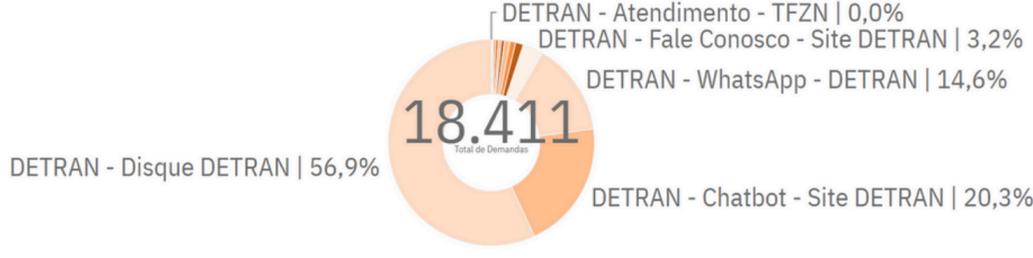


## DEMANDAS RECEBIDAS



## ATENDIMENTO PRESENCIAL



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

### Relatório Quantitativo dos Serviços Realizados no Atendimento Presencial

Período de apuração: Junho/2024

CONTRATO - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO								
CONTRATADA	CONTRATO	PERÍODO DE APURAÇÃO	AVALIADOS	Ñ AVALIADOS	CONFORME	Ñ CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	FATOR DE DESCONTO NA FATURA
ZZ SERVIÇOS	Nº 32/2023	23/05 a 22/06/24	22	0	13	9	0	3,0%

QUANTITATIVO DE AGENDAMENTOS E PROTOCOLOS								
TIPO UNIDADE	SISTEMA DE AGENDAMENTO DO ESTADO				PROTOCOLOS			TOTAL PROTOCOLOS P/UNIDADE
	AGENDAMENTOS	AGENDAMENTOS Ñ COMPARECIDOS	AGENDAMENTOS CANCELADOS	AGENDAMENTOS COMPARECIDOS	CENTRAL DE INFORMAÇÕES	SISTEMA DE INFRAÇÕES DE TRÂNSITO	SISTEMA DE PROTOCOLO DO DETRAN	
TF CAXIAS DO SUL	277	15	5	257	157	102	6	265
TF LAJEADO	226	25	6	195	73	638	9	720
TF PASSO FUNDO	131	13	2	116	48	148	1	197
TF PELOTAS	98	5	2	91	82	21	1	104
TF POA CENTRO	314	38	13	263	94	242	3	339
TF POA ZONA NORTE	1189	437	61	691	4	1051	20	1075
TF POA ZONA SUL	423	80	13	330	164	210	11	385
TF RIO GRANDE	87	9	2	76	58	16	4	78
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2.745</b>	<b>622</b>	<b>104</b>	<b>2.019</b>		<b>3.163</b>		

### PONTOS POSITIVOS

- Retomada das atividades normais;
- Reorganização dos procedimentos para recolhimento e controle de documentos;
  - Treinamento EAD TFNS;
  - Cobertura de postos no TFZS.
- Interação com o suporte nas Unidades TF ZN, TF LA, TF CX, TF PF; TF PEL; TF RG;
  - Previsão de inauguração da Unidade Santa Maria - TFSM;
  - Todas as unidades operando integralmente;

### PONTOS A MELHORAR;

- Rotatividade de RECEPCIONISTAS (Turnover);
- Utilização do sistema de agendamento no TFZN;
- Níveis de serviço do contrato (59,09).

### PONTOS NEUTROS

- Quantitativo de atendimentos (2.019).

## FALE CONOSCO



### Relatório Quantitativo das Demandas

2/7/2024 16:27

Organização: DETRAN Grupo: Fale Conosco - Site DETRAN Período: 01/05/2024 a 30/06/2024

Quantidade de Demandas Cadastradas:	597
Total de Demandas Avaliadas:	597
Total de Demandas Respondidas:	592
Total de Demandas Andamento:	13
Total de Demandas Negadas:	0
Total de Demandas Concluídas:	582
Total de Demandas Canceladas:	6
Quantidade de Tarefas Cadastradas:	234

### PONTOS POSITIVOS

- Qualidade do suporte na plataforma Teams.

### PONTOS A MELHORAR

- Capacidade de avaliação do canal;
- Tempo de atendimento de solicitação de cópias de documentos;
- Prazo de retorno de tarefas das áreas técnicas.

### PONTOS NEUTROS

- Correta classificação das demandas;
- Demandas tratadas = 582.

## DISQUE DETRAN

Indicadores	%
Recebidas	12736
Atendidas	12273
Atendidas em até 20 seg	10651
Atendidas após 21 seg	1622
Abandonadas em Até 20 seg	175
Abandonadas após 21 seg	300
Callback Atendidas	0
Callback Abandonadas	0
TMA	00:03:21
TME	00:00:19
Nível em até 20 seg	85%

### Seu Problema foi resolvido?

Pesquisa Satisfação	QTD	%
Satisfeito (1)	3483	94%
Insatisfeito (2)	208	6%

### PONTOS POSITIVOS

- 93,31 % satisfeitos na pesquisa de satisfação (em escala de avaliação de 1-5);
- 96,36 % efetividade no atendimento;
- 86,78 % atendimento em até 20 s;
- 0,19 min – TME.
- 02,36 % índice abandono após 20 min

### PONTOS A MELHORAR

- Índice de call back (0,00);
- Necessidade de maior utilização da Wiki (base de conhecimento);
- Necessidade de maior direcionamento aos serviços digitais.

### PONTOS NEUTROS

- Demandas atendidas = 12.273.