



OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Outubro/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.

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 Outubro de 2023 foram registradas 16.793 (dezesesseis mil e setecentos e noventa e três) demandas no sistema gerencial do DetranRS, número 10% superior ao mês anterior, mas 13% inferior ao mesmo período de 2022.

Trezentas e cinquenta e uma (351) demandas necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS, 2,09% do total. Percebeu-se novamente um incremento percentual de Tarefas (desse apoio) em relação às demandas de Fale Conosco e Ouvidoria

Outubro/2023

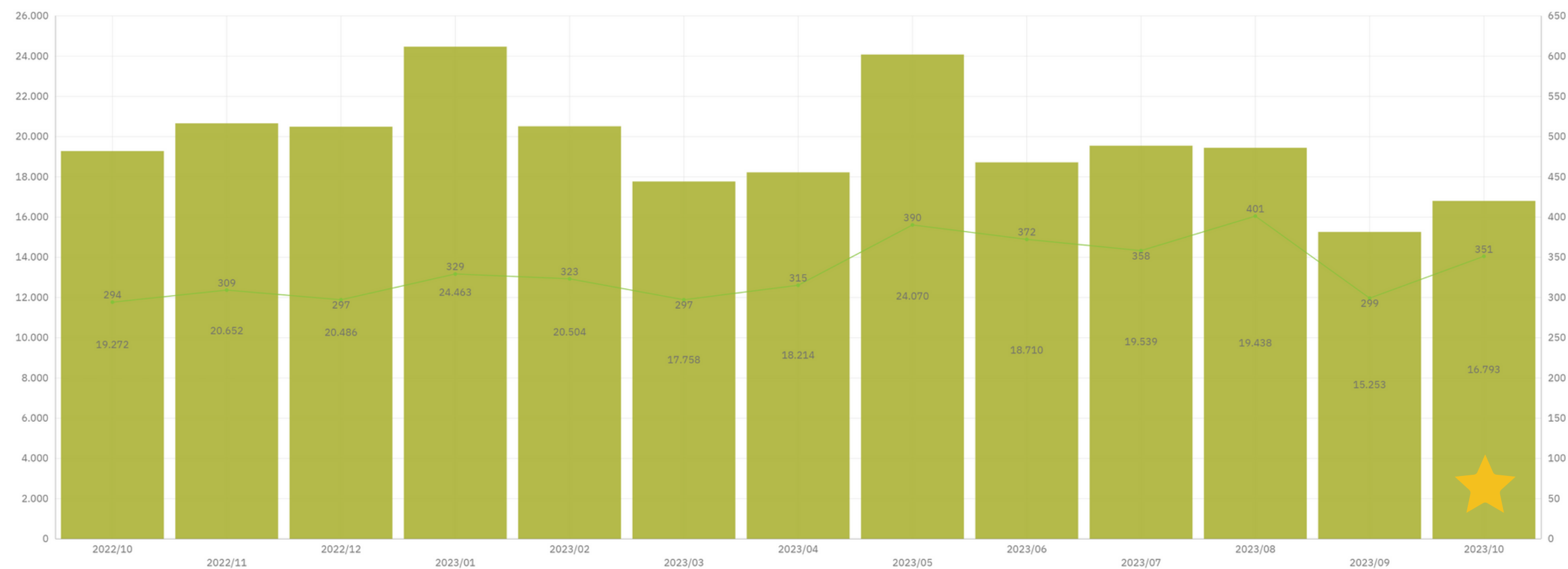
16.793

Tarefas

351

Média - últimos 12 meses

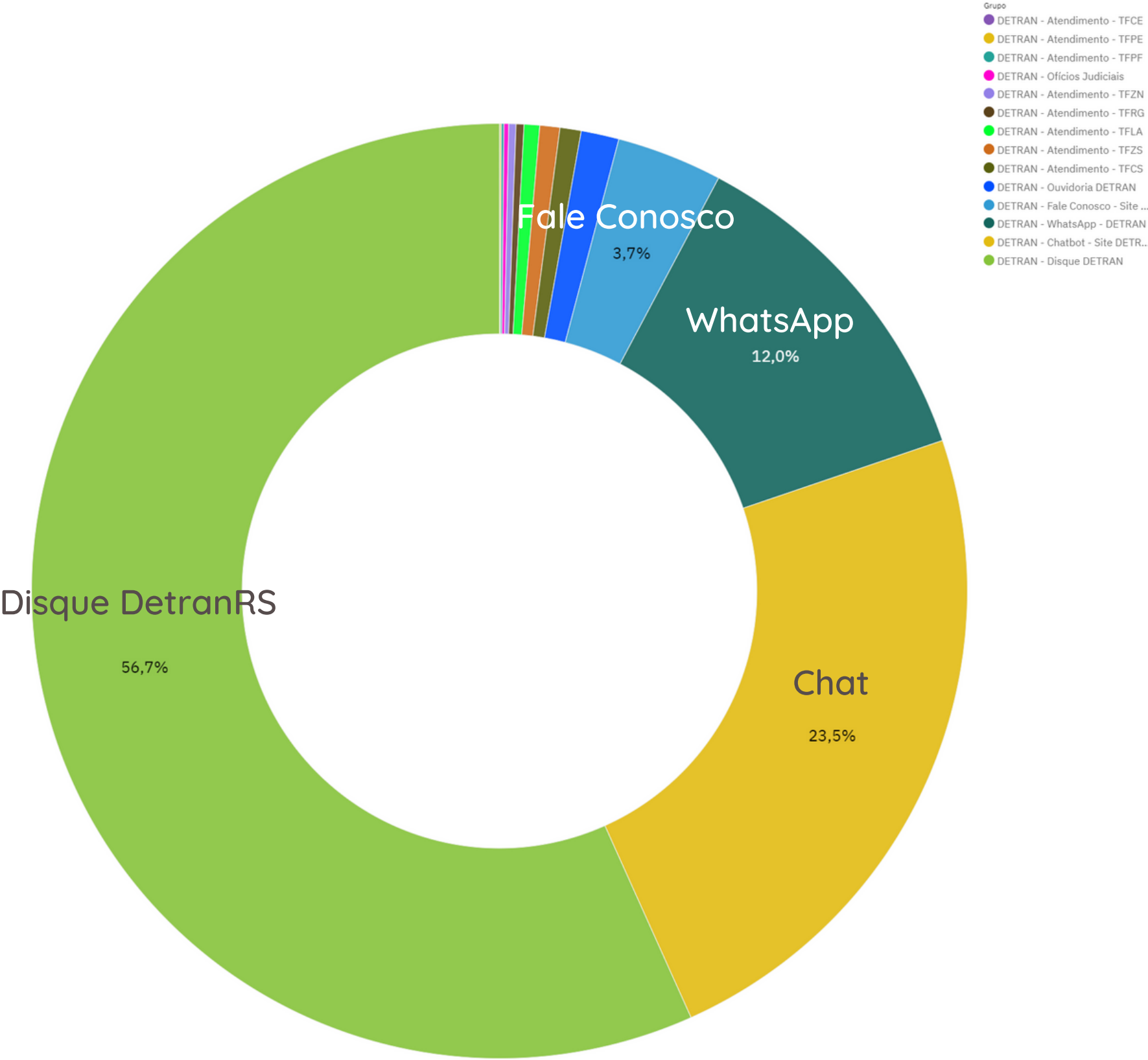
19.657



TRATAMENTO DAS DEMANDAS

A participação dos canais de atendimento se mantiveram estáveis em relação ao mês anterior.

O Canal Disque DetranRS se manteve como o predominante, abarcando 56,7% da demanda total dos canais de atendimento.



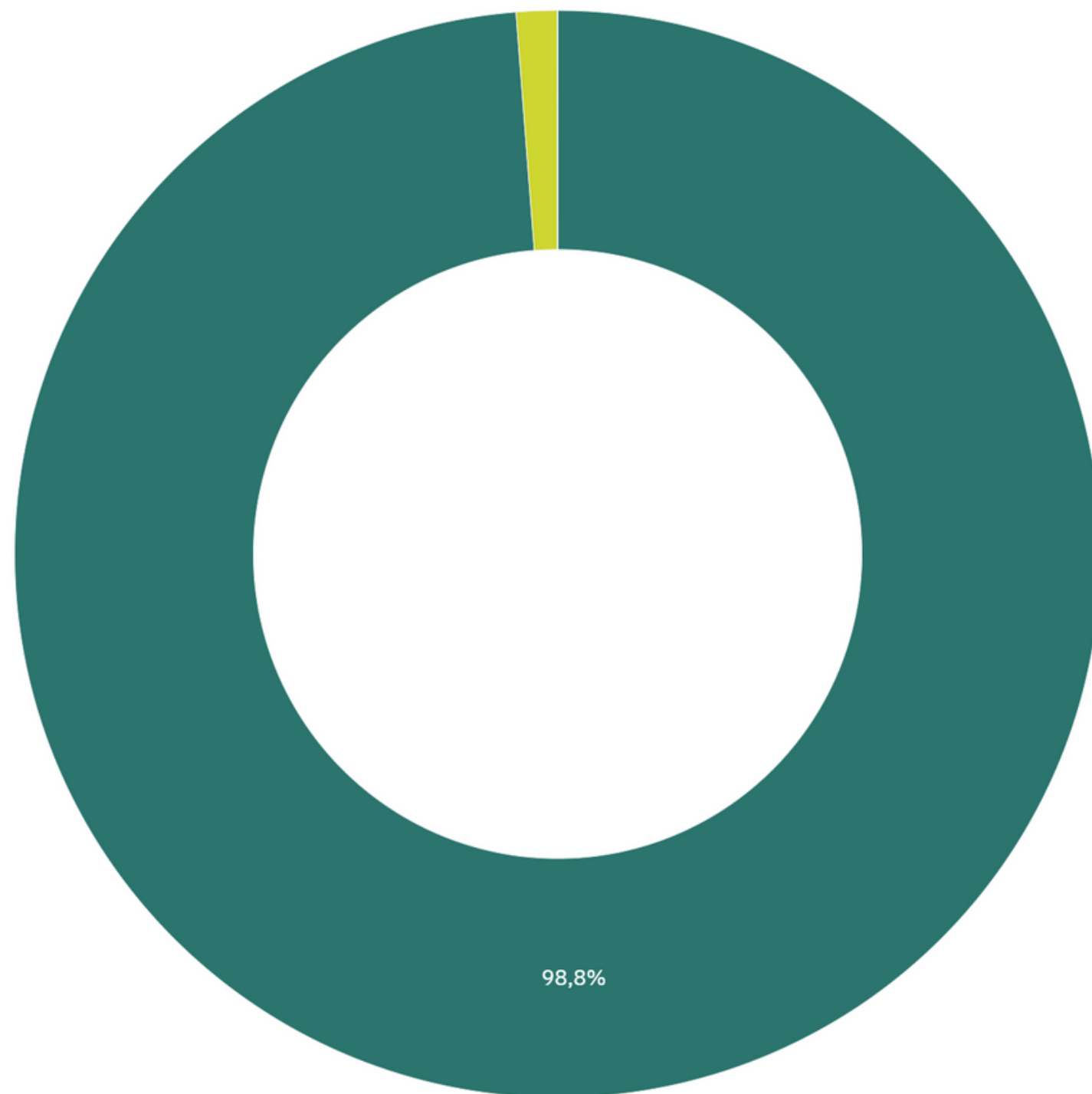
SITUAÇÃO DA DEMANDA

Das demandas recebidas, 98,8% foram concluídas dentro do período (mês).

Duzentas e três foram canceladas devido duplicidade.

Situação Demanda

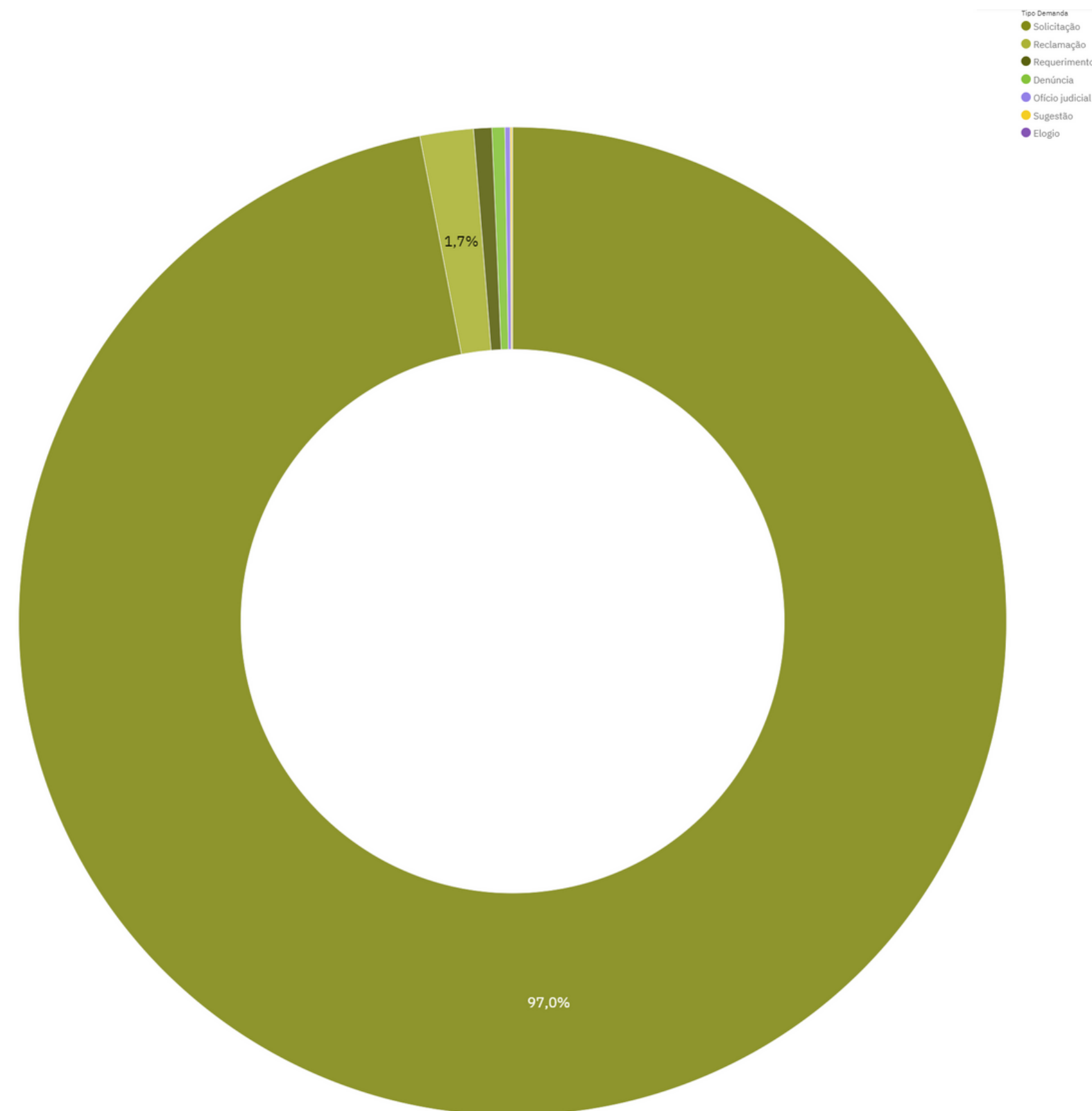
- Concluída
- Cancelada
- Concluída parcial
- Em Gestão não iniciada



TIPO DE DEMANDA

97% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

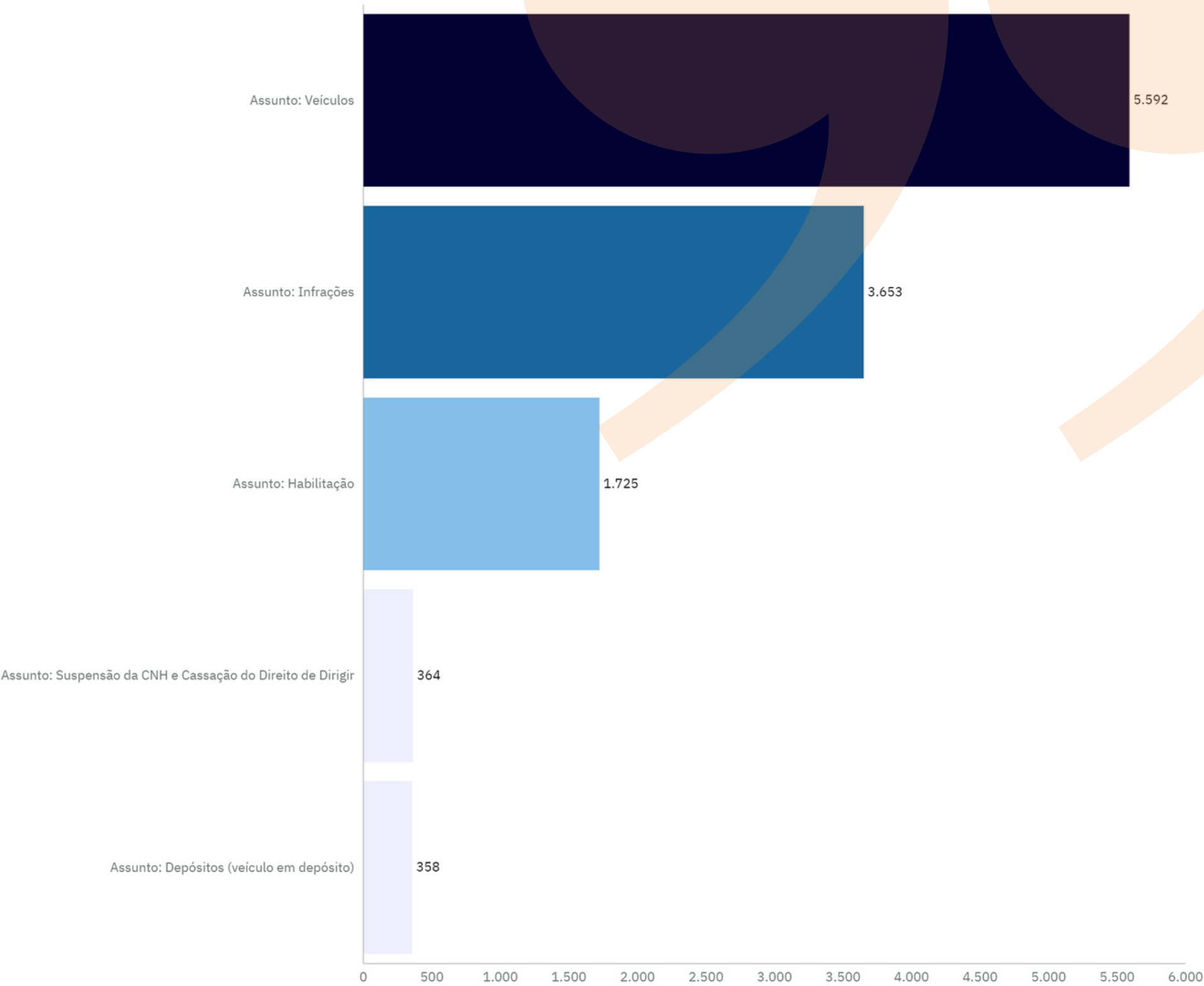
A quantidade de demandas de reclamação (281) e de denúncia (68) foi semelhante ao mês anterior.



CATEGORIAS DAS DEMANDAS

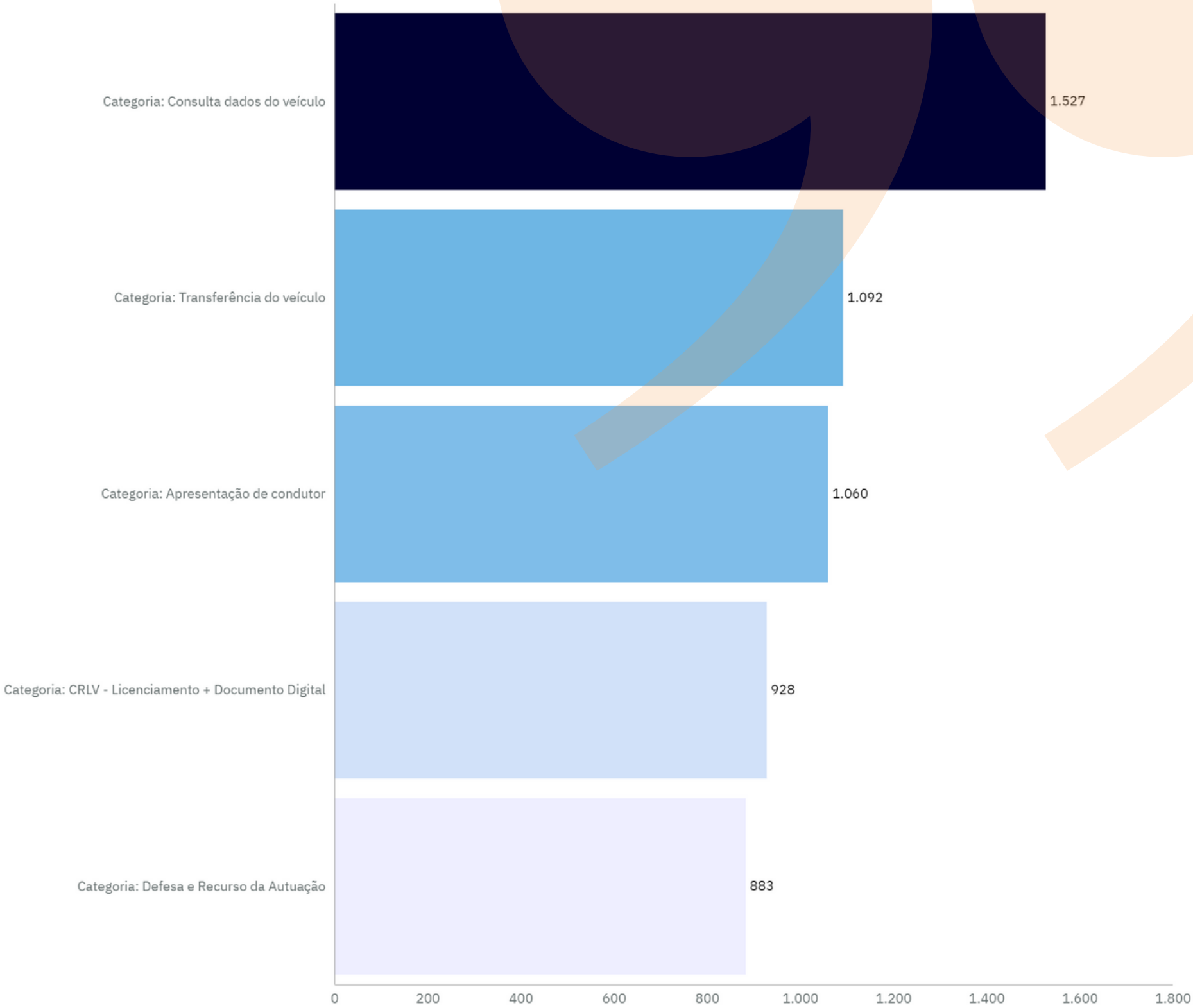
TOP 5

No mês de outubro se observou uma estabilidade nas categorias de demandas, com Veículos e Infrações niveladas em importância, seguidos de Habilitação.



ASSUNTO DAS DEMANDAS TOP 5

O TOP 5 de outubro foi novamente liderado pelo assunto Consulta dados do Veículo, seguido por 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 - Outubro/2022