



OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Janeiro/2024

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

Janeiro de 2024 foi mês de leve redução na quantidade de atendimentos realizados: em janeiro tivemos 20.312 (vinte mil e trezentos e doze) demandas e 350 tarefas abertas aos setores. Ainda, a quantidade foi quase 17% inferior ao registrado em janeiro de 2023.

Os canais Fale Conosco e Ouvidoria (mais especializados - segundo nível de atendimento) também tiveram um decréscimo de 3% na sua demanda em relação ao mês de dezembro de 2023, abarcando 4,98% (1012) do total de demandas. E, como informado, trezentas e cinquenta (350) demandas necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS, 1,7% do total, número superior ao registrado em dezembro e mesmo em relação à janeiro de 2023.

Janeiro/2024

Quantidade de Demandas



20.312

Tarefas



350

Média - últimos 12 meses

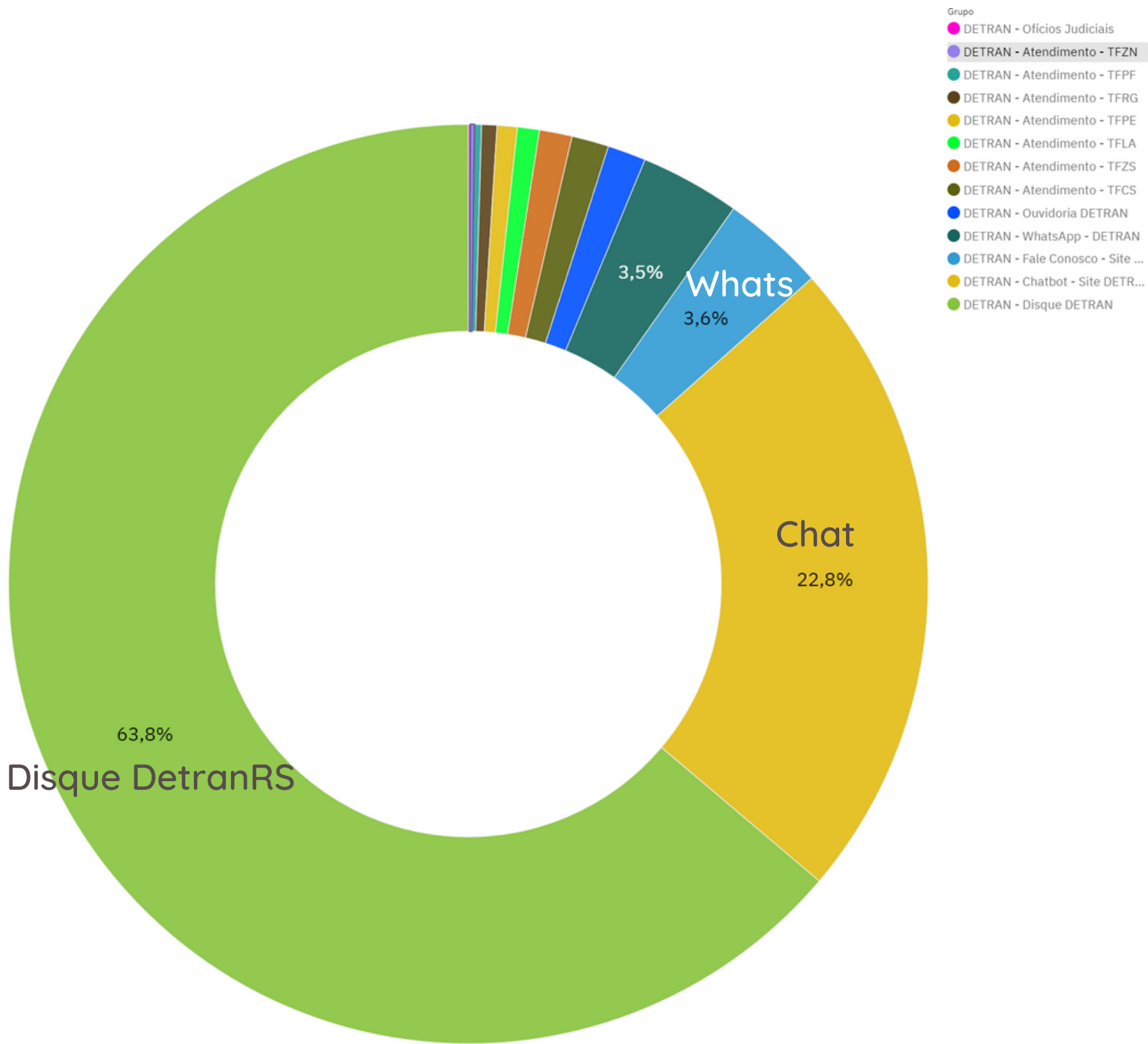
19.012



TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Por problemas administrativos/contratuais o canal WhatsApp reduziu a sua participação no atendimento das demandas do mês de janeiro. Tais problemas levaram ao não registro de atendimentos efetivamente realizados.

Assim, o canal Disque Detran dominou a participação nos atendimentos mensais.

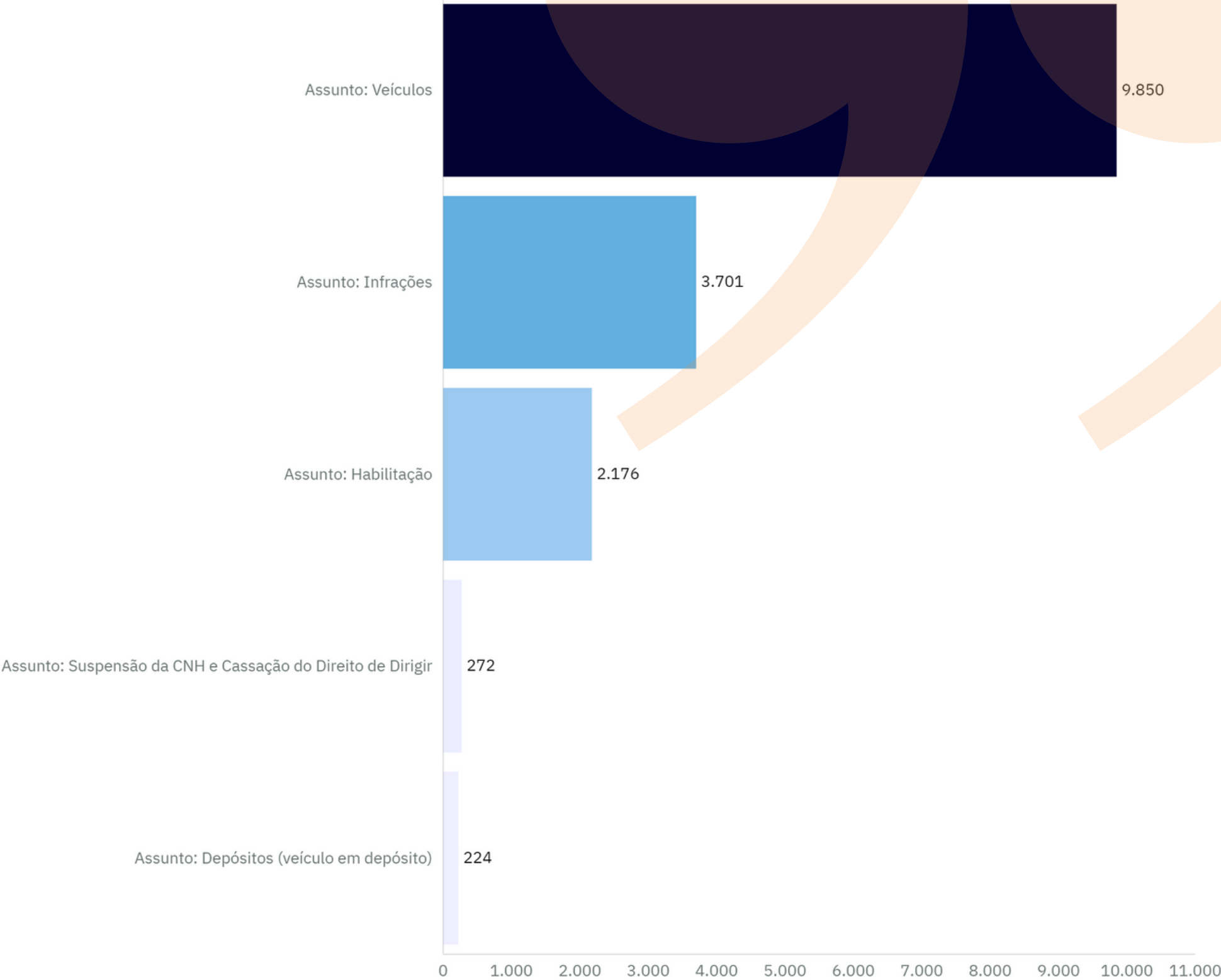


CATEGORIAS DAS DEMANDAS

TOP 5

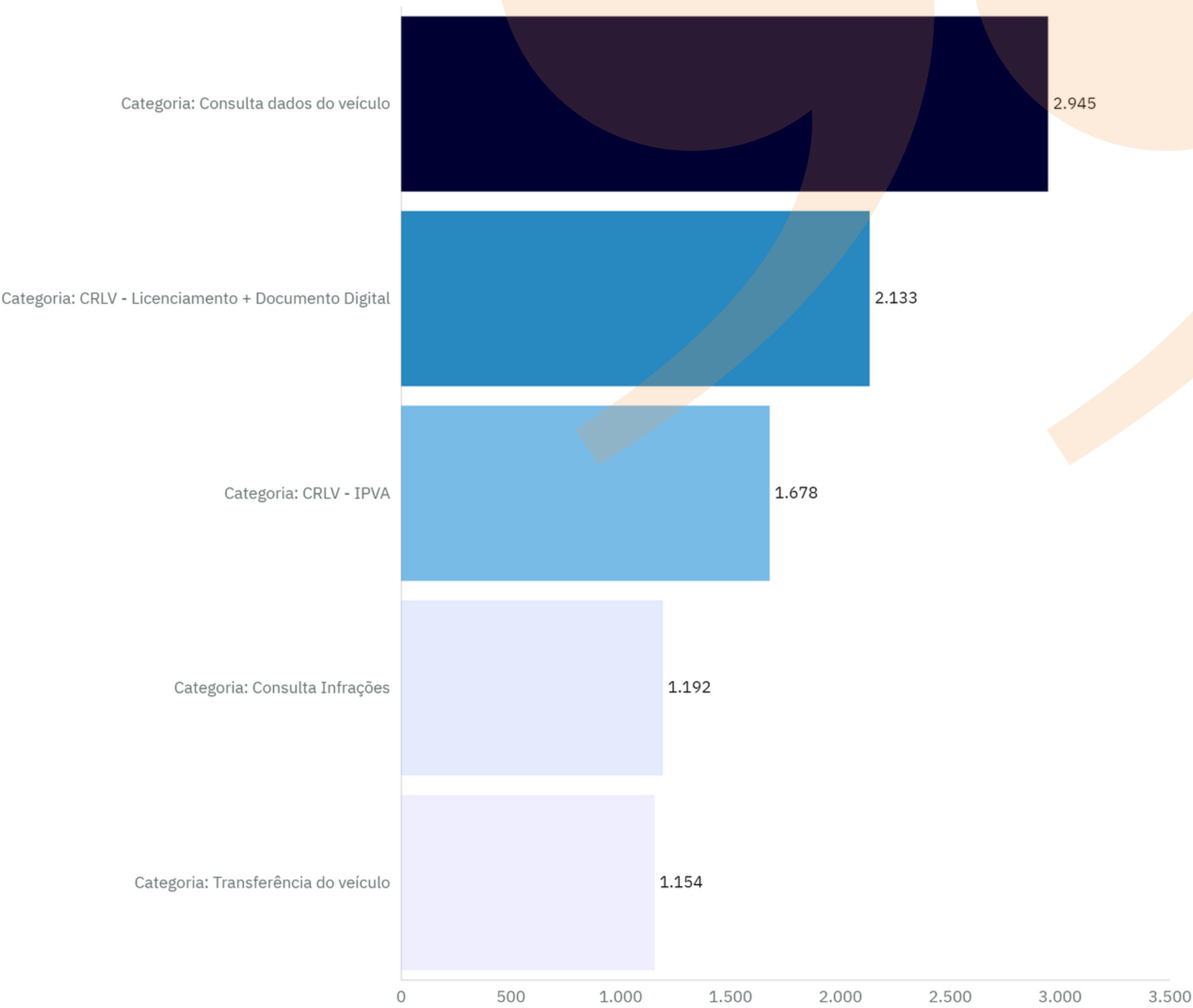
De volta à realidade: a temporada de Licenciamento Anual 2024 manteve a categoria Veículos como mais demandada.

Infrações permanece na segunda colocação, seguida por Habilitação, Suspensão da CNH e Cassação do Direito de Dirigir e Depósitos.



ASSUNTO DAS DEMANDAS TOP 5

Em janeiro, o TOP 5 dos assuntos não teve alterações: os relacionados ao Licenciamento Anual, IPVA e débitos do veículo (Consulta de Dados) permanecem na primeira faixa, seguidos por Consulta de Infrações e Transferência do Veículo.



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 - Janeiro/2024