



OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Abril/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

O mês de abril trouxe promessa de melhoria nos serviços de atendimento do DetranRS. Após bastante trabalho, que resultou na contratação emergencial de uma nova empresa terceirizada de atendimento, treinamento dos profissionais contratados, estabelecimento de acordos de serviço e bastante suporte, o canal Chat e a Unidade de Atendimento Presencial da Zona Sul de Porto Alegre foram reativados.

Claro, em uma operação nova, com profissionais ainda sem a qualificação técnica ideal, esperava-se que a quantidade de pessoas atendidas não fosse tão grande. Mas não foi isso que aconteceu! Na última semana de abril, em apenas cinco dias de atendimento, o canal Chat teve quase a mesma demanda do WhastApp no mês inteiro! E os atendimentos de informação da Unidade Zona Sul foram equivalentes ao da Unidade Zona Norte, que possui maior capacidade de atendimento.

Com isso, a quantidade de demandas atendidas em abril ficou pouco acima do mês anterior, em curva semelhante à do ano anterior. Enfim, voltamos à normalidade!

A demanda do Fale Conosco foi ligeiramente inferior à do mês anterior. Lembramos que o canal permanece sendo atendido por uma servidora pública lotada na Ouvidoria-Geral. E o canal Ouvidoria também teve ligeira queda, sendo bem administrado pela equipe gestora.

Abril/2023

Quantidade de Demandas

18.215

Tarefas

315

Média - últimos 12 meses

21.983

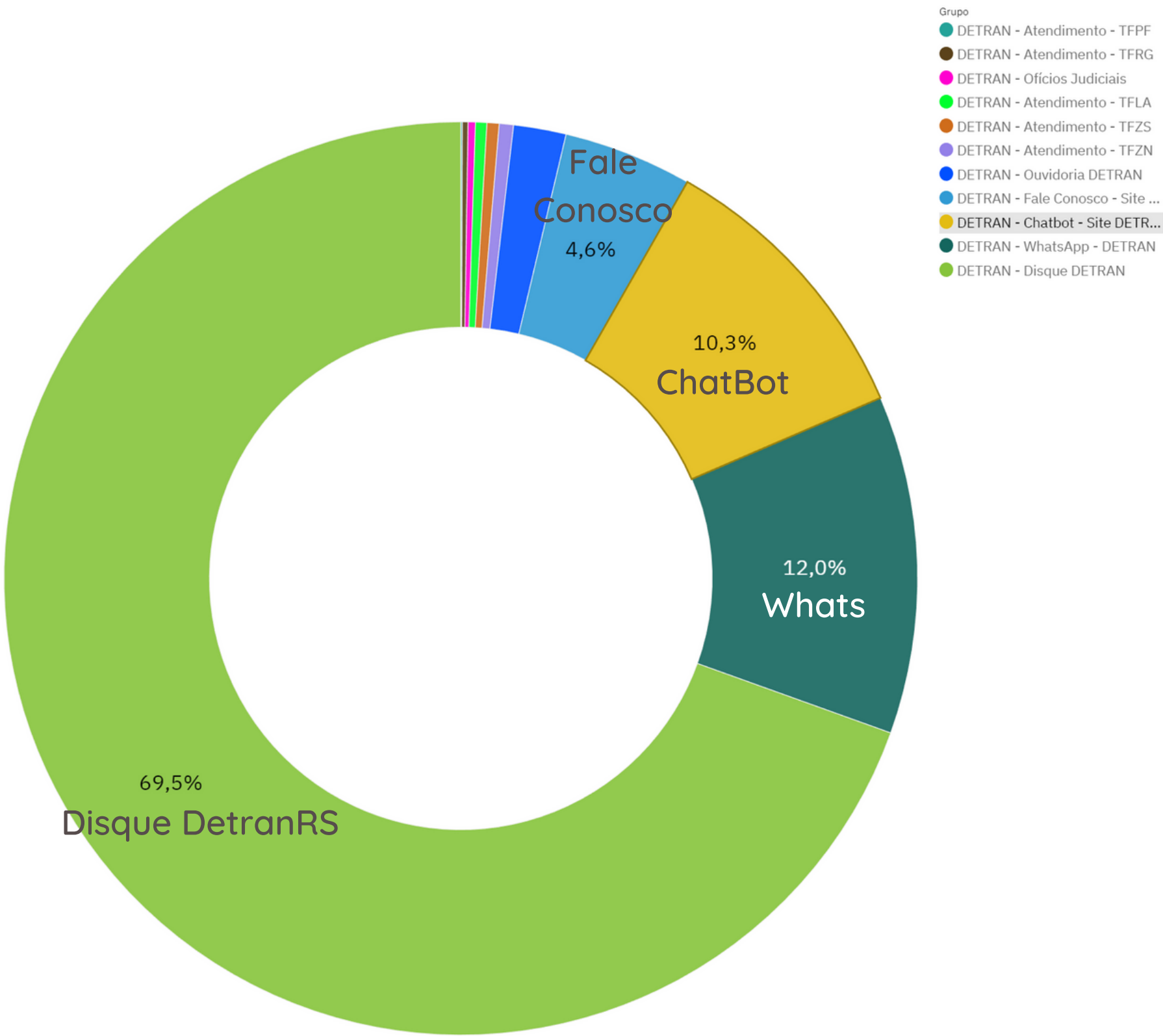


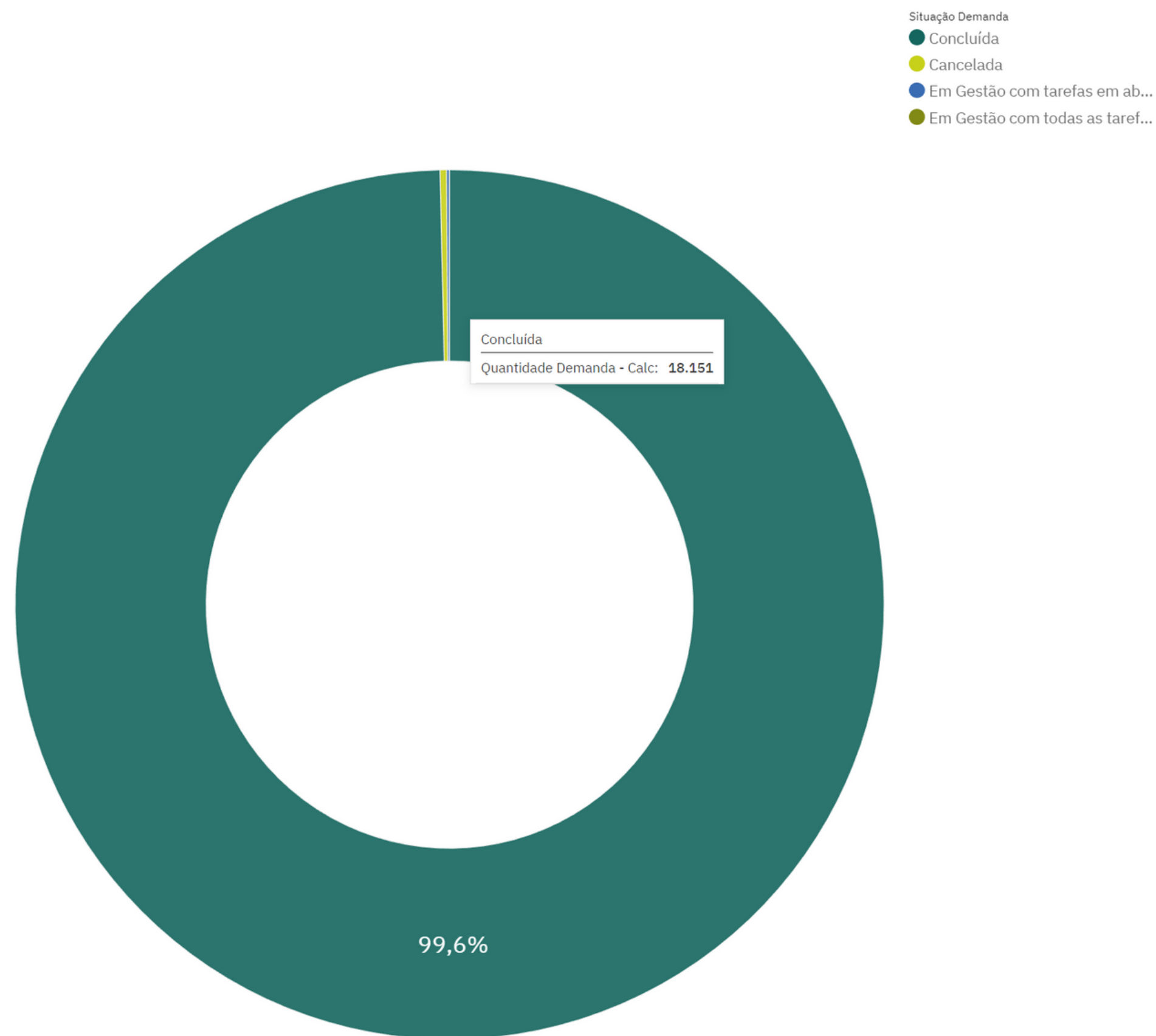
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

A contratação da empresa "Justiz Terceirização" propiciou a reabertura do canal Chat e do atendimento presencial no Tudo Fácil Zona Sul de Porto Alegre.

A reabertura ocorreu na última semana de abril, após treinamento presencial realizado na Procergs, empresa pública e parceira de longa data.

Espera-se que no próximo mês haja uma redistribuição das demandas nos canais, com o Chat abarcando entre 35 e 40% da demanda total de atendimentos. Movimentação que consideramos como positiva, pois trata-se de um canal gerido com bastante proximidade e atenção ao cidadão, com alta capacidade resolutiva.





SITUAÇÃO DA DEMANDA

Os resultados se mantêm semelhantes ao mês anterior: das demandas recebidas, 99,6% foram concluídas dentro do período (mês).

Quarenta e quatro (44) foram canceladas devido duplicidade.

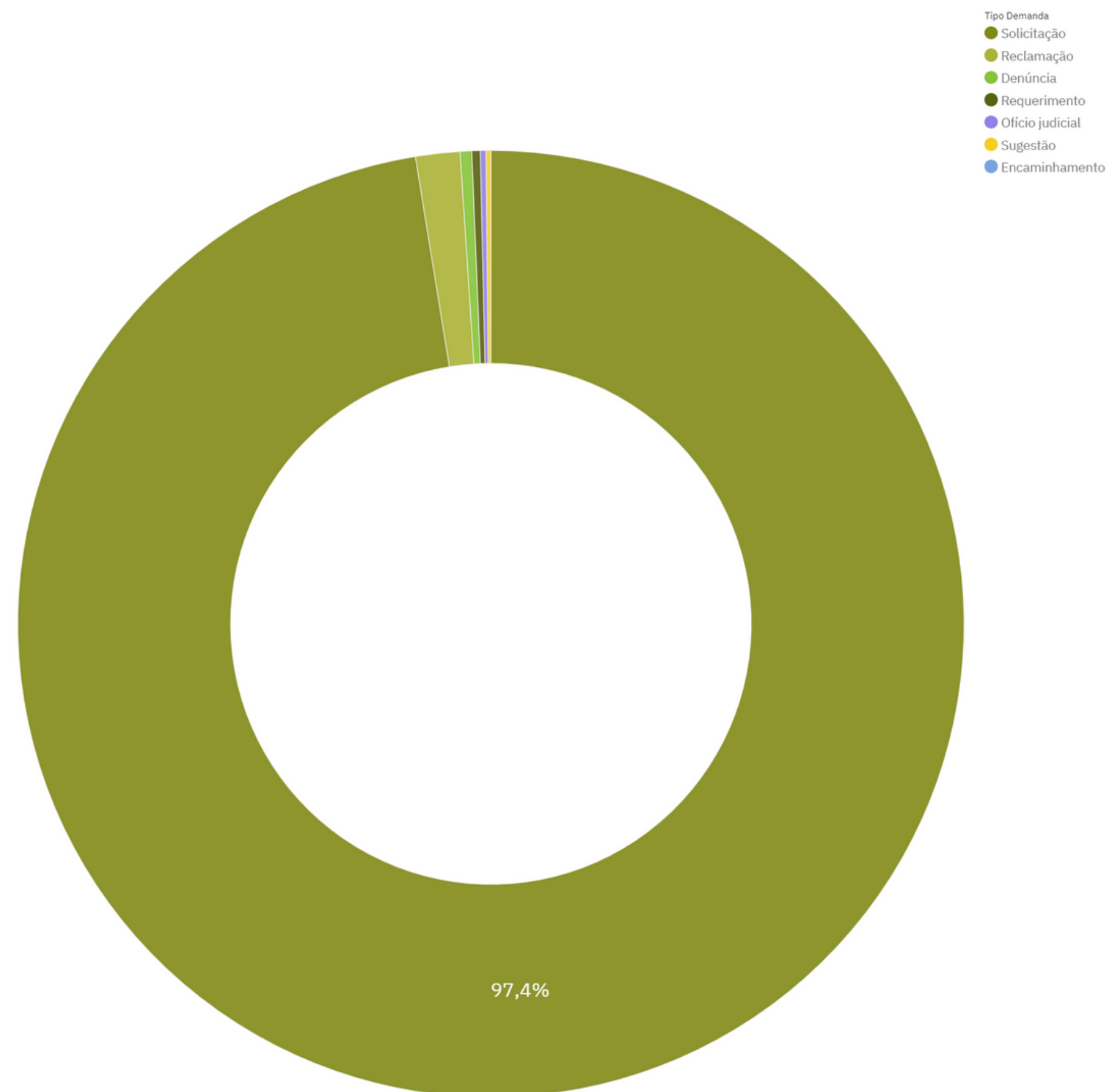
Vinte (20) demandas iniciadas em abril permaneceram abertas, aguardando tratamento ou mesmo a resposta das áreas técnicas.

TIPO DE DEMANDA

Em março, 96,8% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

A quantidade de demandas de reclamação (274) caiu 25% em comparação à março. Já as denúncias totalizaram incríveis (72) demandas, 22% de acréscimo.

Novamente, quase metade das denúncias está relacionada aos procedimentos relacionados à Fiscalização de Trânsito, muitos deles inclusive que não são de competência direta do DetranRS, mas sim de órgãos fiscalizadores como a EPTC (Porto Alegre), como: estacionamento em local irregular, direção perigosa e condutor suspenso ou cassado que permanece dirigindo.



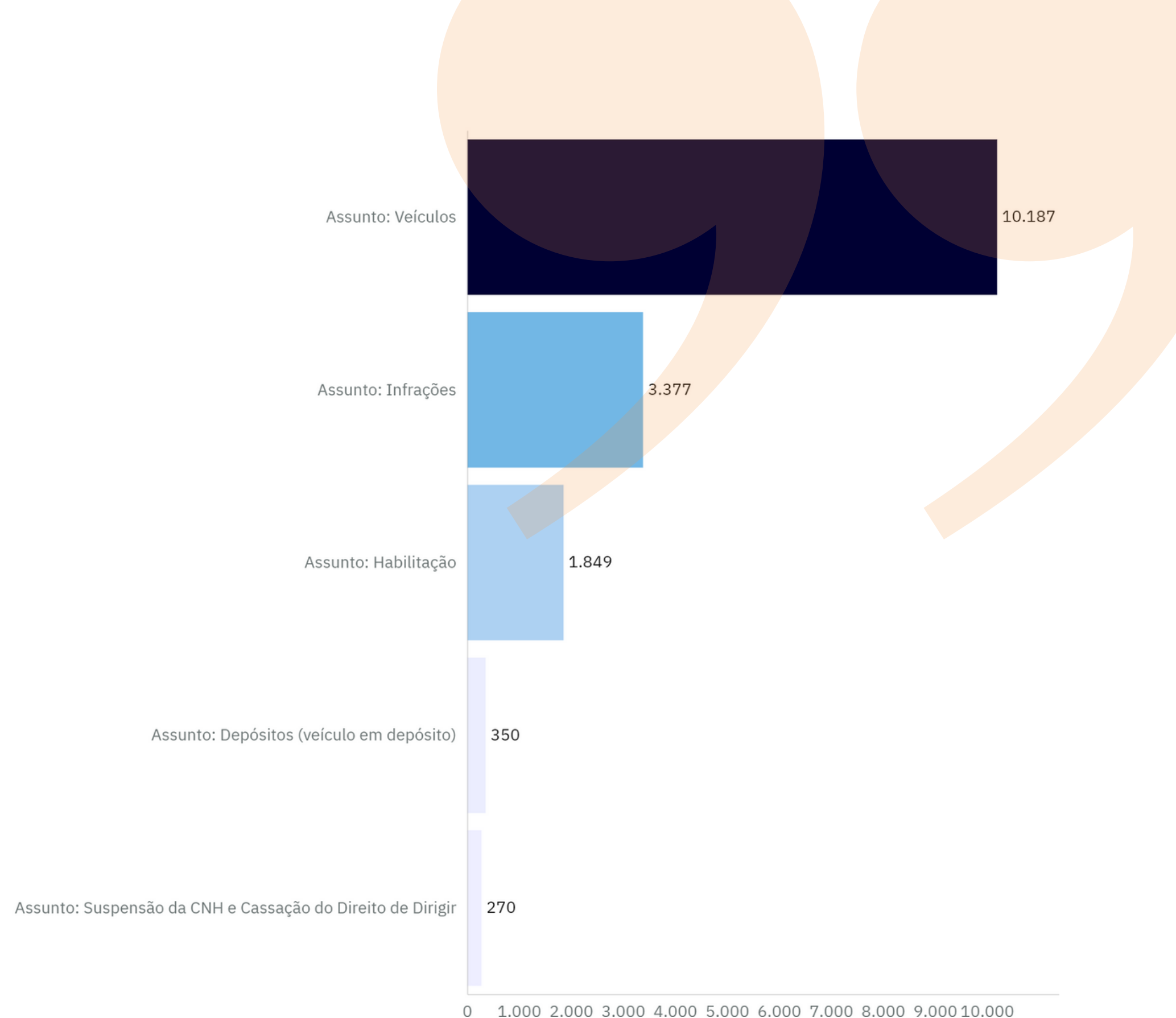
CATEGORIAS DAS DEMANDAS

TOP 5

O mês de vencimento do IPVA elevou a participação da categoria Veículos no total de demandas atendidas.

Ainda que o trabalho da Assessoria de Comunicação Social do DetranRS nas redes sociais e no site seja consistente e bem direcionado, os diferentes calendários de vencimento de IPVA e Licenciamento Veicular, além do valor dos débitos do veículo, seguem sendo assuntos de difícil entendimento para o cidadão.

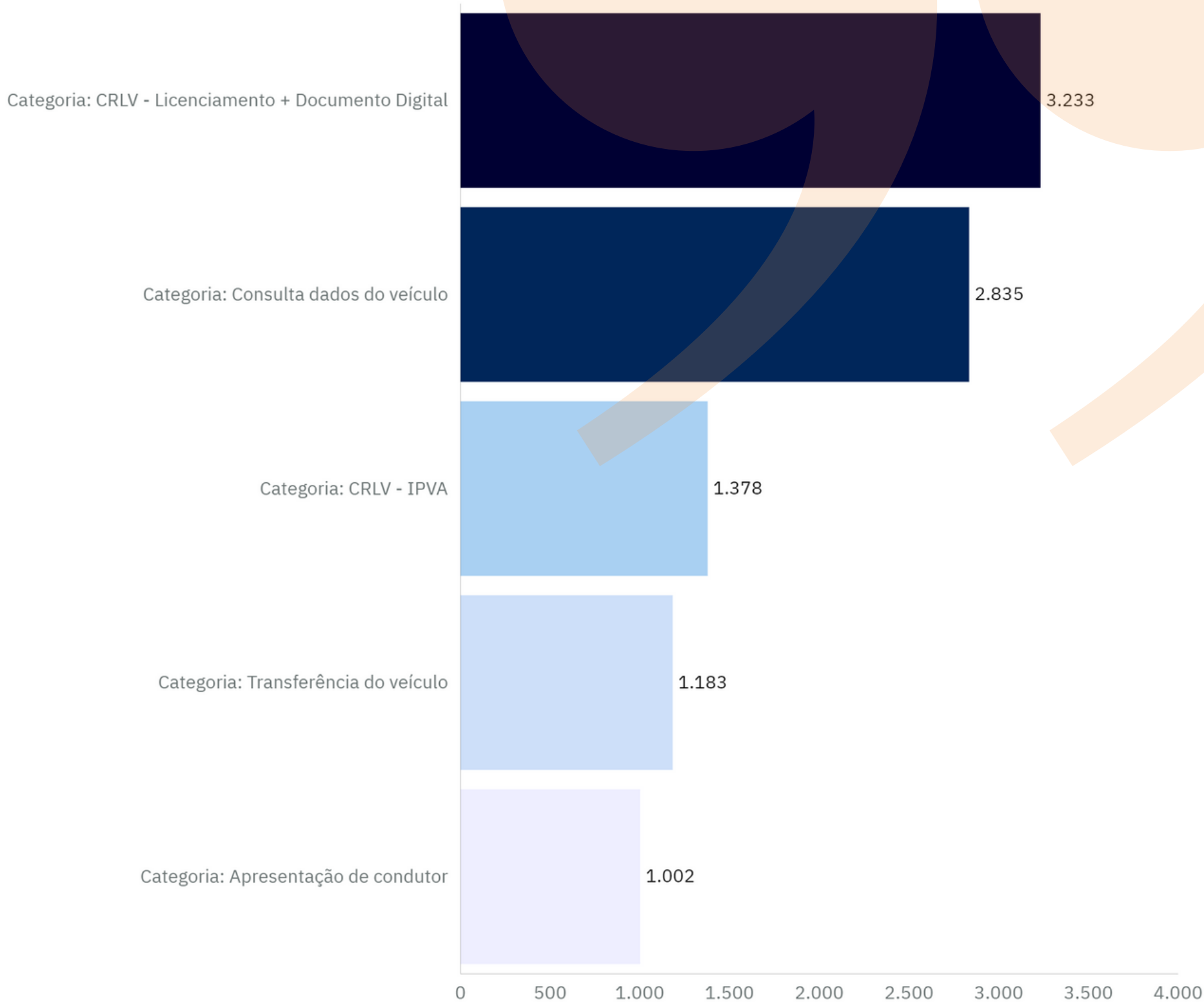
Isso demonstra a importância do treinamento realizado em dezembro de 2022 e do suporte técnico diário às equipes dos canais de atendimento, realizado pelos servidores lotados na Ouvidoria-Geral.



ASSUNTO DAS DEMANDAS TOP 5

Como relatado na página anterior e já tema recorrente deste relatório mensal, os assuntos CRLV - Licenciamento + Documento Digital, Consulta Dados do Veículo, ligados ao Licenciamento Veicular, seguem predominantes.

E o assunto IPVA, imposto anual que venceu entre 24 e 28 de abril, cresceu cerca de 46,5%. Lembramos que esse assunto compreende a consulta do valor do referido imposto, meios de pagamento, descontos e isenções de pagamento.



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. Alguns contratados já possuem experiência. A empresa opera com o sistema integrado ao do Detran para registro das demandas (Central de Informações).



NEUTRO

- 1.304 demandas atendidas. Treinamento técnico da equipe sobre a base de conhecimento, interpretação de casos e consulta aos sistemas do DetranRS



PONTOS A MELHORAR

- Índice de abandono 13%

DISQUE DETRAN



PONTOS POSITIVOS

- Índice de satisfação do cidadão 91,11%;
- Redução no tempo médio de espera.



NEUTRO

- 13.744 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%.

FALE CONOSCO



PONTOS POSITIVOS

- 15 % 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

- Tempo de atendimento de solicitação de cópias de documentos;
- Treinamento da equipe terceirizada para atendimento do canal.

ATENDIMENTO PRESENCIAL



PONTOS POSITIVOS

- Ciclo de capacitação dos Operadores de atendimento da empresa "Justiz Terceirização";
- Melhor integração dos supervisores na Unidade de Passo Fundo.



NEUTRO

- 1.489 atendimentos realizados.



PONTOS A MELHORAR

- Organização das atividades administrativas e capacitação no TFZN.

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 - Abril/2023