

EM DEFESA DA VIDA
DetranRS



OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Julho/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

Os meses de inverno são notoriamente marcados pela estabilização na quantidade de demandas. Assim, não houve grande variação em relação ao mês anterior. Em julho de 2023 foram protocoladas 18.495 (dezoito mil, quatrocentas e noventa e cinco) demandas, número somente 1,14% inferior ao mês anterior. Entretanto, no mesmo período de 2022, esse platô estava na casa das 22-24 mil demandas.

Trezentas e quarenta e três (343) demandas necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS, correspondendo a 1,85% do total de demandas recebidas e, mais uma vez, refletindo a média histórica.

Ainda, em torno de trinta e seis por cento (36,52%) das demandas do Fale Conosco e Ouvidoria possuíram tarefas, número menor que o verificado no mês anterior.

Julho/2023

Quantidade de Demandas

18.495

Tarefas

343

Média - últimos 12 meses

20.449

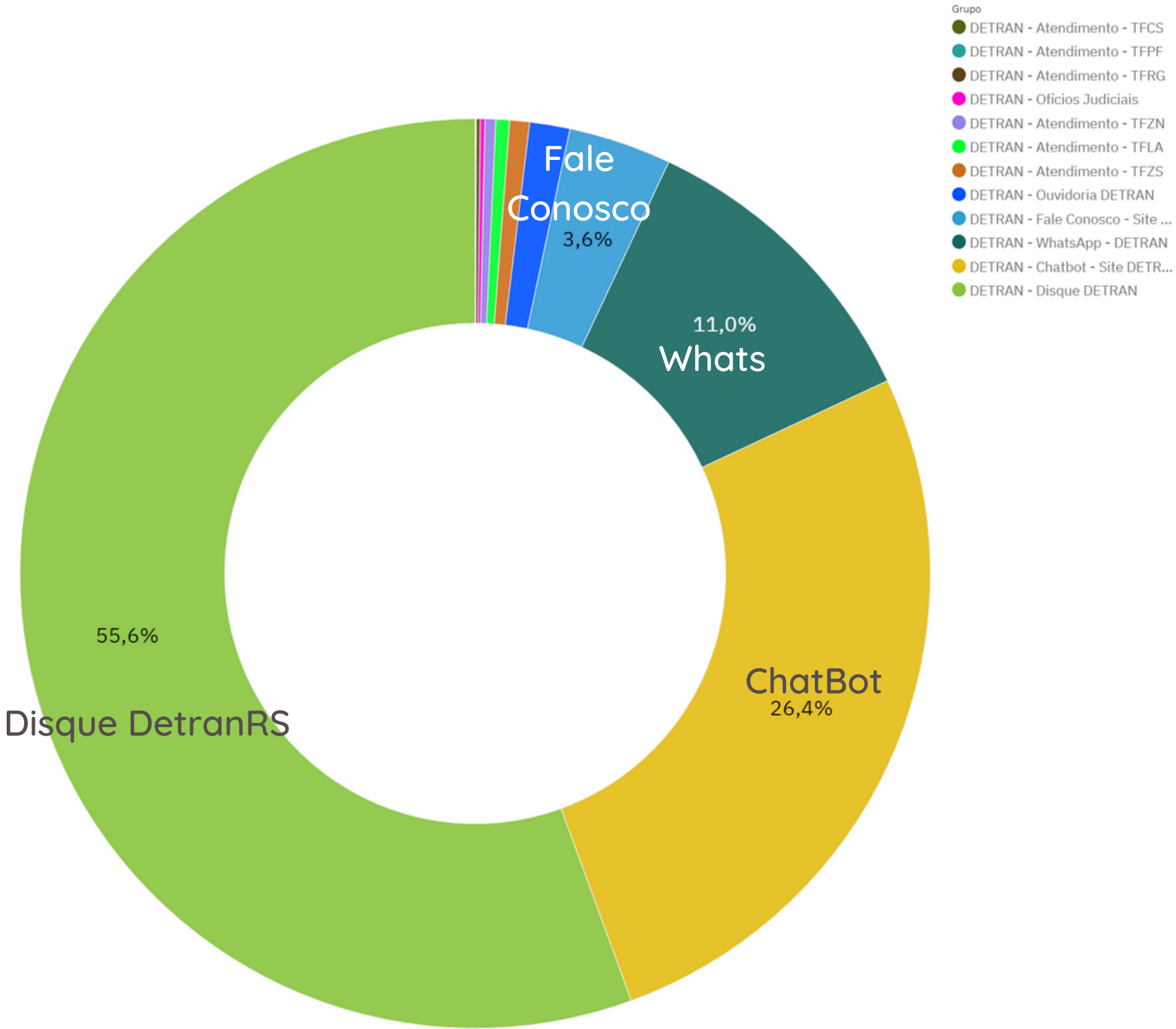


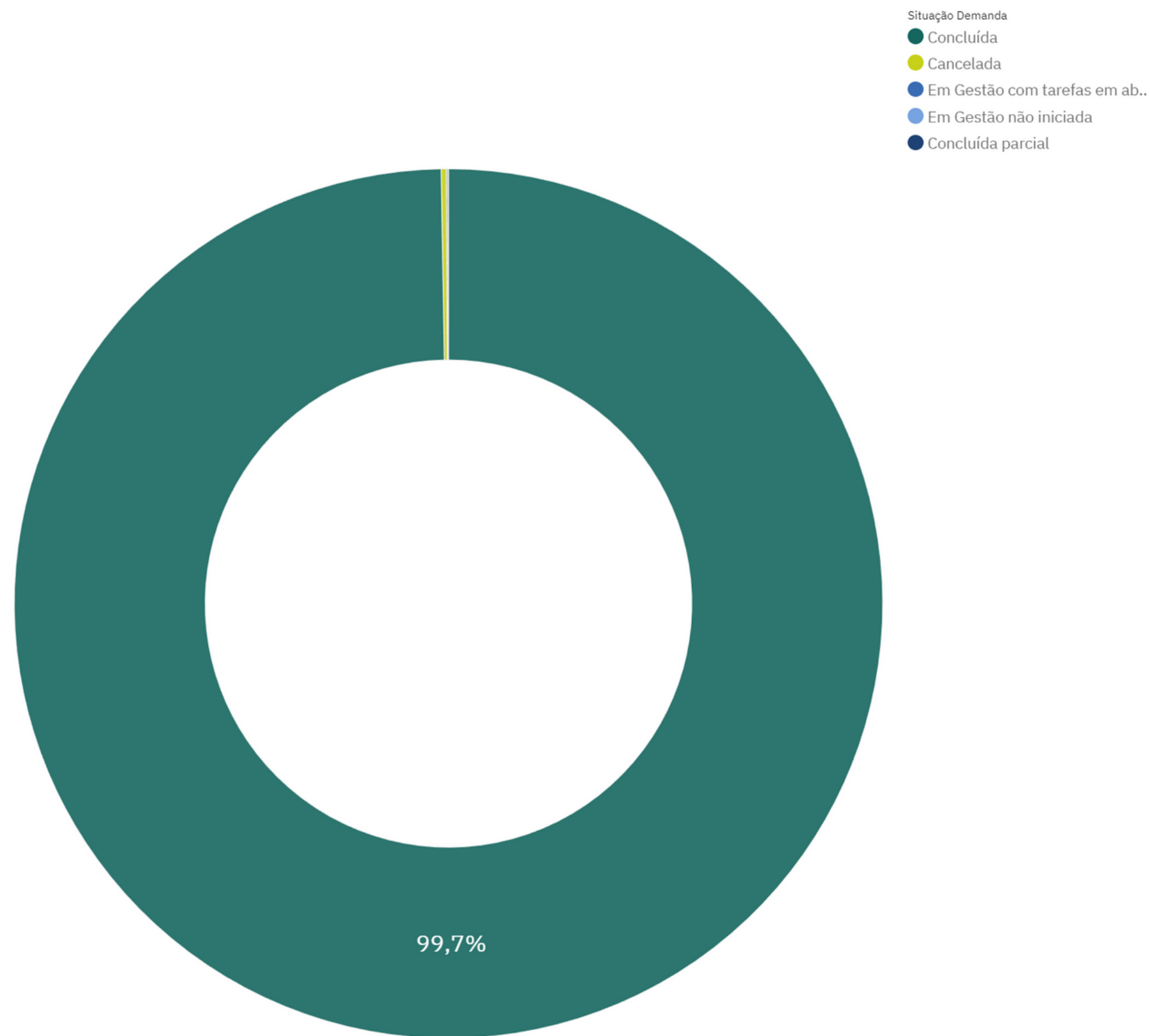
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

No mês de julho verificou-se a diminuição de atendimentos realizados pelo Disque DetranRS, adicionado ao crescimento marginal dos canais Chat, WhatsApp e Fale Conosco.

Importante ressaltar a importância dos canais de primeiro nível (atendimentos mais simples) no atendimento do DetranRS: eles desempenham um papel essencial na otimização do atendimento ao cliente, permitindo respostas rápidas e eficazes para questões simples.

Além disso, contribuem para a eficiência operacional, a economia de custos e a satisfação do demandante (pois a resolução da demanda se dá no primeiro atendimento), o que, por sua vez, impacta positivamente a imagem e o sucesso do DetranRS.





SITUAÇÃO DA DEMANDA

99,7% das demandas recebidas em julho foram concluídas dentro do período (mês).

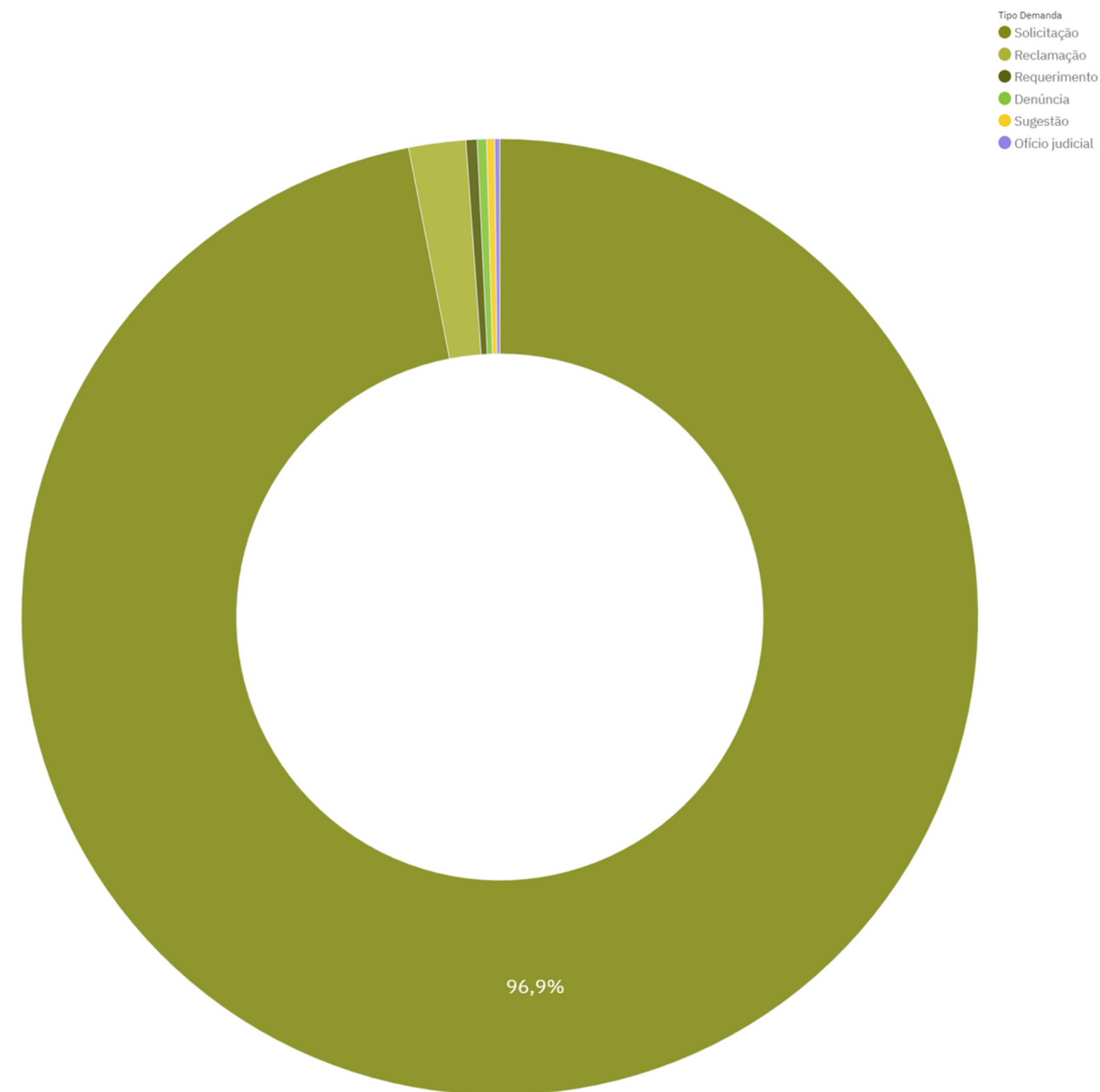
Trinta e seis (36) foram canceladas devido duplicidade.

Quatorze (14) demandas iniciadas no mês permaneceram abertas, aguardando tratamento ou mesmo a resposta das áreas técnicas.

TIPO DE DEMANDA

Em julho, 96,9% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

A quantidade de demandas de reclamação (348) subiu 13% e as denúncias (57) decresceram 14% em comparação à junho.

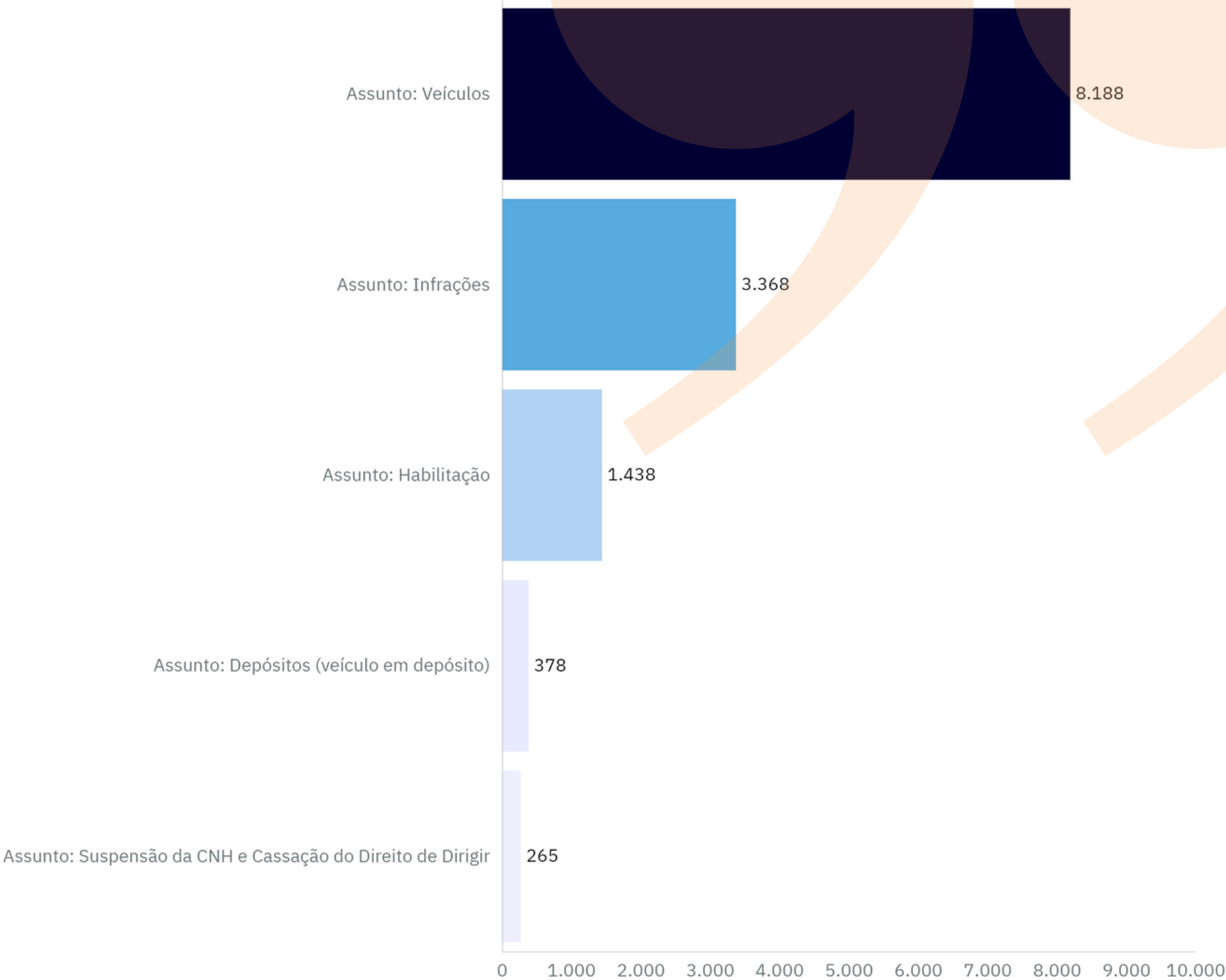


CATEGORIAS DAS DEMANDAS

TOP 5

É interessante notar que, ao compararmos com o mês anterior, tanto a ordem das categorias quanto a quantidade de demandas permaneceram consistentes.

Essa estabilidade destaca a regularidade e a previsibilidade que caracterizam o atendimento do DetranRS durante o inverno. Esses elementos constantes proporcionam um senso de continuidade e permitem uma compreensão mais clara das tendências ao longo do tempo.



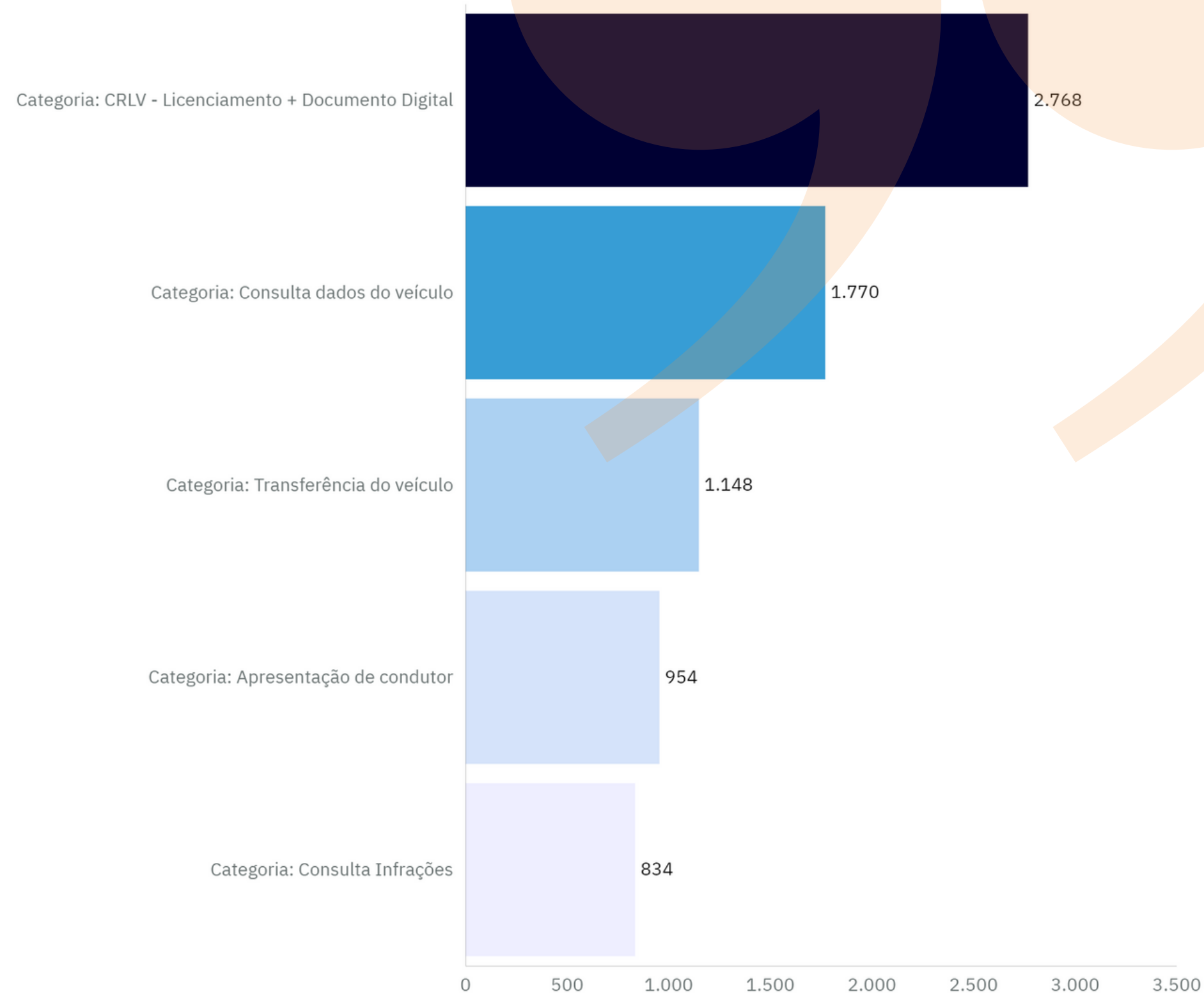
ASSUNTO DAS DEMANDAS TOP 5

Uma vez mais, ao examinarmos os assuntos, percebemos essa mesma estabilidade.

Tanto os tópicos predominantes quanto as quantidades mantiveram-se inalterados em relação ao mês anterior.

Essa regularidade ressalta a coesão e previsibilidade que permeiam esses aspectos da análise.

Esses resultados constantes reforçam a confiabilidade dos padrões identificados, contribuindo para uma compreensão mais sólida das tendências no período considerado.



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

O atendimento ao cidadão é realizado através da mão de obra qualificada de duas empresas terceiras: ST e a 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. O atendimento presencial nas demais unidades Tudo Fácil é administrado pela SPGG.

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

- Capacitação de novos operadores;
- Melhoria no canal de suporte à terceirizados;
- Tempo médio de Resposta = 1:50 min



NEUTRO

- Total de atendimentos = 4.882



PONTOS A MELHORAR

- Análise de qualidade dos atendimentos no CHAT;
- Alto índice de turnover.

WhatsApp



PONTOS POSITIVOS

- BOT (robô) com retenção de 31,54% das demandas entrantes.



NEUTRO

- 3.706 pessoas atendidas (total);
- 2.530 demandas atendidas por atendente humano.



PONTOS A MELHORAR

- Análise de qualidade dos atendimentos no WhatsApp;
- 19,28% das interações pelo WhatsApp (488) não foram registradas no sistema do DetranRS;
- 13,15% dos atendimentos classificados como "ruim" ou "péssimo".

DISQUE DETRAN



PONTOS POSITIVOS

- Índice de satisfação do cidadão: 92,79%.



NEUTRO

- 13.576 demandas atendidas.
- Estabilidade no tempo médio de 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 21,43%.
- **14,01% das ligações atendidas (1.832) não foram registradas no sistema do DetranRS.**

FALE CONOSCO



PONTOS POSITIVOS

- Qualidade do suporte à terceirizados;
- 99,3% das demandas tiveram respostas consideradas satisfatórias pela equipe do DetranRS.



NEUTRO

- Correta classificação das demandas.
- Categorias mais demandadas: Infrações, seguida por Veículos e Suspensão e Cassação da CNH.



PONTOS A MELHORAR

- Tempo de atendimento de solicitação de cópias de documentos;
- Prazo de retorno de tarefas das áreas técnicas;
- 77% das demandas necessitaram suporte.

ATENDIMENTO PRESENCIAL



PONTOS POSITIVOS

- Previsão de inauguração da Unidade Pelotas-RS e TF-Centro (Porto Alegre);
- Todas as unidades operando integralmente;
- Informações prestadas pela equipe de suporte à terceirizados;
- Capacitação online de todas as Unidades de Atendimento Presencial;
- Revisão e atualização dos procedimentos presenciais na Base de Conhecimento (Wiki)



NEUTRO

- 2.272 atendimentos realizados.



PONTOS A MELHORAR

- Capacitação das Unidades;
- Desempenho dos supervisores nas Unidades Lajeado e Caxias do Sul;
- Falta de registro dos atendimentos que não geram protocolo na Central de Informações;
- Falta de sinergia entre os turnos das unidades Tudo Fácil de responsabilidade da SPGG;
- Realocar o canal eletrônico na área central do município de Porto Alegre.

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 - Julho/2023