

# OUVIDORIA - GERAL

# RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

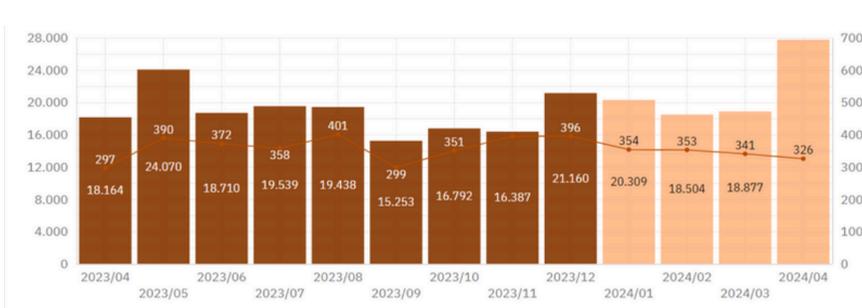
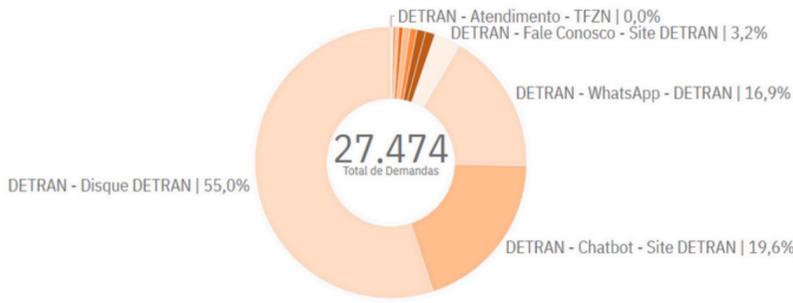
Abri/2024

## DEMANDAS RECEBIDAS



O mês de abril apresentou elevação nos índices de atendimento.

Nesse período, foram protocoladas um total de 27.302 (vinte e sete mil, trezentos e duas) demandas. Das demandas recebidas, 819, correspondendo a 3% do total de solicitações, necessitaram de suporte das áreas técnicas do DetranRS, ficando acima da média histórica.



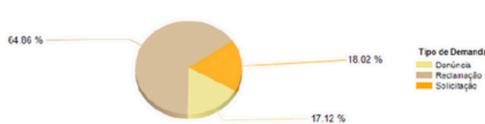
## UNIDADES PRESENCIAIS

TIPO UNIDADE	SISTEMA DE AGENDAMENTO DO ESTADO				PROTOCOLOS			TOTAL
	AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS N COMPARECIDOS	AGENDAMENTOS CANCELADOS	AGENDAMENTOS COMPARECIDOS	CENTRAL DE INFORMAÇÕES	SISTEMA DE INFRAÇÕES DE TRÂNSITO	SISTEMA DE PROTOCOLO DO DETRAN	
TF CAXIAS DO SUL	387	17	2	359	224	197	6	427
TF LAJEADO	307	9	5	293	140	576	0	716
TF PASSO FUNDO	343	26	1	316	50	206	5	327
TF PELOTAS	168	6	3	159	98	118	1	317
TF POA CENTRO	1145	209	24	912	283	811	20	1114
TF POA ZONA NORTE	1832	659	87	1086	13	2189	20	2222
TF POA ZONA SUL	668	106	13	549	234	497	9	740
TF RIO GRANDE	132	8	2	122	82	45	5	132
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>4.982</b>	<b>1.040</b>	<b>137</b>	<b>3.796</b>		<b>5.895</b>		

## OUVIDORIA



Tipo de Demanda	Demandas
Denúncia	38 (quadro após gráfico)
Reclamação	144
Solicitação	40
<b>Total de Ouvidoria DETRAN</b>	<b>222</b>



## FALE CONOSCO



DetranRS		GOVERNO DO ESTADO RIO GRANDE DO SUL	
Relatório Quantitativo das Demandas			
Organização:	DETRAN	Grupo:	Fale Conosco - Site DETRAN
Período:	01/04/2024 a 30/04/2024		
Quantidade de Demandas Cadastradas:	894		
Total de Demandas Avaliadas:	897		
Total de Demandas Respondidas:	863		
Total de Demandas Andamento:	11		
Total de Demandas Negadas:	0		
Total de Demandas Concluídas:	844		
Total de Demandas Canceladas:	28		
Quantidade de Tarefas Cadastradas:	302		

## DISQUE DETRAN



Indicadores	%
Recebidas	18535
Atendidas	17976
Atendidas em até 20 seg	15059
Atendidas após 21 seg	2917
Abandonadas em Até 20 seg	245
Abandonadas após 21 seg	313
Callback Atendidas	49
Callback Abandonadas	0
TMA	00:03:34
TME	00:00:17
Nível em até 20 seg	82%

Seu Problema foi resolvido?		
Pesquisa Satisfação	QTD	%
Satisfeito (1)	5663	94%
Insatisfeito (2)	390	6%

## CONSIDERAÇÕES GERAIS

A realização de treinamento EAD dos atendentes está crescente e com avaliação positiva. Saudamos a parceria com a Escola Pública de Trânsito.

A construção de novos conteúdos para a base de conhecimento segue intensa, fruto da articulação com as áreas técnicas.