



OUVIDORIA-GERAL

# RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Junho/2022

# 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

TIAGO FRIEDRICH  
WAYHS

# 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 três unidades distribuídas entre os municípios de Porto Alegre e Lajeado.

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 junho de 2022 foram protocoladas 22.843 (vinte e duas mil, oitocentos e quarenta e três) demandas, número superior ao mesmo período de 2021, mas com uma redução de quase 30% em relação ao mês anterior. Tal decréscimo corresponde aos números observados na curva histórica, bem como também pode estar relacionado ao calendário de licenciamento veicular, cujo prazo encerra no próximo mês.

Apenas 240 (duzentas e quarenta) demandas necessitaram apoio das áreas técnicas do DetranRS, correspondendo a 1,05% do total de demandas recebidas. Nota-se que o número de tarefas se mantém semelhante, em quantidade e percentual (entre 20 e 30% das demandas do Fale Conosco e Ouvidoria possuem tarefas), demonstrando o grau de maturidade dos canais primários (Disque e CHAT) e a sólida base de conhecimento padronizada, que facilita o atendimento e proporciona a assertividade nas respostas.

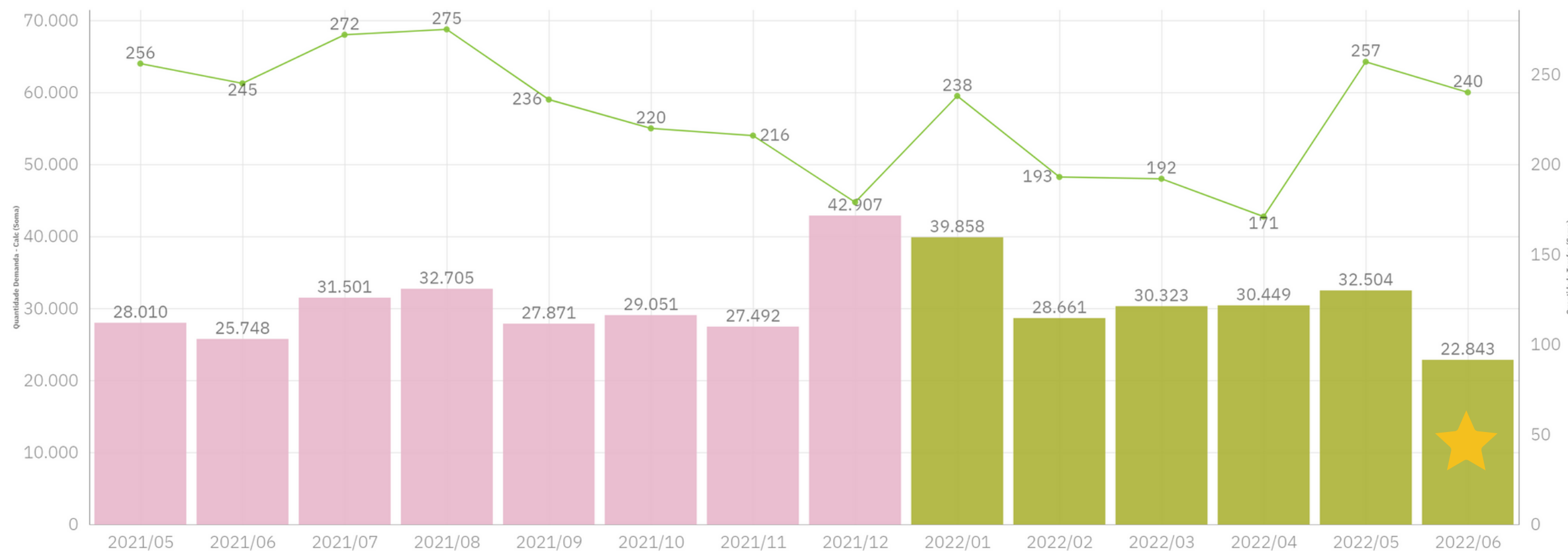
Quantidade de Demandas

# 22.843

Tarefas

# 240

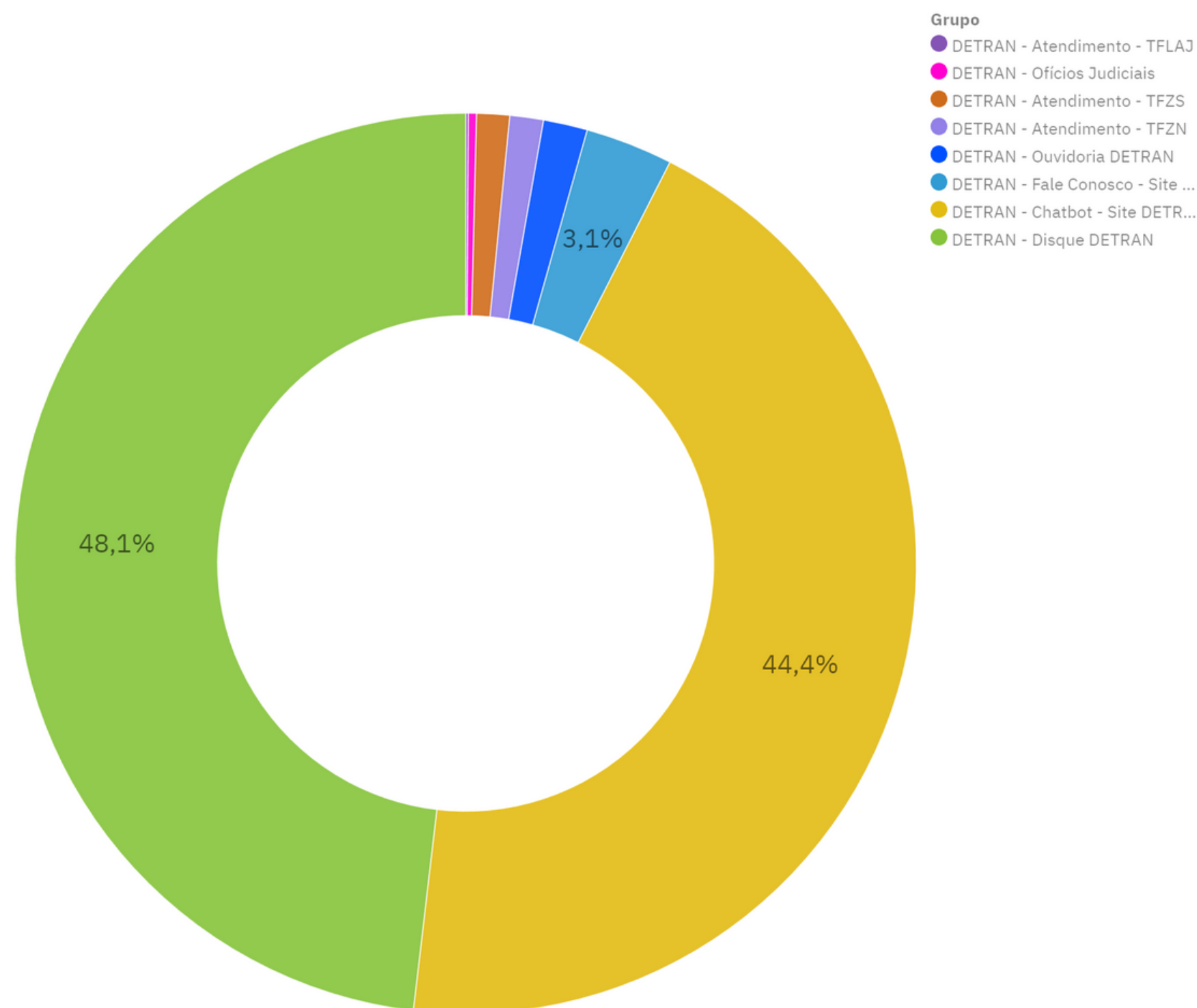
Comparativo Mensal

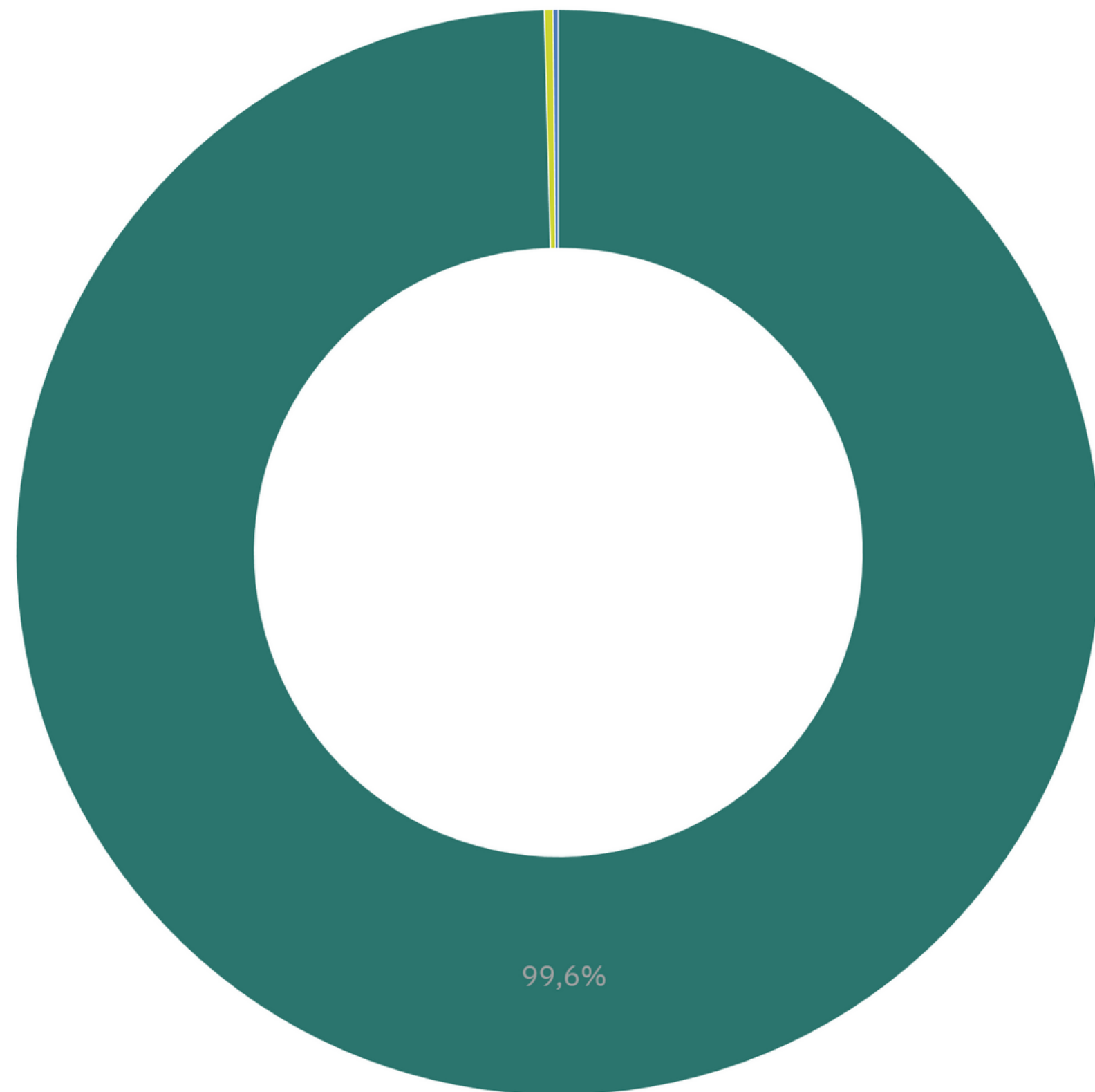


# TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Notou-se um aumento de participação do canal CHAT em relação aos demais, ainda que a quantidade de atendimentos tenha sido menor em relação ao mês anterior. Segundo canal em volume de atendimento, o CHAT teve implementado um novo fluxo de direcionamento, com o incremento de posições de atendimento, o que pode ter facilitado o acesso ao usuário do serviço.

Ainda assim, o atendimento telefônico (Disque-Detran) permanece como líder no quantitativo de atendimentos, com 48% de todos os atendimentos realizados no mês de junho.





#### Situação Demanda

- Concluída
- Cancelada
- Em Gestão com tarefas em ab...

# SITUAÇÃO DA DEMANDA

Das 22.843 demandas recebidas, 99,6% foram concluídas dentro do período (mês).

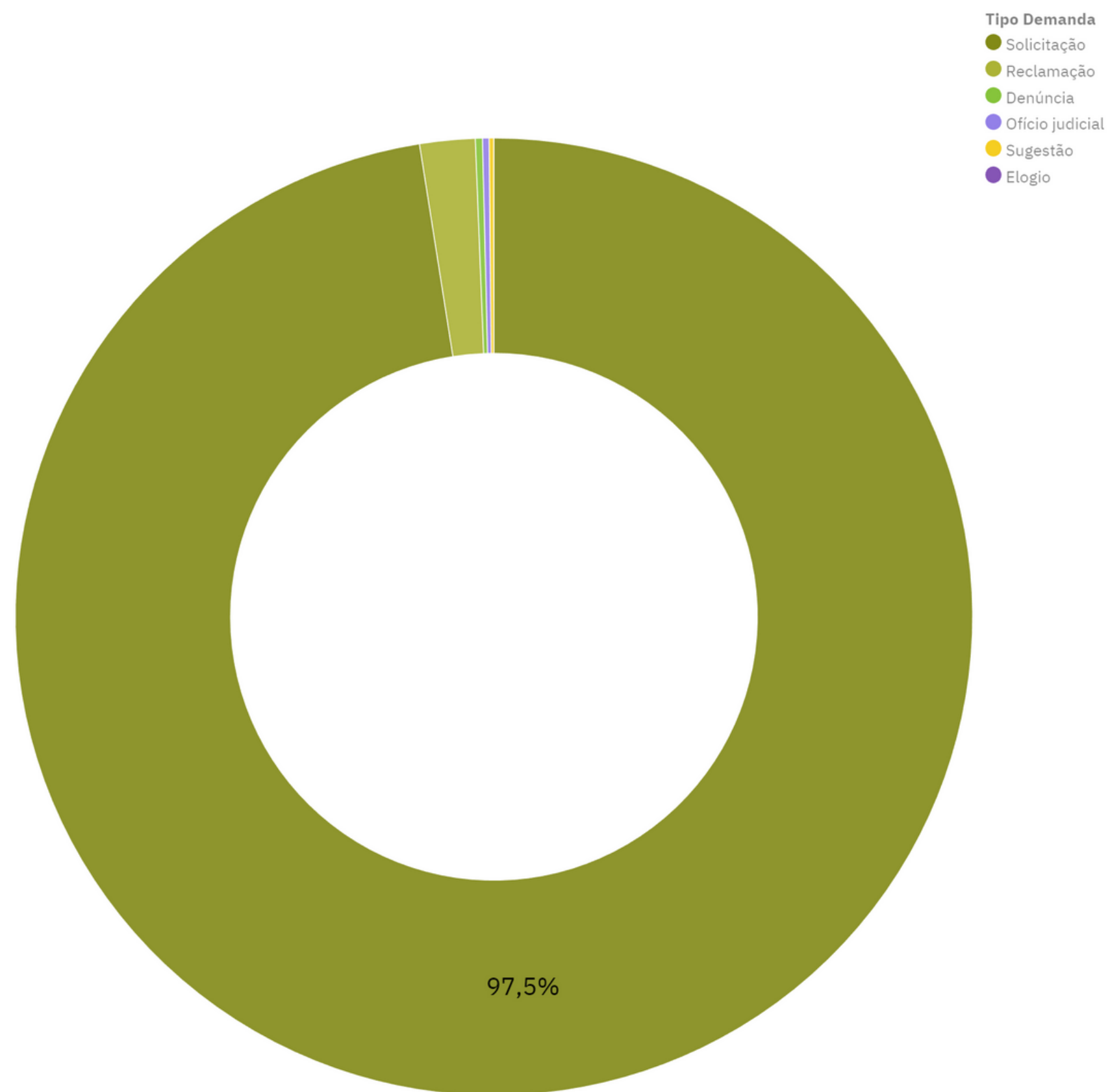
Cinquenta e nove foram canceladas devido duplicidade e apenas trinta e seis demandas permaneceram abertas, aguardando a resposta das áreas técnicas em tarefas.



# TIPO DE DEMANDA

97,5% das demandas foram classificadas como do tipo solicitação, que englobam dúvidas e requerimentos diversos.

Do total de demandas, 415 foram classificadas como reclamação, quantidade 9% inferior ao mês anterior.

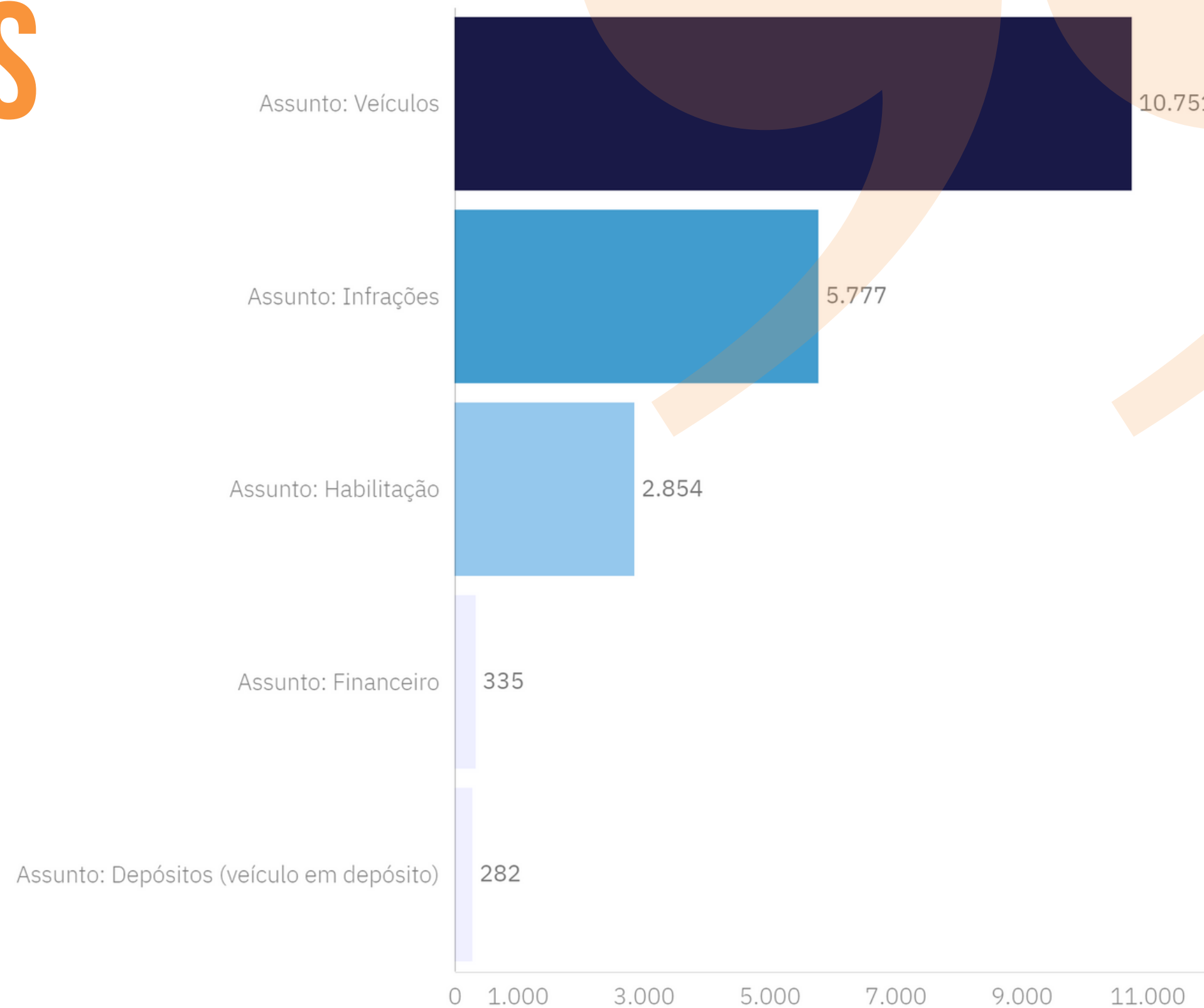


# CATEGORIAS DAS DEMANDAS

## TOP 5

O assunto Veículos segue como preponderante, originando 46% das demandas registradas no mês.

Enquanto que o assunto Financeiro entra na lista como o quarto colocado, seguido por Depósitos (veículos em depósito).



# ASSUNTO DAS DEMANDAS

## TOP 5

Aproximadamente 18% das demandas se referem ao licenciamento de veículos e emissão do documento digital. Assim como abril, mês de vencimento do IPVA, junho e julho são meses de vencimento dos documentos dos veículos.

Consulta de infrações, tópico que abrange consultas à infrações de veículos, o acesso às suas notificações e ao extrato de uma infração de trânsito, além de cópias de autuações e de julgamento de defesas e recursos de infrações, foi o segundo mais acessado pelo cidadão gaúcho.

Apesar de figurar como terceiro assunto mais procurado, a Apresentação de Condutor teve uma redução de 15% no volume de demandas mensais, se comparado ao mês de maio deste ano.

Categoria: CRLV - Licenciamento + Documento Digital

4.412

Categoria: Consulta dados do veículo

2.294

Categoria: Apresentação de condutor

1.595

Categoria: Transferência do veículo

1.294

Categoria: Consulta Infrações

1.143

0 500 1.000 2.000 3.000 4.000 5.000

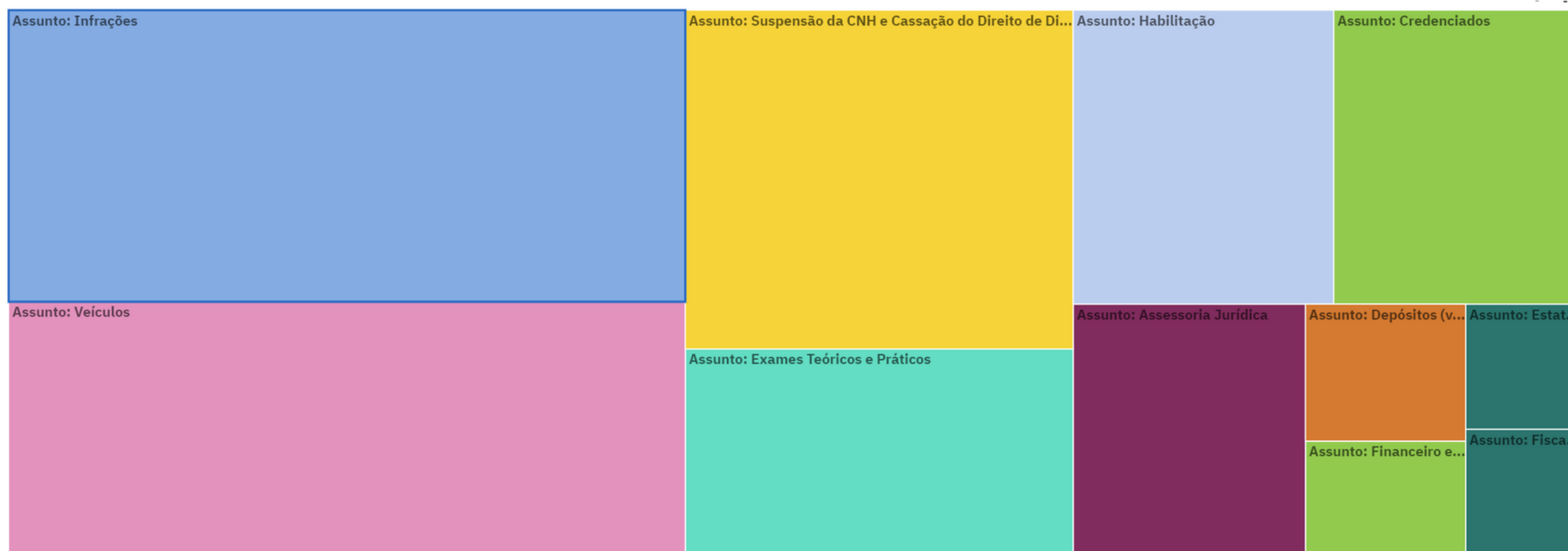


# TAREFAS

As demandas que não podem ser solucionadas de imediato pelos canais primários de atendimento e pela Ouvidoria são escalonados às áreas técnicas através de "tarefas". O mapa de árvore, abaixo, retrata os assuntos com mais tarefas.

Em junho de 2022 foram abertas 240 tarefas em 210 demandas (uma demanda pode ter mais de uma tarefa, direcionada para um ou mais setores).

Tais tarefas foram atendidas no prazo médio de 84 horas, quantitativo 15% inferior ao registrado no mês anterior, demonstrando a constante melhoria do serviço prestado pelos servidores do DetranRS. Destas, cinquenta e quatro estavam relacionadas ao assunto Infrações e quarenta e sete ao tema 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

- Redução no quantitativo de demandas (-66,73%) em relação no mês anterior;
- Redução dos atendimentos abandonados (-6%) em relação ao mês anterior;
- Correta classificação das demandas;
- Suporte correto dos supervisores quando acionados;
- Respostas consideradas plenamente satisfatórias em 99 % das demandas analisadas;
- Atuação junto à Gerência da terceirizada e integração com supervisores de atendimento.



## NEUTRO

- Tempo médio de atendimento predominante: 47% dos atendimentos tem a duração entre 4:00 e 7:59 min.



## PONTOS A MELHORAR

- Oportunidade de melhoria em 3% das demandas analisadas (melhoria comportamental - cordialidade - e na interpretação de casos);
- Necessidade de treinamento dos operadores para melhor identificação de casos em atendimento.



# DISQUE DETRAN



## PONTOS POSITIVOS

- Análise por amostra das ligações com pior avaliação pelo cidadão;
- Aumento em 0,67% das ligações avaliadas;
- 73,7% tiveram nota de atendimento 4 atribuída (em escala de avaliação de 1-5).



## NEUTRO

- O tempo médio de atendimento predominante: 35% dos atendimentos tem a duração entre 4:00 e 7:59 min.



## PONTOS A MELHORAR

- Redução do número de ligações abandonadas;
- Necessidade de maior utilização da Wiki (base de conhecimento);
- Necessidade de maior direcionamento aos serviços digitais;
- Necessidade de reciclagem de atendentes para atendimento e encaminhamento de demandas complexas.

# FALE CONOSCO



## PONTOS POSITIVOS

- Aferição de qualidade contemplando 36% da demanda recebida;
- Redução de 6% na quantidade de tarefas abertas.
- 70% das demandas respondidas sem necessidade de abertura de tarefas (ante 66% no mês anterior);
- Qualidade da comunicação entre servidores e operadores de atendimento;
- Apenas 2 demandas analisadas (1,1% da amostra) foram consideradas abaixo da qualidade desejada;



## NEUTRO

- Correta classificação das demandas.



## PONTOS A MELHORAR

- Apenas uma área teve o tempo médio de resposta excedido.
- 20% das demandas avaliadas tiveram apoio da supervisão;
- Reiteramos a necessidade constante de treinamento na interpretação de casos;
- Uso da Wiki (base de conhecimento) para complemento de respostas;
- Ampliar a consulta a sistemas, não se atendo apenas ao que esta sendo solicitado pelo cidadão, bem como verificar a legitimidade do demandante.

# ATENDIMENTO PRESENCIAL



## PONTOS POSITIVOS

- Previsão da inauguração da Unidade Rio Grande;
- Melhor interação entre as áreas;
- Identificação de pontos importantes para ajustes nos sistemas;
- Reuniões de alinhamento entre Gerente, supervisores e operadores de atendimento;
- 98% das avaliações classificadas com conceitos "Bom e Muito Bom".



## NEUTRO

- Agenda de atendimentos: 2.279 agendamentos realizados nas três unidades em funcionamento.



## PONTOS A MELHORAR

- Capacitação e treinamento a operadores de atendimento;
- Postos descobertos e equipamentos inoperantes por parte da terceirizada dificultaram a execução das atividades;
- Deficiência na apresentação e identificação por parte dos terceirizados (uso de uniformes e crachás);
- 23% dos agendamentos não foram utilizados (não comparecimento).

# **D** **EM DEFESA DA VIDA** etransRS



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO GRANDE DO SUL**  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

Ouvidoria-Geral | Relatório Mensal de Gestão - Junho/2022