EM DEFESA DA VIDA
DetranRS

maioamarelo
no trânsito, o sentido é a vida

OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Maio/2023

CONHEÇA A EQUIPE

CARLOS LANGONE

Ouvidor-Geral

PAULO MORAES

Coordenador

CINTIA FRANCO DA SILVA BERSCH

DAIANE GEWEHR FERRARO

FABIANE C. SALAZAR DA SILVEIRA

GIUSEPE DA SILVA JUNQUEIRA

LUIS FELIPE TEIXEIRA SOARES JUNIOR

MARCOS FERNANDO SILVA DE ALMEIDA

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

Em Maio de 2023 foram registradas 24.071 (vinte e quatro mil e setenta e uma) demandas no sistema gerencial do DetranRS, número 32% superior ao mês anterior, porém, 26% inferior ao mesmo período de 2022. Ainda assim, a quantidade de demandas seguiu a curva histórica.

Trezentas e noventa e duas (392) demandas necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS, 1,62% do total. Percebeu-se um incremento percentual de Tarefas (desse apoio) em relação às demandas de Fale Conosco e Ouvidoria. Também, neste mês, esses canais (mais especializados - segundo nível de atendimento) abarcaram 4,1%.

Maio/2023

Quantidade de Demandas

24.071

Tarefas

392

Média - últimos 12 meses

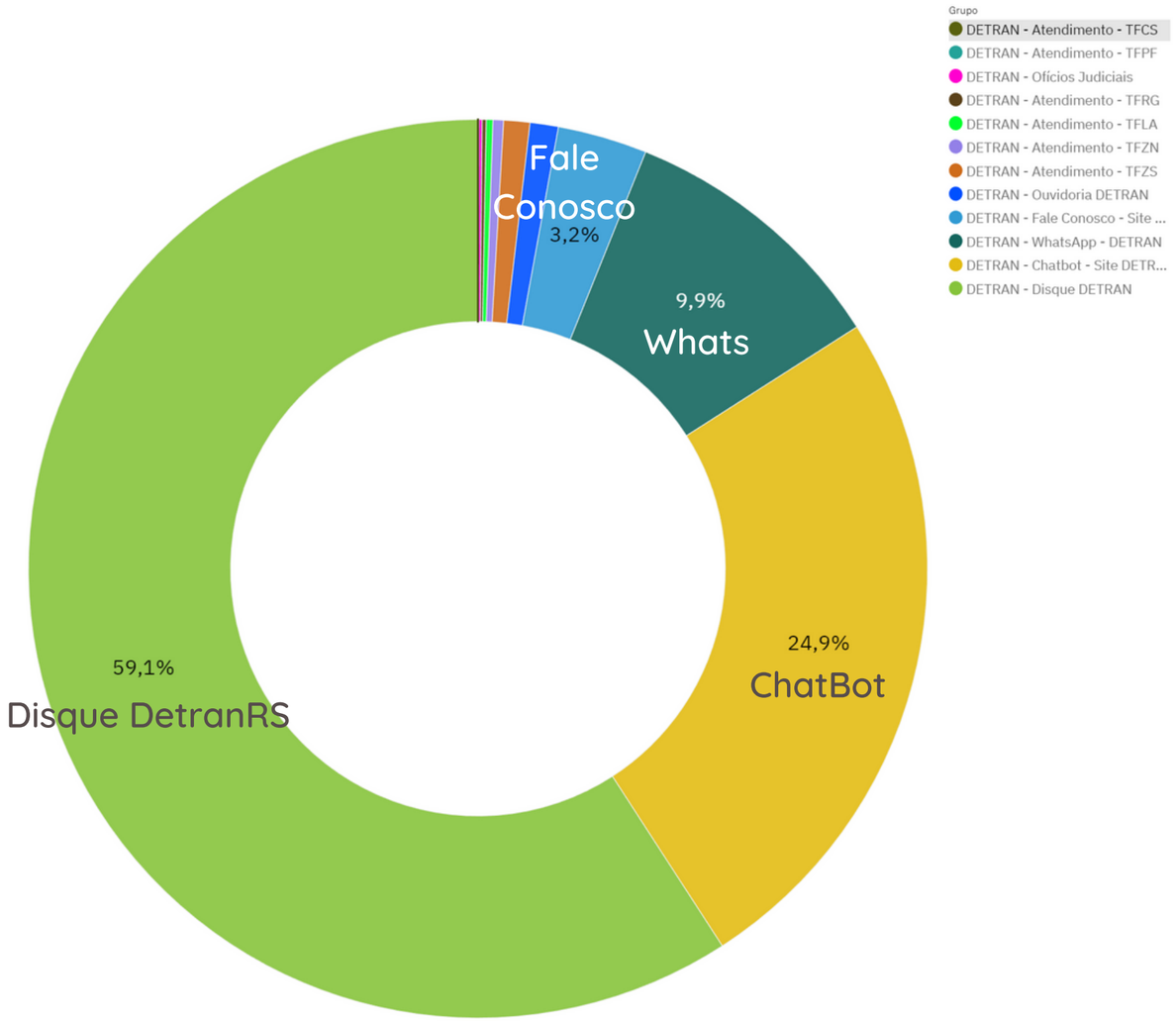
21.280

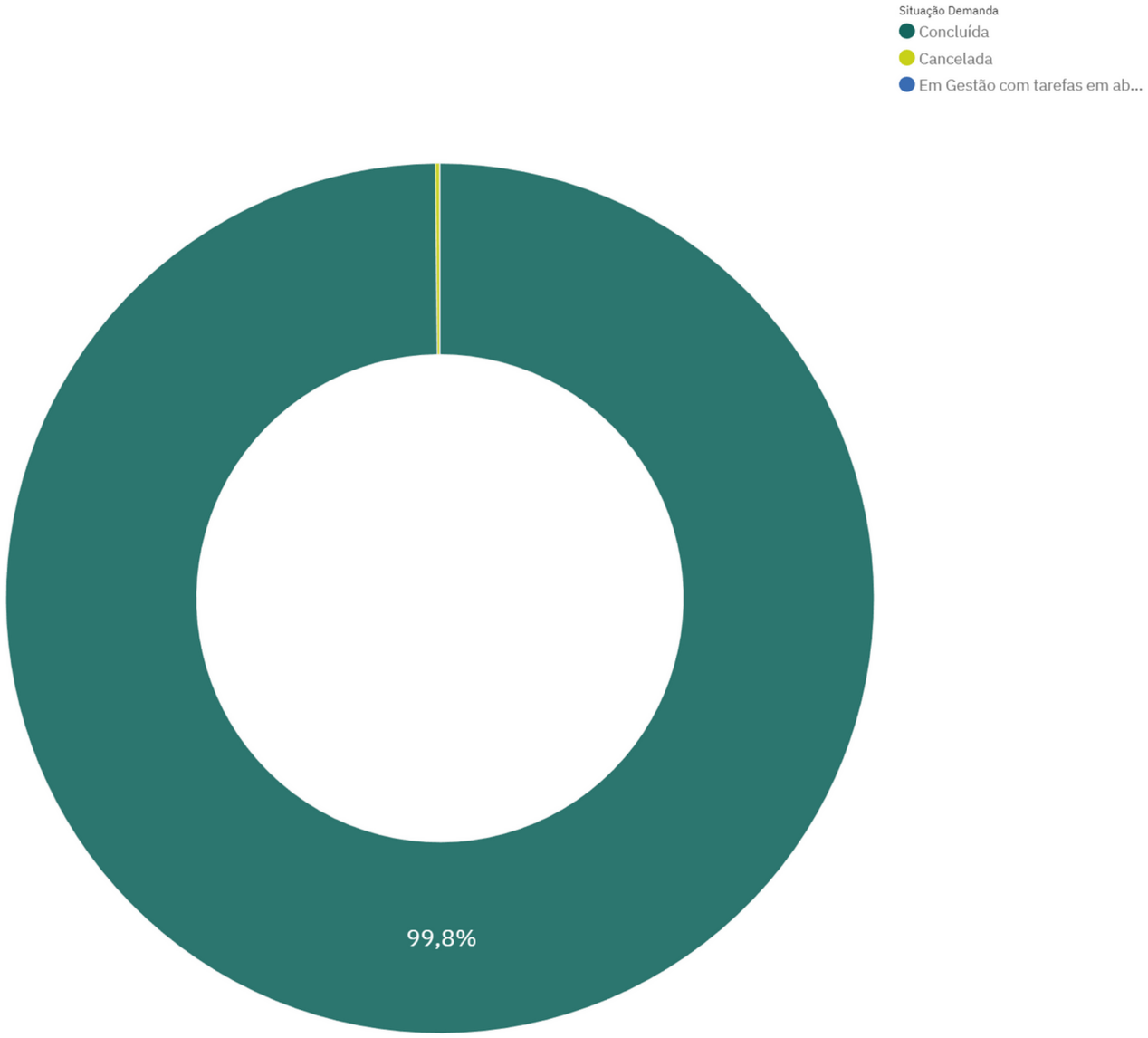
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Após a regularização dos serviços do canal CHAT, notou-se a diminuição percentual na participação do canal Disque DetranRS para 59,1%.

O percentual de atendimentos dos canais eletrônicos CHAT e WhatsApp retornou para os índices do ano anterior.

O canal Fale Conosco flutuou dentro da média de atendimentos mensais.





SITUAÇÃO DA DEMANDA

Os resultados se mantém semelhantes ao mês anterior: das demandas recebidas, 99,8% foram concluídas dentro do período (mês).

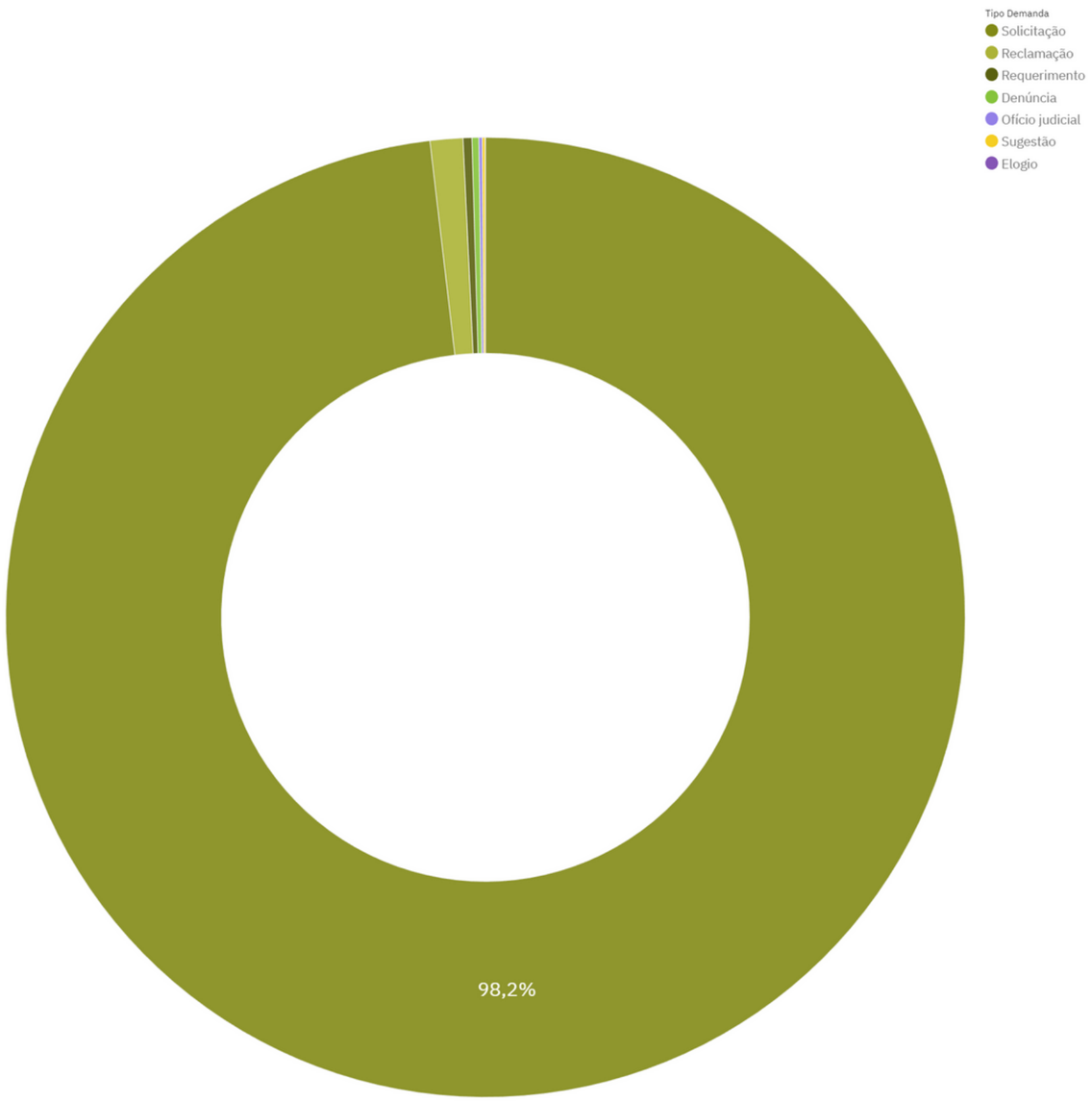
Quarenta e quatro (38) foram canceladas devido duplicidade.

Apenas três (3) demandas iniciadas em Maio permaneceram abertas, aguardando tratamento ou mesmo a resposta das áreas técnicas.

TIPO DE DEMANDA

Em março, 98,2% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

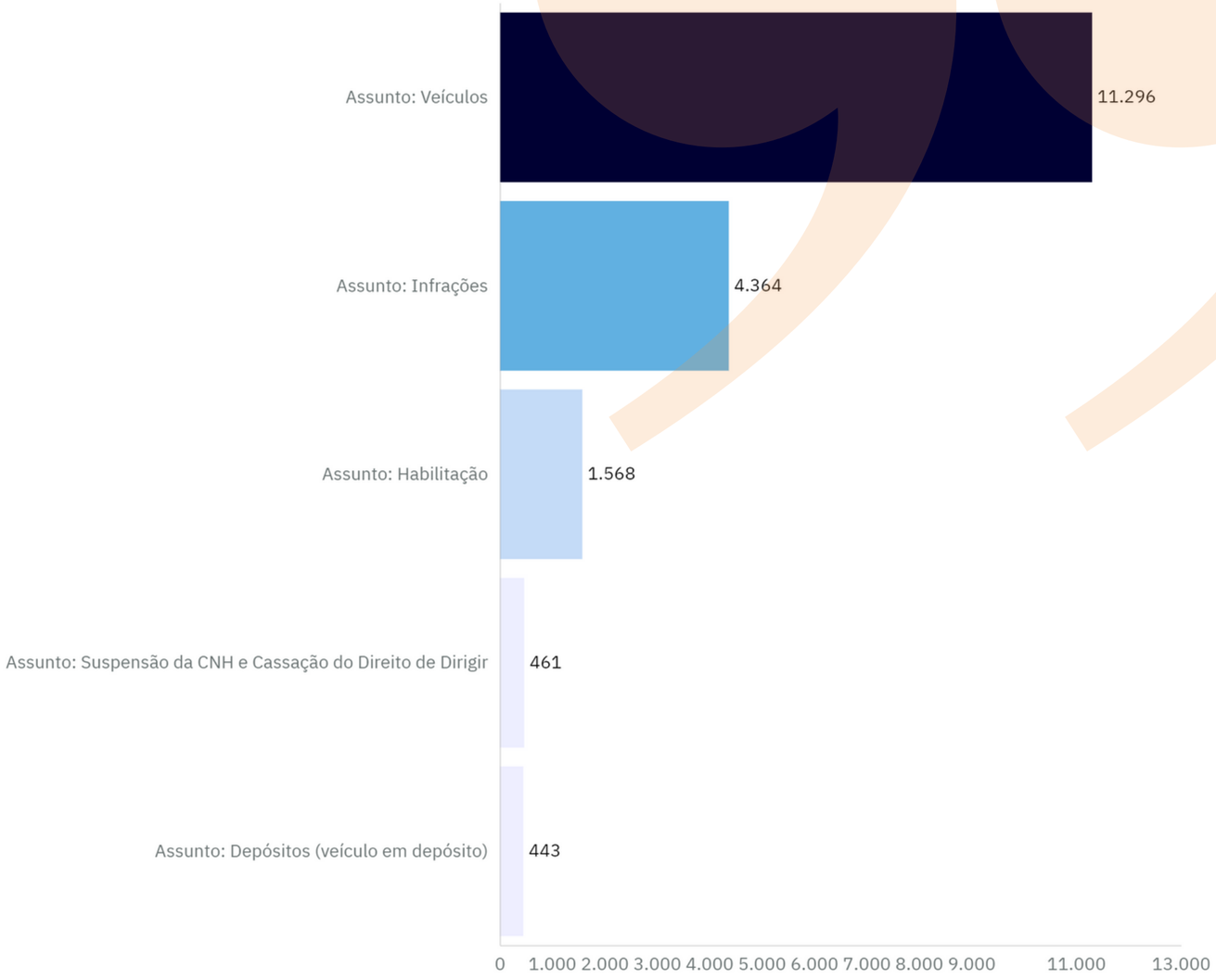
A quantidade de demandas de reclamação (260) caiu 5% em comparação à abril. As denúncias (54 demandas) também tiveram 25% de decréscimo.



CATEGORIAS DAS DEMANDAS

TOP 5

No mês de Maio se observou um incremento substancial na quantidade de demandas de cada uma das categorias predominantes: Veículos teve 40% de aumento na quantidade de demandas entrantes, Infrações 52% e Habilitação 24%.

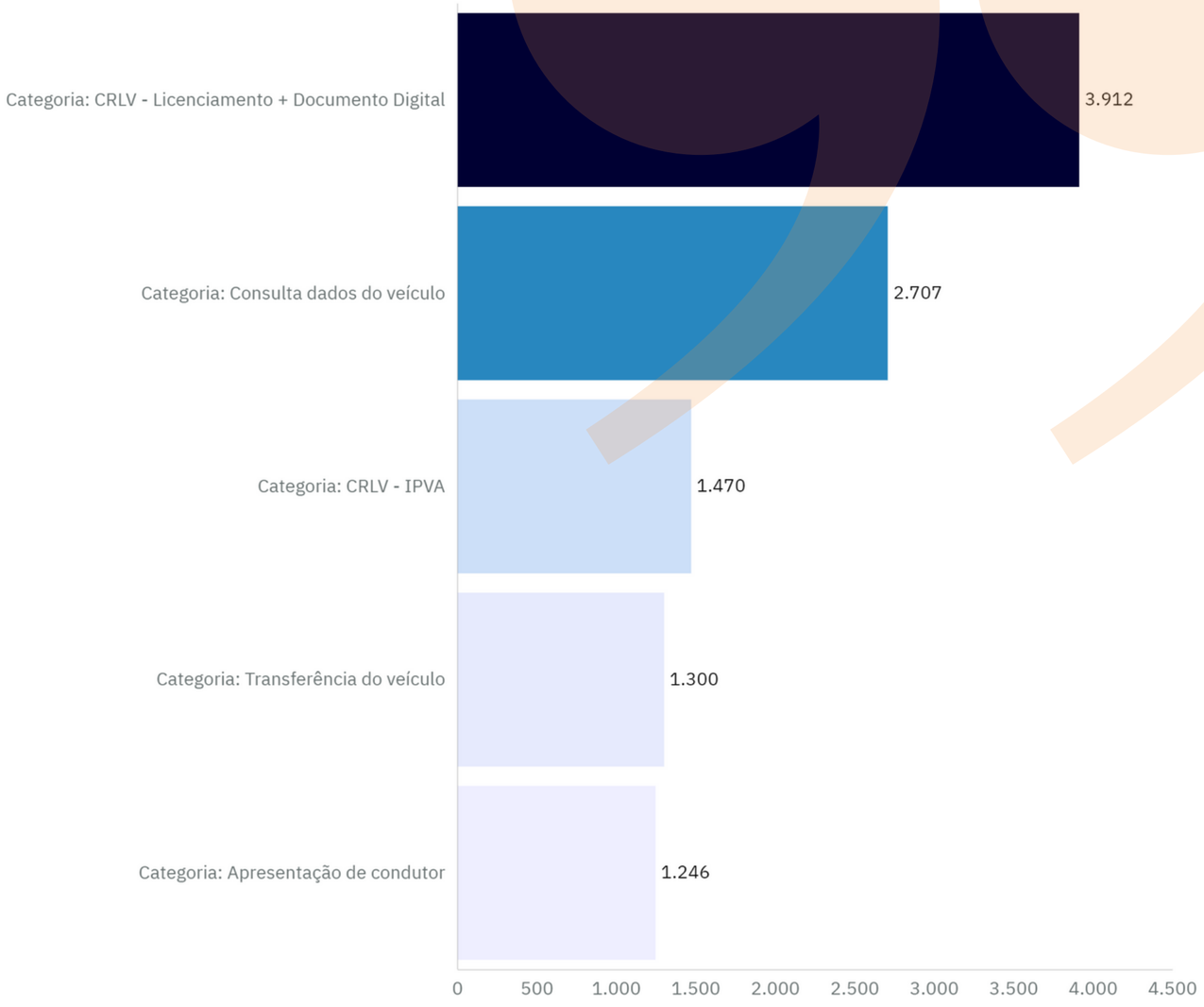


ASSUNTO DAS DEMANDAS

TOP 5

Ainda que o prazo para pagamento do IPVA tenha finalizado em abril, o assunto CRLV - Licenciamento + Documento Digital, relacionado à atualização do documento do veículo, deve permanecer em voga até julho. Consulta Dados do Veículo, também ligado ao Licenciamento Veicular, segue em segundo lugar.

E o assunto IPVA, imposto anual que venceu entre 24 e 28 de abril, permanece em terceiro lugar, com dúvidas relacionadas às implicações do pagamento após o vencimento.



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

O atendimento ao cidadão é realizado através da mão de obra qualificada de duas empresas terceiras: ST e a recentemente contratada, 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.

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

- Reabertura do canal na última semana do mês de abril e continuidade dos serviços;
- Tempo médio de Resposta: 2:24 min.

NEUTRO

- 6.230 demandas atendidas.

PONTOS A MELHORAR

- Análise de qualidade dos atendimentos no CHAT.

WhatsApp

PONTOS POSITIVOS

- BOT (robô) com retenção de 30,48% das demandas entrantes.

NEUTRO

- 4.313 pessoas atendidas (total);
- 2.983 demandas atendidas por atendente humano.

PONTOS A MELHORAR

- Análise de qualidade dos atendimentos no WhatsApp;
- 20,38% das interações pelo WhatsApp (608) não foram registradas no sistema do DetranRS;
- 19,20% dos atendimentos classificados como "ruim" ou "péssimo"

DISQUE DETRAN

PONTOS POSITIVOS

- Índice de satisfação do cidadão 92,46%;
- Redução no tempo médio de espera.

NEUTRO

- 16.622 demandas atendidas. Uso do call back como ferramenta para não deixar o cidadão na espera.

PONTOS A MELHORAR

- Uso da base de conhecimento para respostas padrão;
- Ampliar o direcionamento aos serviços digitais;
- Reduzir o índice de call back (retornar a ligação em momento posterior) que neste mês ficou em 45,92%.
- 14,35% das ligações atendidas (2.385) não foram registradas no sistema do DetranRS.

FALE CONOSCO

PONTOS POSITIVOS

- Solicitações de suporte: 31 demandas;
- Implementações da Base de Conhecimento: 4 sugestões.

NEUTRO

- Correta classificação das demandas.

PONTOS A MELHORAR

- Tempo de atendimento de solicitação de cópias de documentos.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

PONTOS POSITIVOS

- Todas as unidades operando integralmente;
- Informações prestadas pela equipe de suporte;
- Treinamento presencial e ajustes na agenda.

NEUTRO

- 2.736 atendimentos realizados.

PONTOS A MELHORAR

- Organização das atividades administrativas e capacitação no TFZN.

EM DEFESA DA VIDA

DetranRS

GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

Ouvidoria-Geral | Relatório Mensal de Gestão - Maio/2023