



OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Dezembro/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

Ao longo de dezembro de 2023, registrou-se um aumento notável na quantidade de demandas, com números que se alinham ao padrão histórico.

Nesse período, foram protocoladas um total de 21.164 (vinte e uma mil, cento e sessenta e quatro) demandas. Vale ressaltar que, no mesmo período do ano anterior (2022), esse quantitativo foi ligeiramente menor. Das demandas recebidas, 396, correspondendo a 1,87% do total de solicitações, necessitaram de suporte das áreas técnicas do DetranRS, mantendo-se dentro da média histórica.

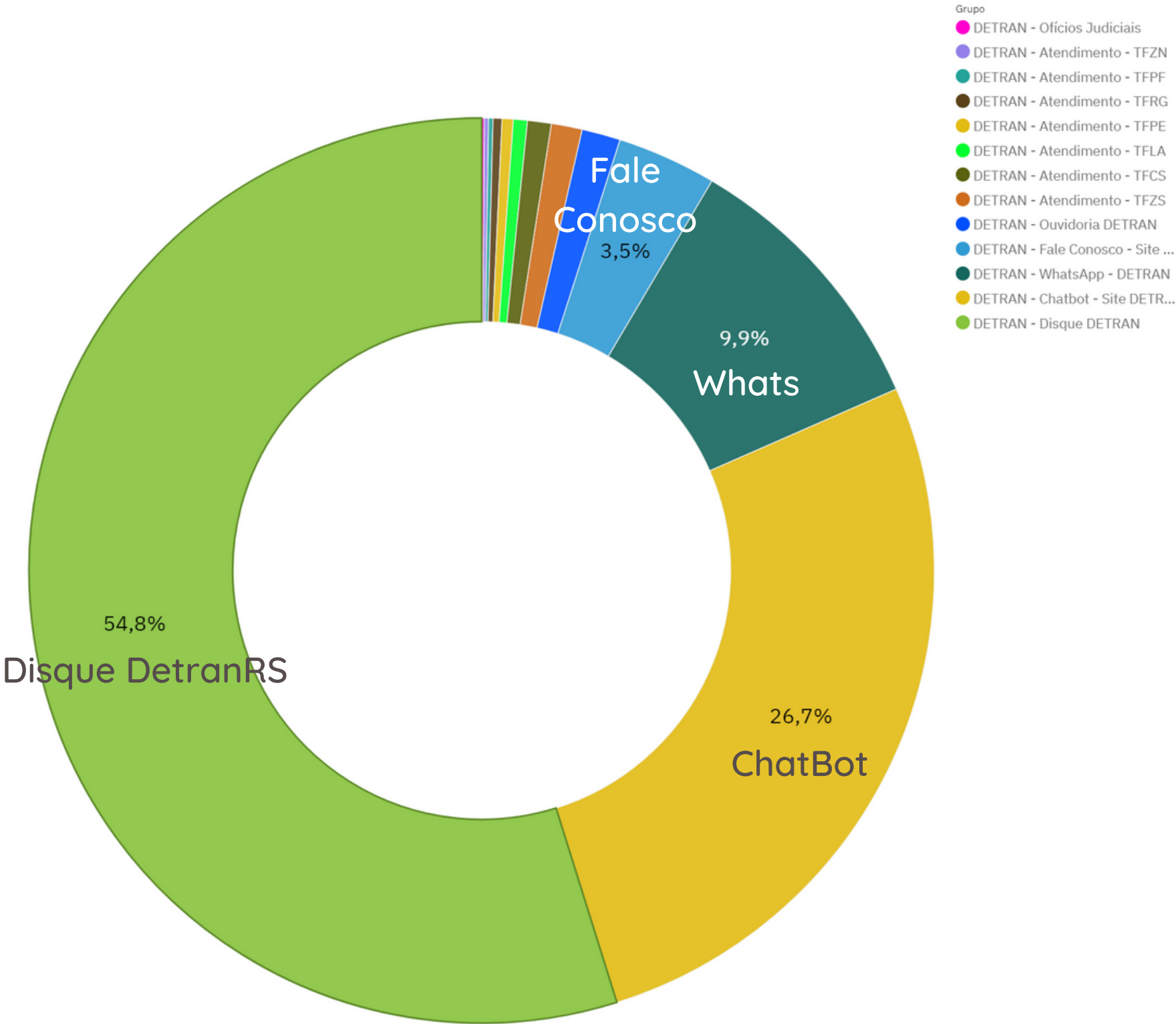
Adicionalmente, aproximadamente 37,93% das demandas recebidas por meio do Fale Conosco e Ouvidoria envolveram solicitações relacionadas a tarefas.

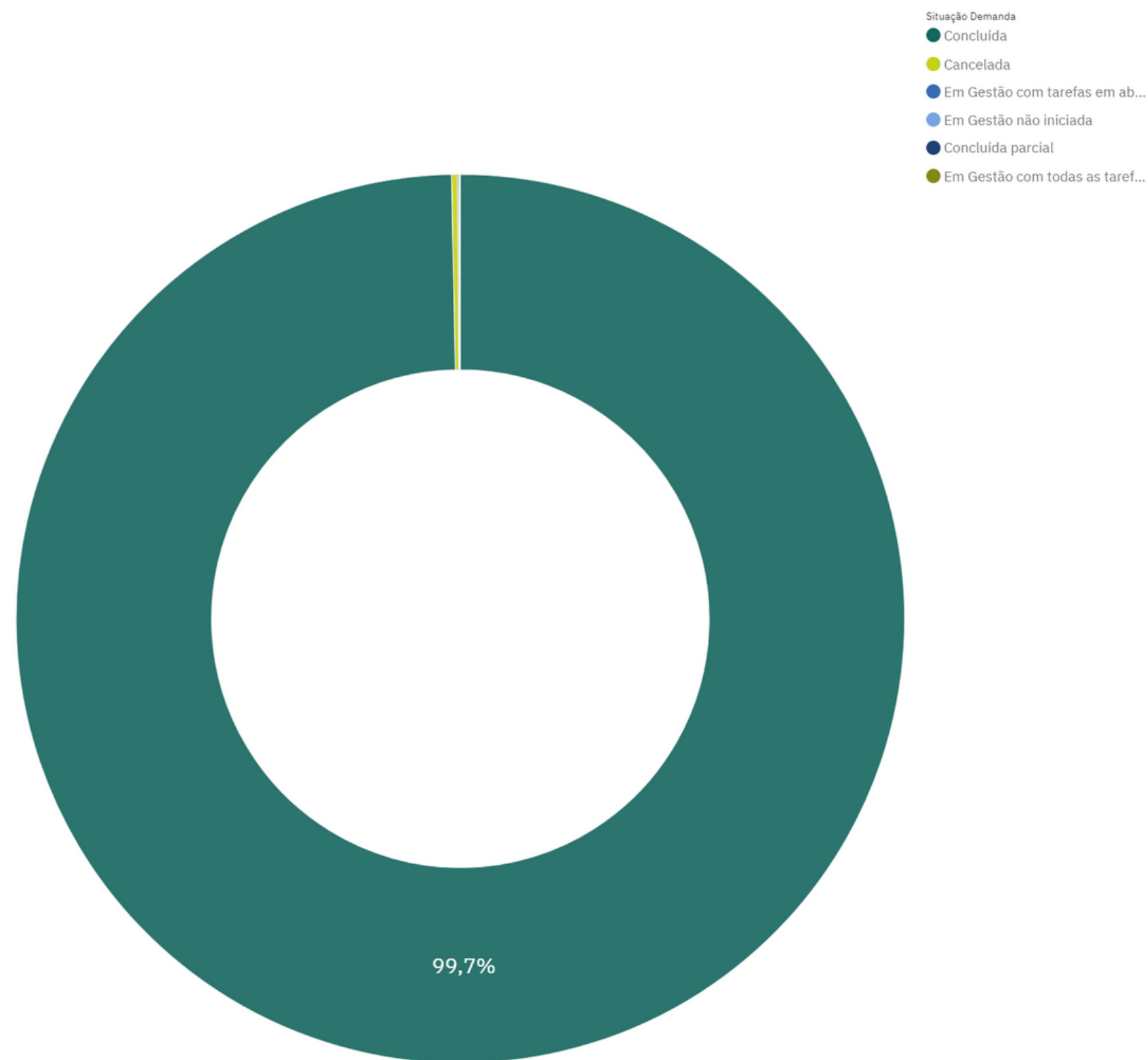


TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Apesar do crescimento na quantidade de atendimentos em todos os canais, no presente mês observamos uma diminuição percentual na procura pelos canais Disque-DetranRS, WhatsApp e Fale Conosco.

Já o canal Chat obteve um aumento de 4,6% na participação geral, com 56% de incremento na quantidade de demandas atendidas.





SITUAÇÃO DA DEMANDA

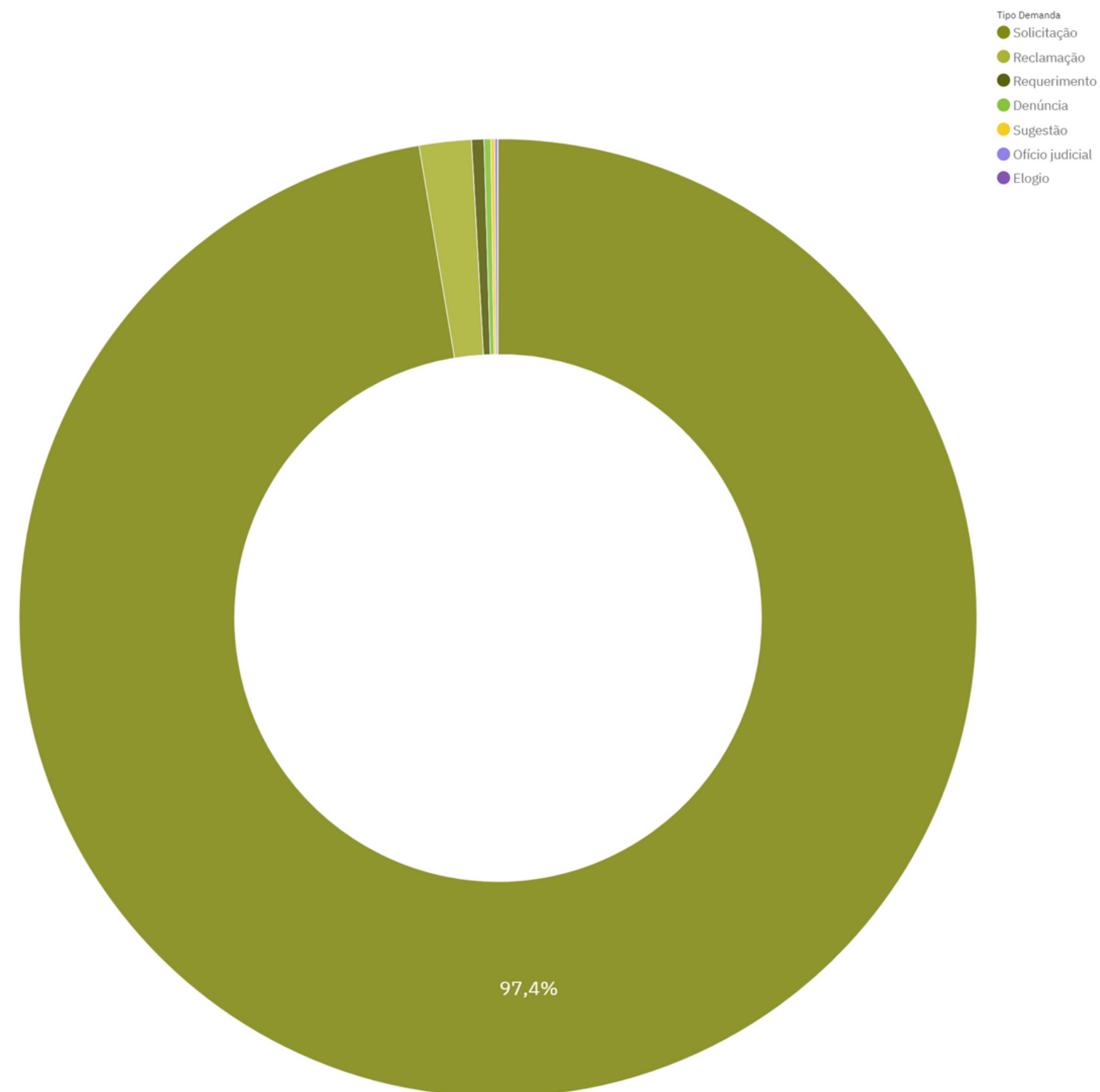
No mês de dezembro, mais uma vez, atingimos uma taxa de 99,7% de conclusão das demandas recebidas dentro do prazo estabelecido.

Dentre as solicitações, quarenta e oito (48) foram canceladas devido a duplicidades, enquanto dezenove (19) demandas iniciadas no mês permanecem em aberto, aguardando tratamento ou resposta das áreas técnicas.

TIPO DE DEMANDA

No mês de dezembro, a predominância das demandas, representando 97,4%, foi categorizada como solicitações, abrangendo uma diversidade de dúvidas e requerimentos.

Dentre as categorias específicas, foram registradas 340 reclamações e 44 denúncias.

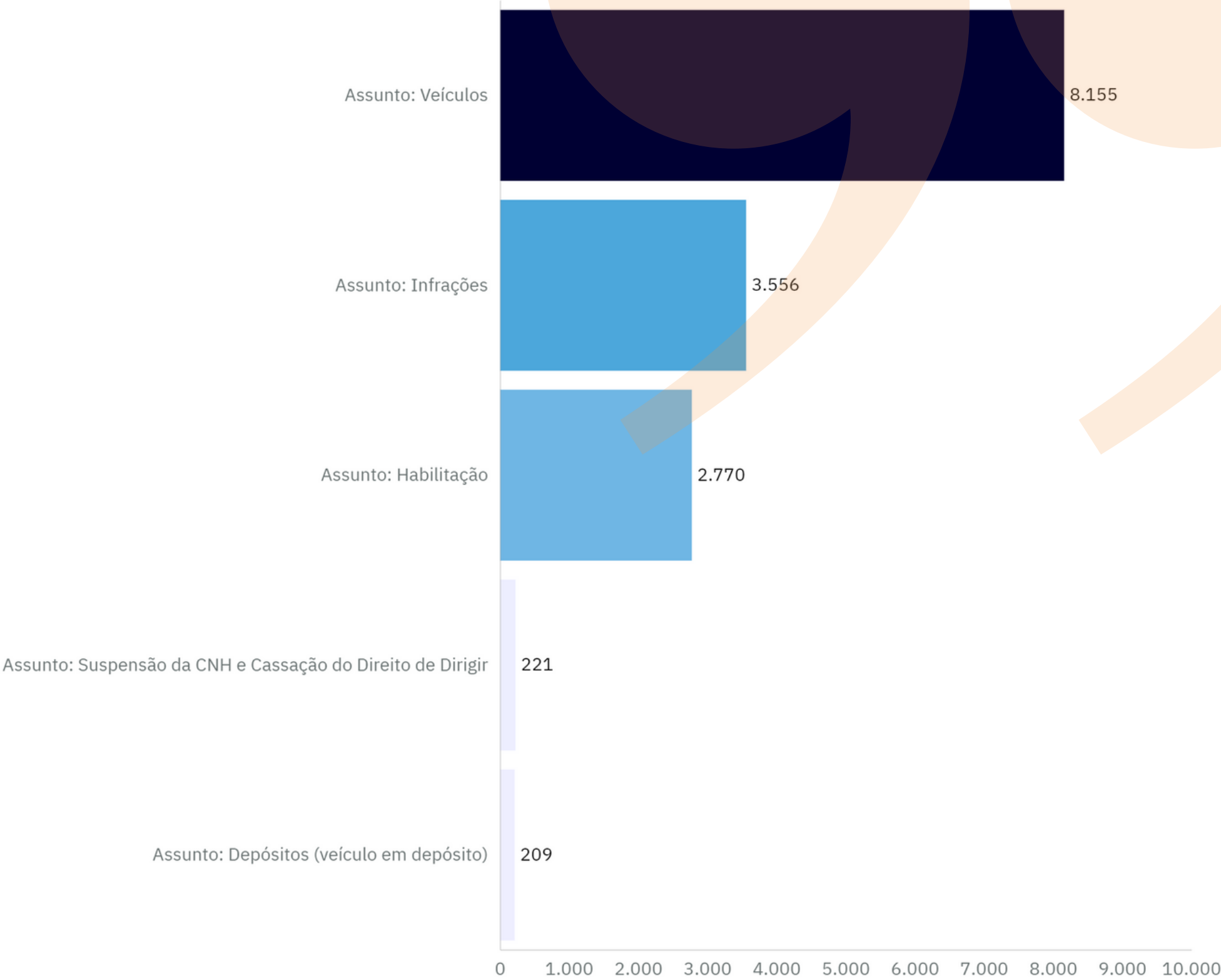


CATEGORIAS DAS DEMANDAS

TOP 5

Declara-se aberta a temporada do IPVA e Licenciamento 2024: destaca-se o aumento de 59,65% na quantidade de demandas relacionadas à Veículos.

Adicionalmente, a categoria de Habilitação também registrou um aumento expressivo, alcançando 49,97% em comparação ao mês anterior.



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 - Dezembro/2023