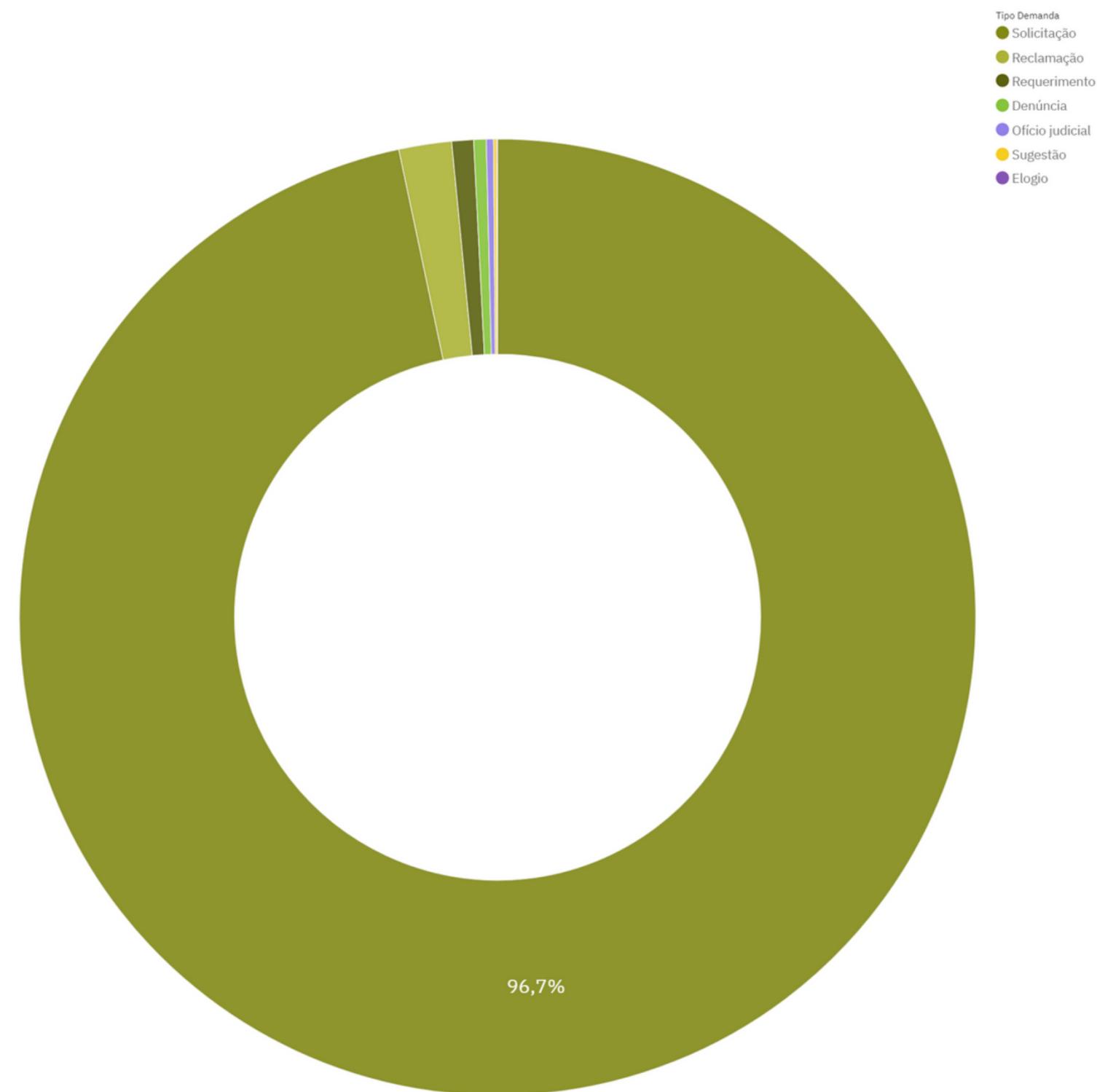
- Situação Demanda
- Concluída
  - Cancelada
  - Em Gestão com tarefas em ab...
  - Em Gestão não iniciada
  - Concluída parcial



# TIPO DE DEMANDA

No mês de setembro, a predominância das demandas, representando 96,7%, foi categorizada como solicitações, abrangendo uma diversidade de dúvidas e requerimentos.

Dentre as categorias específicas, foram registradas 274 reclamações e 65 denúncias.

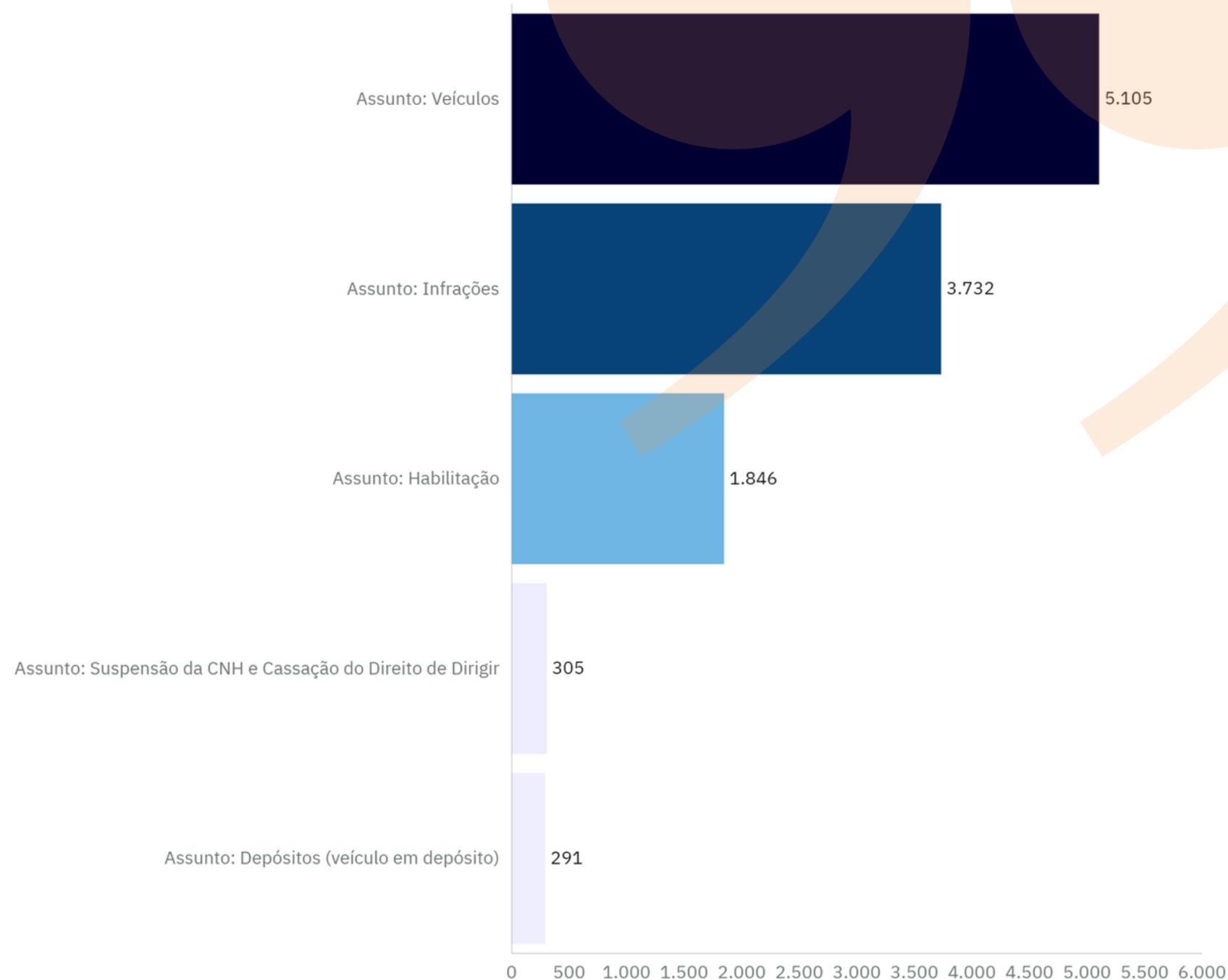


# CATEGORIAS DAS DEMANDAS

## TOP 5

Houve uma redução na quantidade de demandas em todas as categorias em comparação ao mês anterior.

Destaca-se a significativa diminuição na categoria de Veículos, com 8,85%, e na categoria de Habilitação, com 6,82%. As demandas relacionadas a infrações também apresentaram uma diminuição de 1,66%.



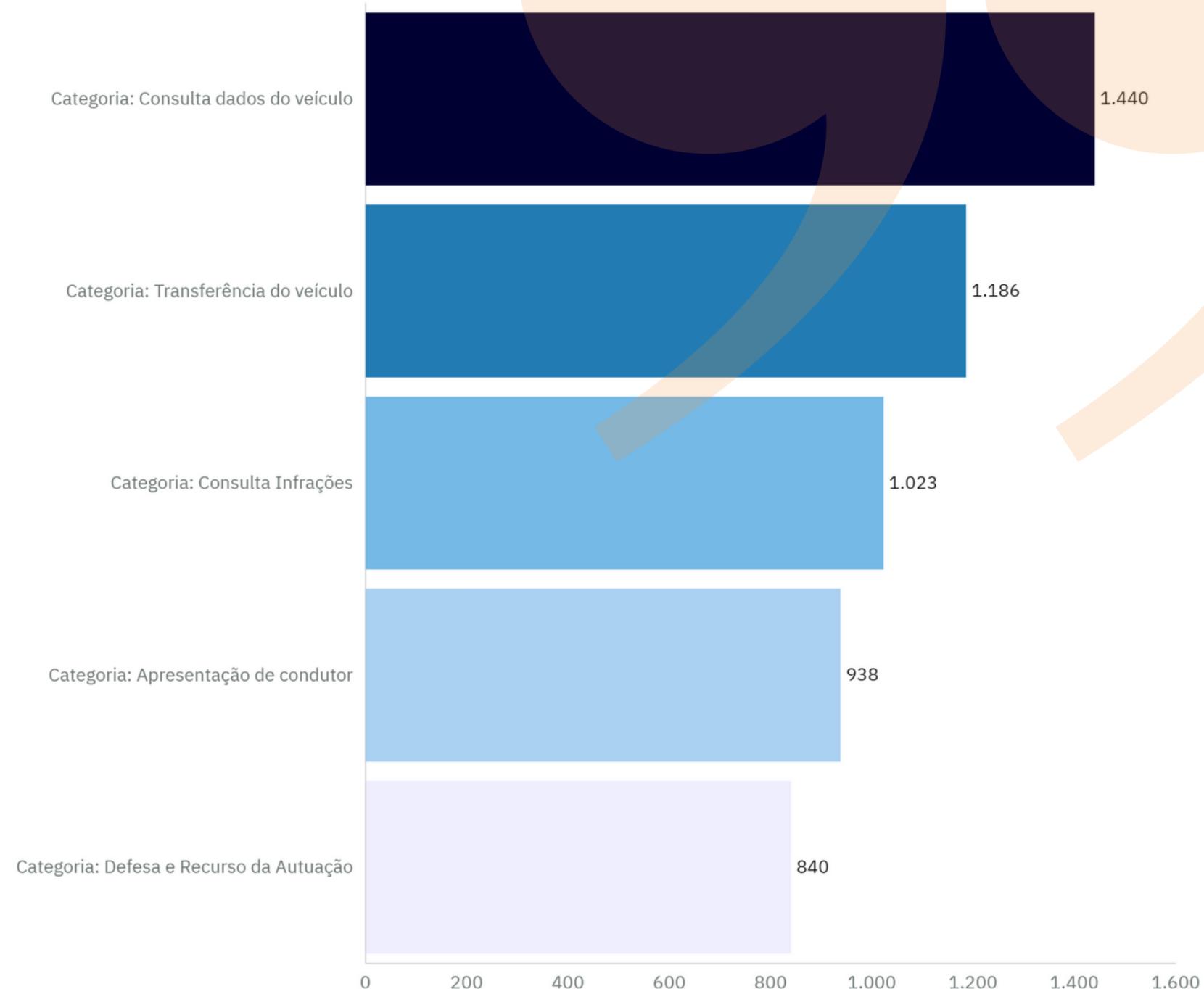
# ASSUNTO DAS DEMANDAS

## TOP 5

Ainda que os temas Consulta de Dados do Veículo e Transferência do Veículo se destaquem como os mais solicitados, refletindo a predominância na categoria de Veículos, observamos que os assuntos relacionados a Infrações mantêm uma demanda considerável.

Ao expandir para os 10 assuntos mais demandados, percebemos que apenas esses três estão relacionados a Infrações.

Essa informação indica a necessidade de um treinamento específico voltado para as consultas de infrações, apresentação de condutor e defesa e recurso, garantindo o fornecimento de dados em conformidade com a LGPD.



# QUALIDADE DO ATENDIMENTO

O atendimento ao cidadão é realizado através da mão de obra qualificada de duas empresas terceiras: ST e a Z2 Serviços Especializados. A empresa ST é responsável pelo atendimento no canal Disque DetranRS e WhatsApp e a Z2 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

- Melhor efetividade dos operadores com a alteração de contrato.



## NEUTRO

- Total de atendimentos = 3.687.



## PONTOS A MELHORAR

- Análise de qualidade dos atendimentos no CHAT;
- 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 34,86% das demandas entrantes.



## NEUTRO

- 4.774 pessoas atendidas (total);
- 3.091 demandas atendidas por atendente humano.



## PONTOS A MELHORAR

- Análise de qualidade dos atendimentos no WhatsApp;
- Apenas 59,81% das interações pelo WhatsApp (1849) foram registradas no sistema do DetranRS;
- 16,46% dos atendimentos classificados como "ruim" ou "péssimo".

# DISQUE DETRAN



## PONTOS POSITIVOS

- Índice de satisfação do cidadão: 92,79%;
- Manutenção da Taxa de Abandono (TA) em níveis aceitáveis (1,94%).



## NEUTRO

- 11.228 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 29,59%.

# FALE CONOSCO



## PONTOS POSITIVOS

- Qualidade do suporte à terceirizados;
- 6% das demandas necessitaram suporte;
- 96% das demandas analisadas tiveram respostas consideradas satisfatórias pela equipe do DetranRS.



## NEUTRO

- Correta classificação das demandas;
- Demandas tratadas: 650.



## 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;
- Capacitação Unidade Pelotas-RS;
- Todas as unidades operando integralmente;
- Informações prestadas pela equipe de suporte;
- Índice de aproveitamento dos agendamentos (81,24%).



## NEUTRO

- 2.555 atendimentos realizados.



## PONTOS A MELHORAR

- Desempenho da supervisão na Unidade de Lajeado-RS;
- Suspensão de atividades por alteração de contrato na Unidade de Passo Fundo-RS;
- Turnover;
- Preenchimento de postos;
- Capacitação dos Operadores.

# OUVIDORIA



## PONTOS POSITIVOS

- Apenas 40,51% das demandas necessitam tarefas (apoio das áreas técnicas), o que demonstra a capacidade técnica da equipe na resolução das demandas.



## NEUTRO

- 89,22% das demandas são provenientes do site do DetranRS;



## PONTOS A MELHORAR

- Melhorar a fluidez de certas demandas junto às áreas do DetranRS;
- 56,46% das demandas do canal são reclamações de usuários.

# **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 - Novembro/2023