

OUIVODORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Fevereiro/2024

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.

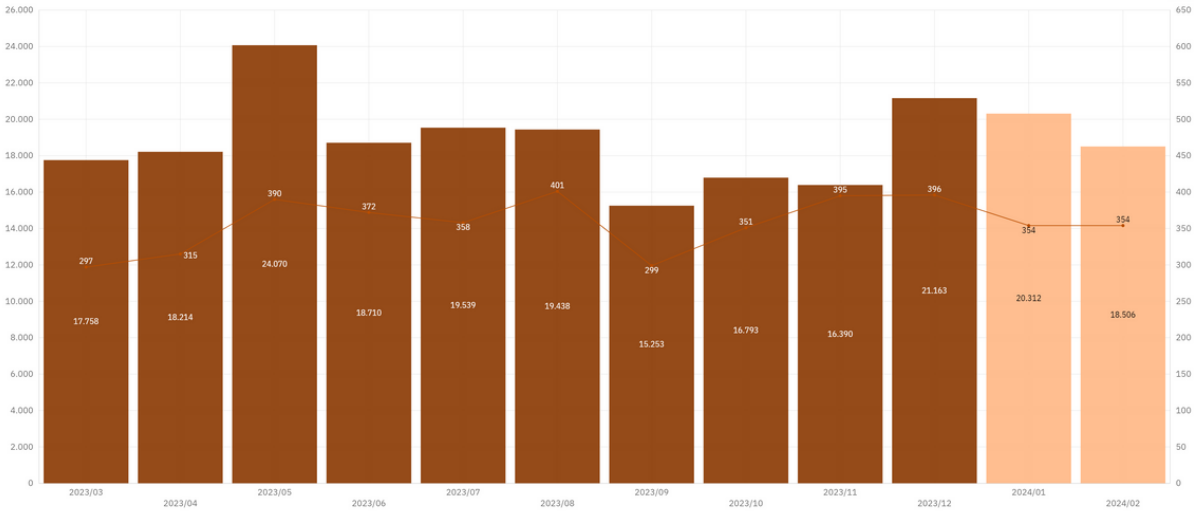
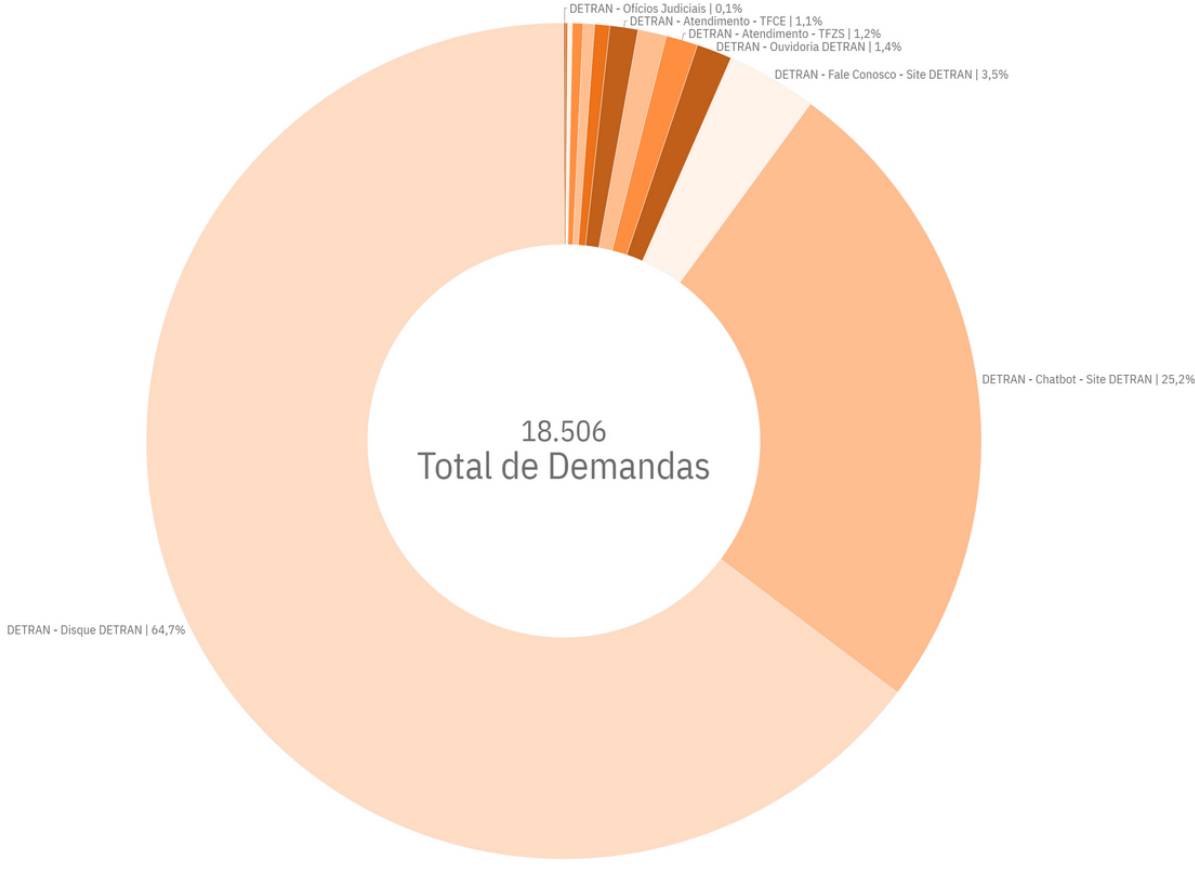
DEMANDAS RECEBIDAS

Ao longo de fevereiro de 2024, registrou-se uma redução considerável na quantidade de demandas, porém, com números que se alinham ao padrão histórico.

Nesse período, foram protocoladas um total de 18.506 (dezoito mil, quinhentos e seis) demandas. Das demandas recebidas, 354, correspondendo a 1,91% do total de solicitações, necessitaram de suporte das áreas técnicas do DetranRS, mantendo-se dentro da média histórica.

Apesar da diminuição na quantidade de atendimentos em todos os canais, no presente mês observamos um aumento percentual na procura pelos canais Disque-DetranRS e Chat.

Vale ressaltar que o canal WhatsApp esteve fora do ar devido motivos técnicos.



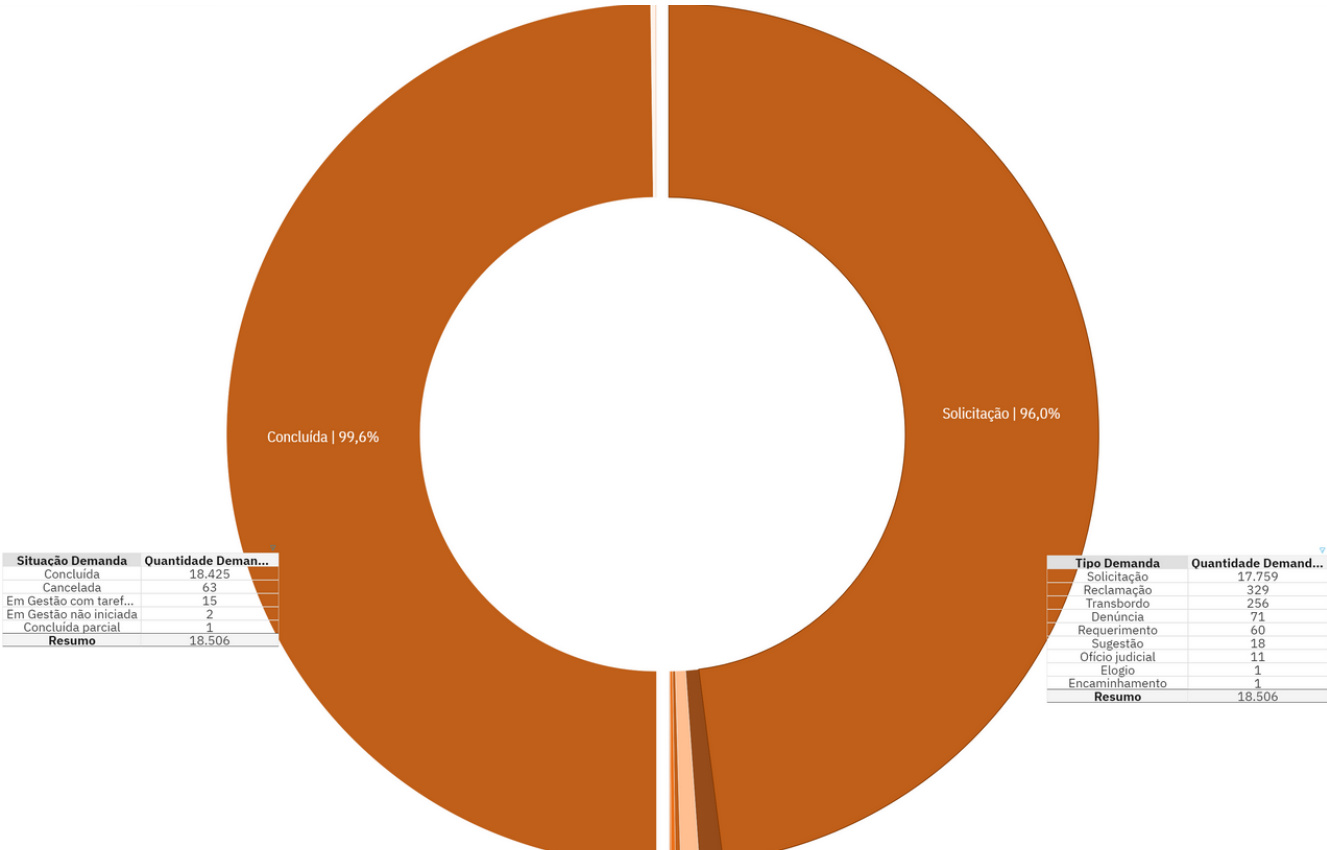
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Atingimos uma taxa de 99,6% de conclusão das demandas recebidas dentro do prazo estabelecido.

Dentre as solicitações, sessenta e três (63) foram canceladas devido a duplicidades, enquanto quinze (15) demandas iniciadas no mês permanecem em aberto, aguardando tratamento ou resposta das áreas técnicas.

A ampla maioria das demandas, representando 96%, foi categorizada como solicitações, abrangendo uma diversidade de dúvidas e requerimentos.

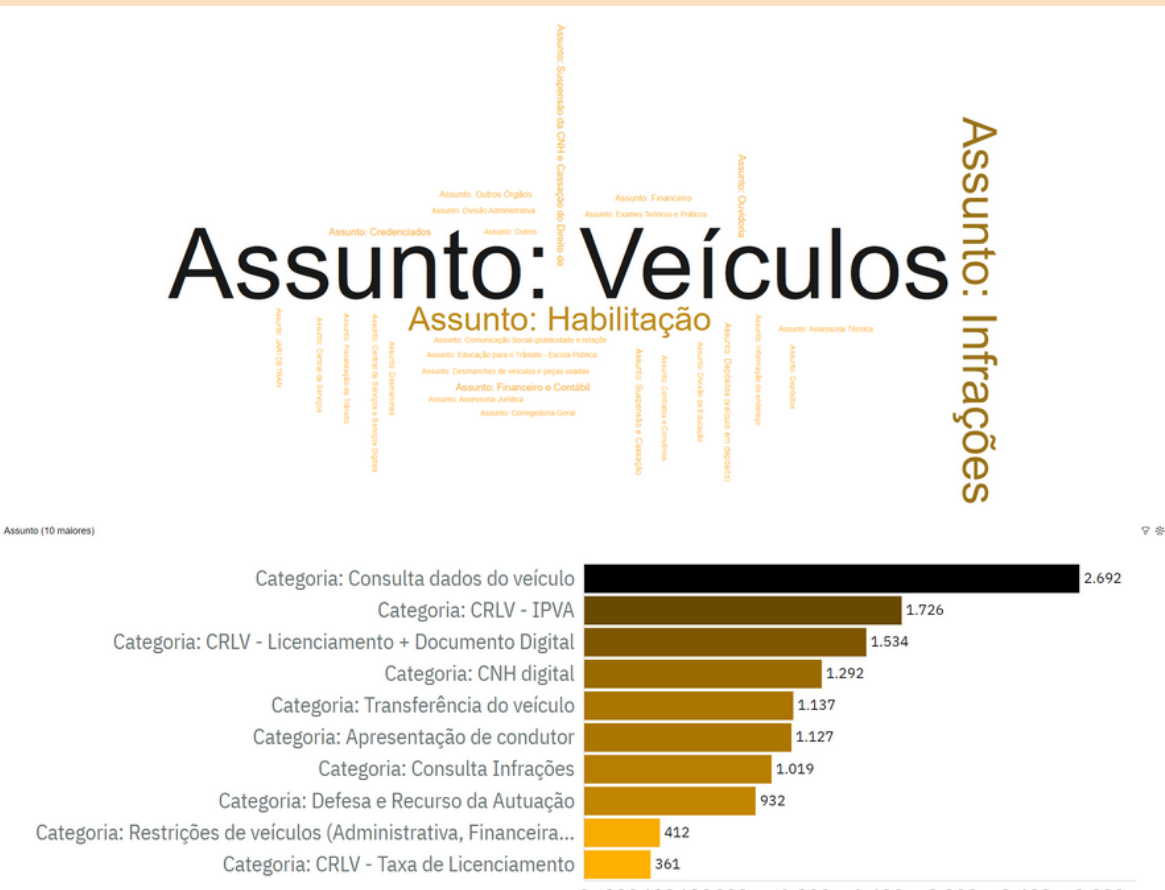
Dentre as categorias específicas, foram registradas 329 reclamações e 71 denúncias.



CATEGORIAS DAS DEMANDAS TOP 10

Destaca-se a quantidade de de demandas relacionadas à Veículos, em especial consulta a dados do veículo e demais assuntos relacionados aos débitos e atualização do CRLVe (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo Eletrônico).

Adicionalmente, a Infrações também registrou dados expressivos, com CNH Digital e consulta a pontuação como predominantes.



CIDADES E REGIÕES

Importante ressaltar que a maioria das demandas é proveniente da região de Porto Alegre e capitais metropolitanas de Caxias do Sul e Santa Maria.

