



OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Fevereiro/2023

CONHEÇA A EQUIPE

CARLOS LANGONE

Ouvidor-Geral

PAULO MORAES

Coordenador

BIANCA STRONA
LOUREIRO

CINTIA FRANCO DA
SILVA BERSCH

DAIANE GEWEHR
FERRARO

FABIANE C. SALAZAR
DA SILVEIRA

OLDEMAR LINO
STEGlich

ROSANE USZACKI

SYLVIA FERNANDA
SAUL

MARCIO CERONI
ULBRICH

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 cinco canais de atendimento: Ouvidoria, Fale Conosco, CHAT, Disque Detran e atendimento presencial (unidades Tudo Fácil), esse último conta com quatro unidades distribuídas nos municípios de Porto Alegre, Lajeado 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

Como no ano anterior, após uma alta no número de demandas em janeiro, fevereiro de 2023 teve um leve declínio na quantidade de demandas, trazendo o número mais próximo à média. Assim, a quantidade foi semelhante à dezembro de 2022: 20.505 (vinte mil e quinhentos e cinco) demandas.

Outro ponto interessante: Em 2022, a redução percentual na entrada de demandas no intervalo (janeiro e fevereiro) foi 28,08%, enquanto que em 2023 foi de 16,18%.

Nos canais Fale Conosco e Ouvidoria (mais especializados - segundo nível de atendimento) houve um decréscimo de 20,17%, totalizando 4,01% (823) do total de demandas. Trezentas e vinte e seis (326) demandas necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS, 1,58% do total, percentual superior ao registrado nos meses anteriores. Isso pode ter relação com o aumento no grau de complexidade das demandas entrantes por esses canais.

Janeiro/2023

Quantidade de Demandas

20.505

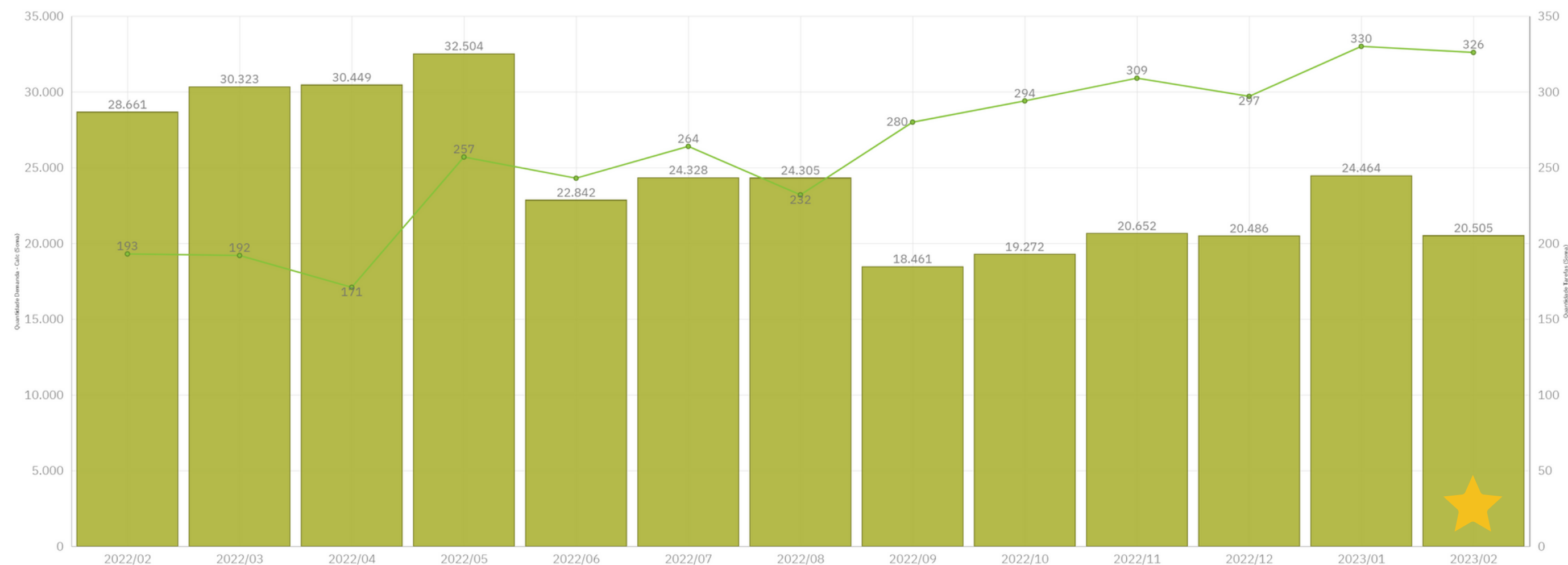
Tarefas

326

Média - últimos 12 meses

24.049

Comparativo Mensal

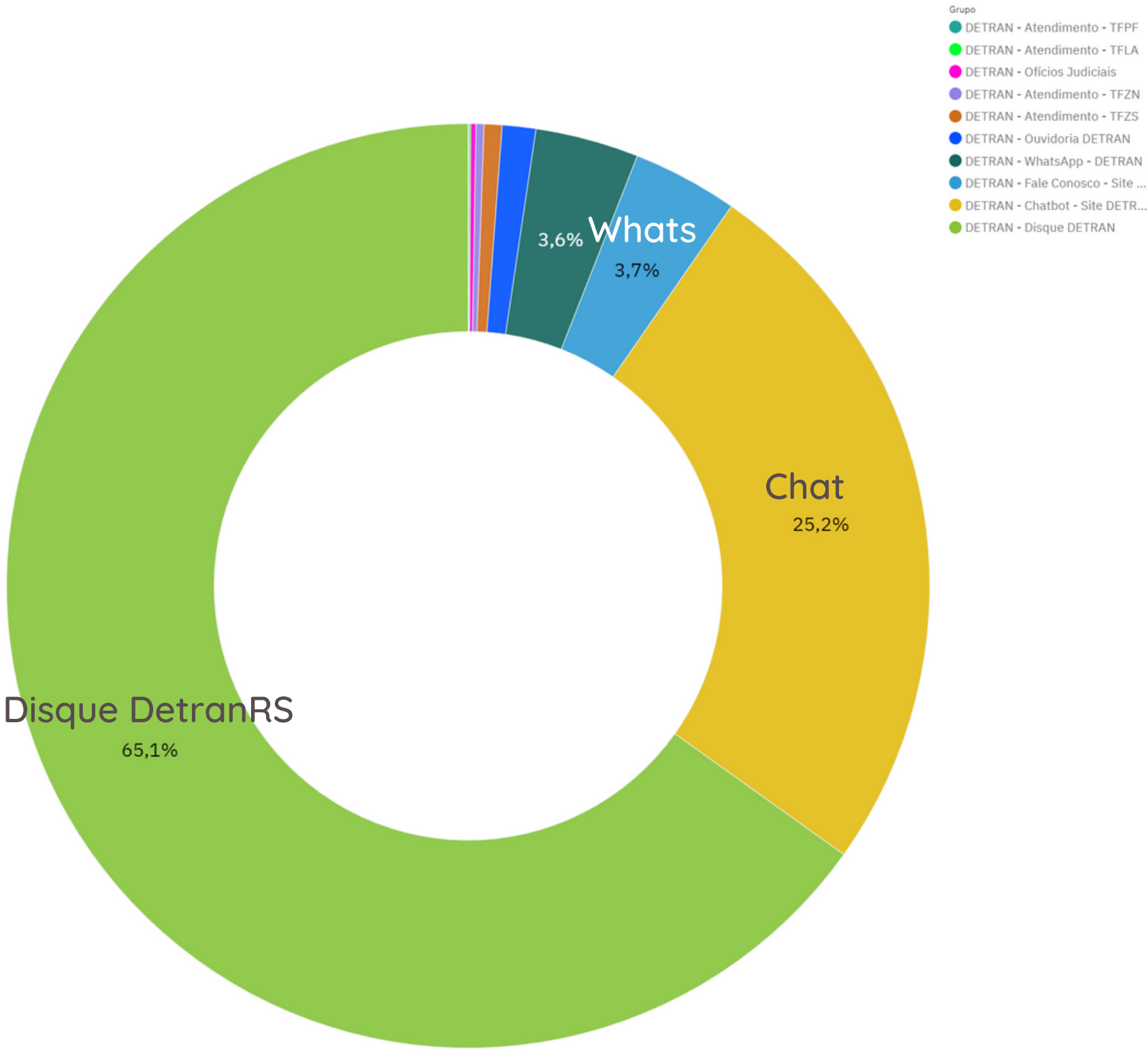


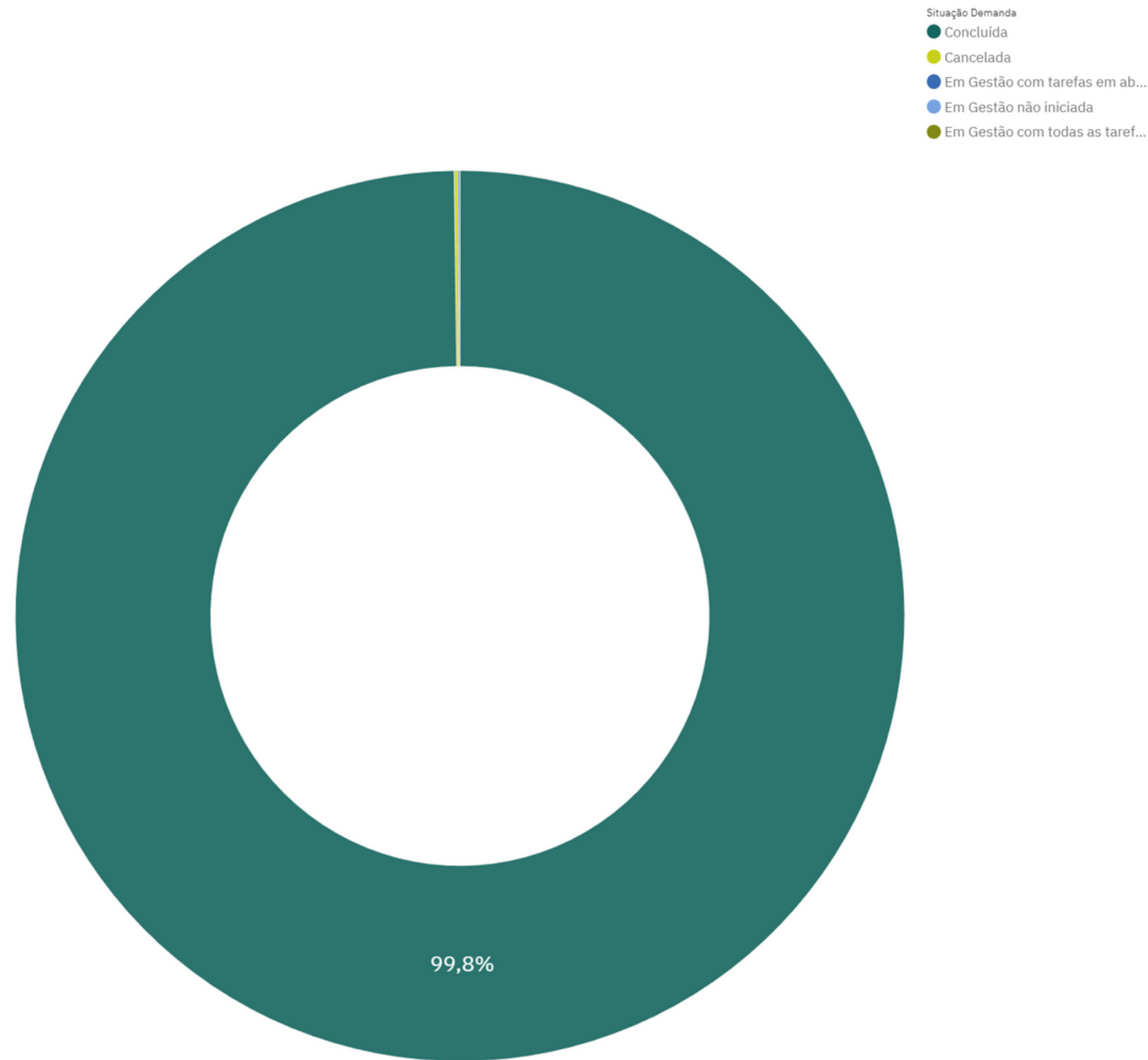
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Problemas administrativos/contratuais de empresa terceirizada prejudicaram novamente a qualidade do serviço prestado.

Mesmo aplicando o rigor necessário na fiscalização do contrato, o canal CHAT não atuou com a sua força máxima.

Explicamos: a nova empresa terceirizada, contratada para proporcionar um maior nível de serviço, descumpriu diversas obrigações contratuais. Os procedimentos administrativos cabíveis, previstos na legislação de licitações, foram tomados para que o serviço pudesse ser normalizado. Ainda assim, em diversos dias do mês de fevereiro não houve atendimento no canal CHAT e na Unidade de Atendimento presencial da Zona Sul de Porto Alegre.





SITUAÇÃO DA DEMANDA

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

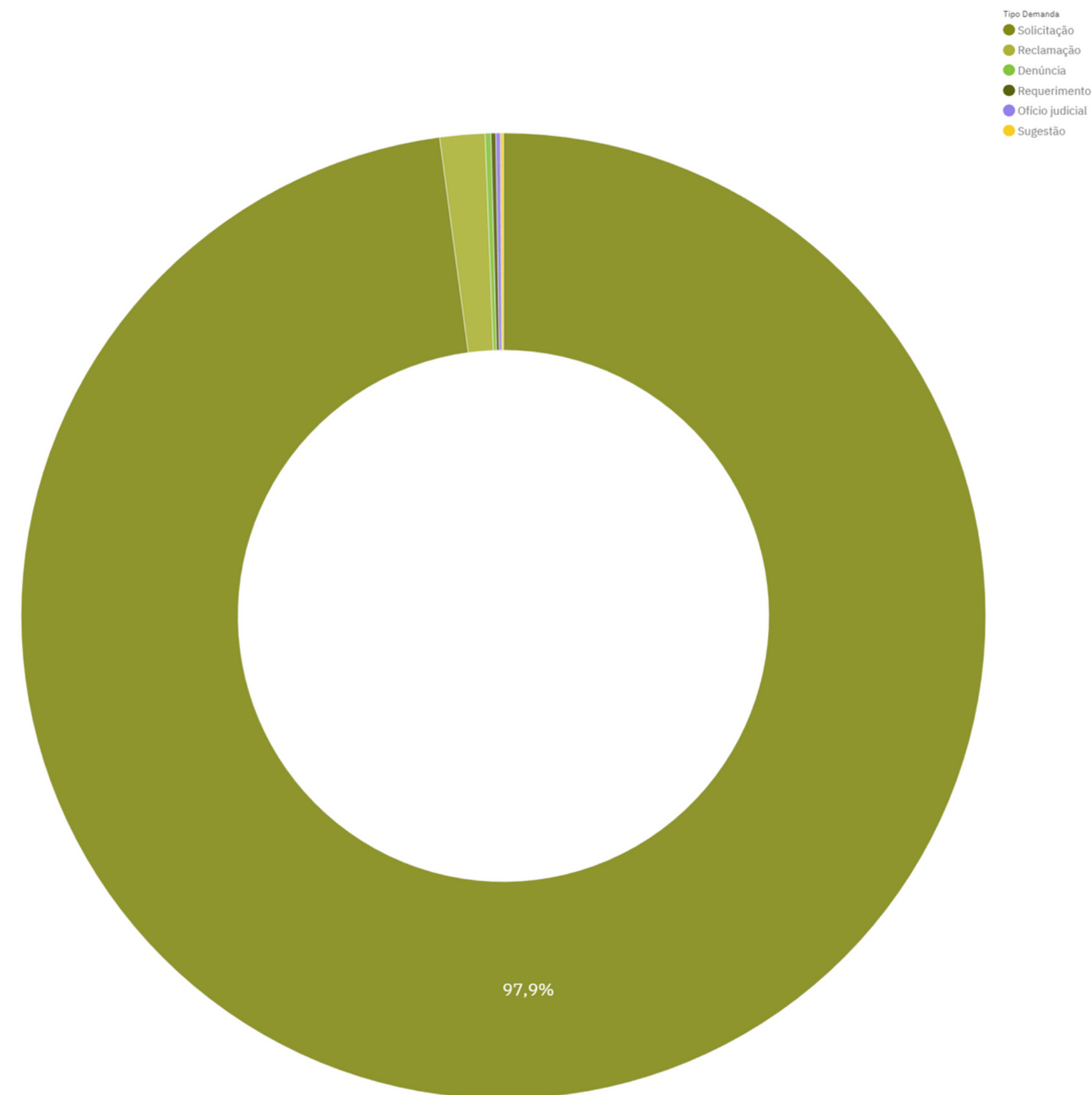
Vinte e seis (26) foram canceladas devido duplicidade.

Dezesseis (16) demandas iniciadas em fevereiro permaneceram abertas, aguardando tratamento ou mesmo a resposta das áreas técnicas em Tarefas.

TIPO DE DEMANDA

Em fevereiro, 97,9% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

Houve redução de mais de 18% na quantidade de demandas de reclamação (305) e de mais de 31% na quantidade de denúncias, totalizando trinta e nove (39) demandas.

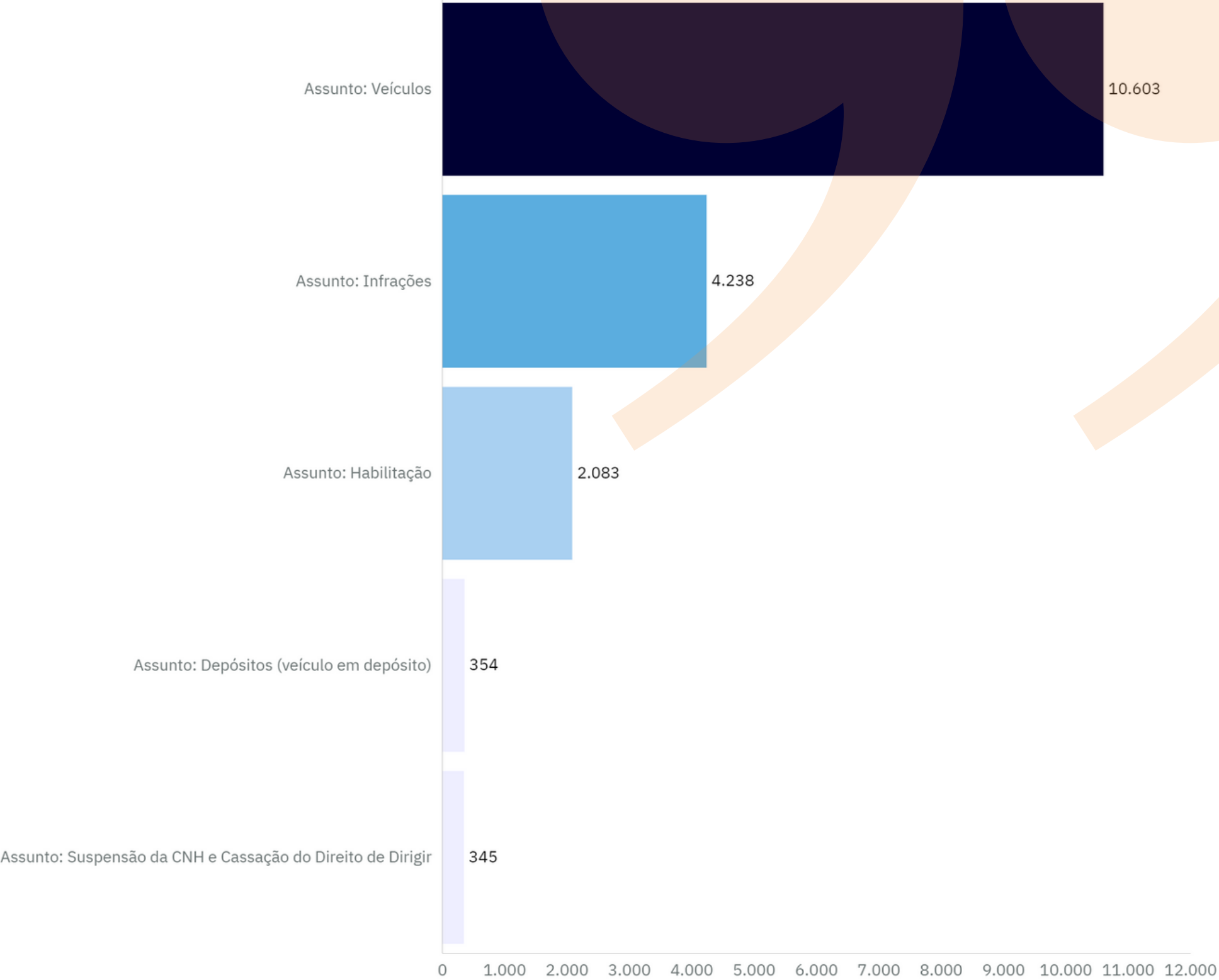


CATEGORIAS DAS DEMANDAS

TOP 5

A categoria Veículos segue como mais demandada, seguida por Infrações e Habilitação.

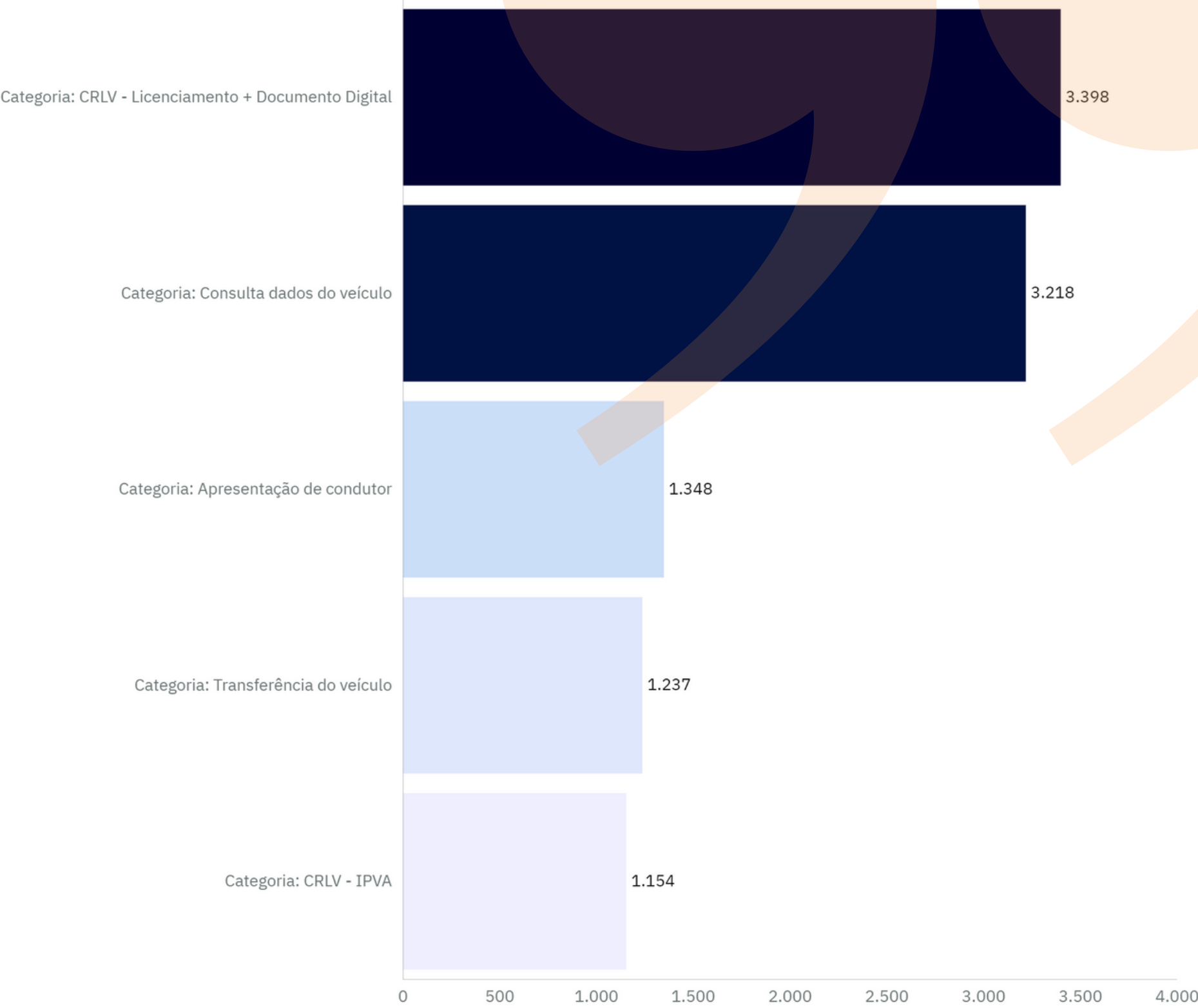
Interessante verificar que, ainda que mais demandada, a categoria Veículos teve 22% de queda na demanda, se comparada ao mês anterior. Enquanto Infrações e Habilitação tiveram uma redução menor, de 15% e 11% respectivamente.



ASSUNTO DAS DEMANDAS TOP 5

Ponto interessante a ser destacado: em fevereiro os assuntos Apresentação de Condutor e Transferência de Veículos ultrapassaram o item CRLV- IPVA.

Permaneceram também no TOP 5 os assuntos CRLV - Licenciamento + Documento Digital e Consulta Dados do Veículo, que, em grande parte, tratam sobre a atualização do documento de licenciamento anual e valores de débitos de veículos.



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

O atendimento ao cidadão é realizado através da mão de obra qualificada de duas empresas terceiras, ST e Oceanic. 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.



CHAT



PONTOS POSITIVOS

- Qualidade da informação prestada pelos operadores;
- Suporte correto dos supervisores quando acionados;
- Respostas consideradas plenamente satisfatórias em 100% das demandas analisadas.



NEUTRO

- O tempo médio de atendimento predominante: 49% de 4 a 7:59 min.



PONTOS A MELHORAR

- Aumento dos atendimentos abandonados (+7%) em relação ao mês anterior;
- Oportunidade de melhoria em 9% das demandas analisadas;
- Necessidade de treinamento dos operadores para melhor identificação de casos em atendimento.

DISQUE DETRAN



PONTOS POSITIVOS

- 92% satisfeitos na pesquisa de satisfação (em escala de avaliação de 1-5);
- 1,43% Tempo médio de espera.



NEUTRO

- Demandas atendidas = 16.275.



PONTOS A MELHORAR

- Necessidade de maior utilização da Wiki (base de conhecimento);
- Necessidade de maior direcionamento aos serviços digitais;
- 34% Índice de Call Back.

FALE CONOSCO



PONTOS POSITIVOS

- 16% das demandas avaliadas tiveram apoio da supervisão;
- Totalidade das demandas analisadas foram consideradas dentro do nível de qualidade desejada.



NEUTRO

- Correta classificação das demandas.



PONTOS A MELHORAR

- 2,46% das demandas foi alvo de aferição de qualidade;
- Tempo de atendimento de solicitação de cópias de documentos.

ATENDIMENTO PRESENCIAL



PONTOS POSITIVOS

- Melhoria do índice de conformidade nos níveis de serviço do contrato;
- Maior aproveitamento do agendamento em relação ao mês anterior.



NEUTRO

- 2.882 atendimentos realizados.



PONTOS A MELHORAR

- Suspensão das atividades por inoperância de postos de trabalho;
- Utilização de uniformes, crachás, pesquisa de satisfação.

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 - Fevereiro/2023