

OUVIDORIA - GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

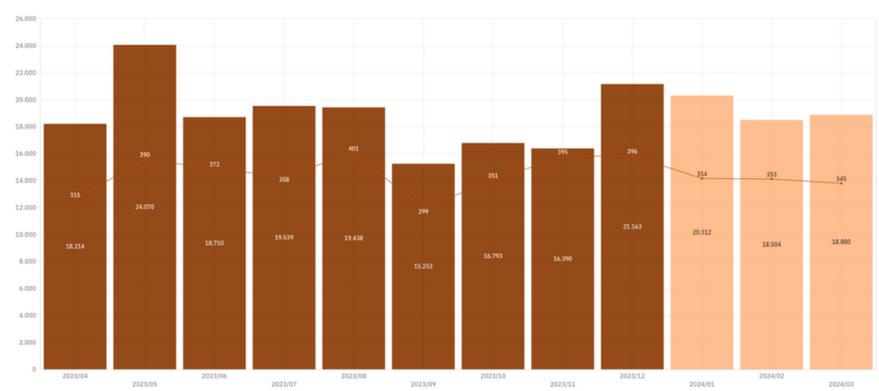
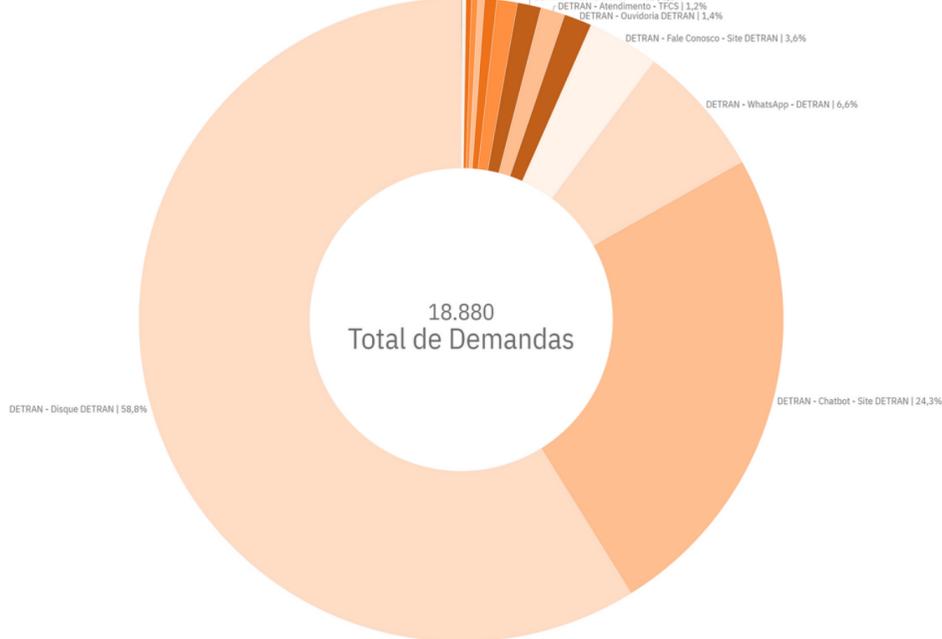
Março/2024

DEMANDAS RECEBIDAS



A quantidade de demandas se manteve estável, em relação ao mês anterior.

Nesse período, foram protocoladas um total de 18.880 (dezoito mil, oitocentos e oitenta) demandas. Das demandas recebidas, 345, correspondendo a 1,82% do total de solicitações, necessitaram de suporte das áreas técnicas do DetranRS, mantendo-se dentro da histórica.



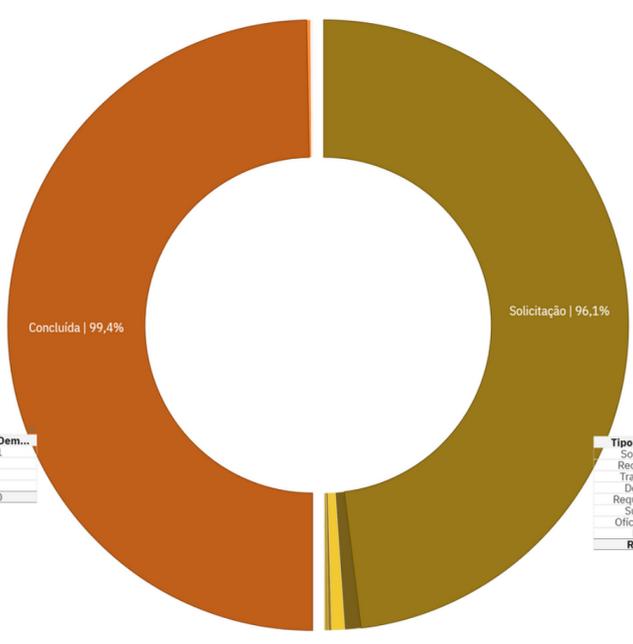
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Atingimos uma taxa de 99,4% de conclusão das demandas recebidas dentro do prazo estabelecido.

Dentre as solicitações, trinta e seis (36) foram canceladas devido a duplicidades, enquanto oitenta e três (83) demandas iniciadas no mês permanecem em aberto, aguardando tratamento ou resposta das áreas técnicas.

A ampla maioria das demandas, representando 96,1%, foi categorizada como solicitações, abrangendo uma diversidade de dúvidas e requerimentos.

Dentre as categorias específicas, foram registradas 324 reclamações e 66 denúncias.



Situação Demanda	Quantidade Demanda
Concluída	18.761
Em Gestão não iniciada	78
Cancelada	36
Em Gestão com taxa	5
Resumo	18.880

Tipo Demanda	Quantidade Demanda
Solicitação	18.140
Reclamação	324
Transbordo	260
Denúncia	66
Requerimento	61
Sugestão	17
Ofício Judicial	8
Elogio	4
Resumo	18.880

CATEGORIAS DAS DEMANDAS TOP 10



Destaca-se a quantidade de demandas relacionadas à Veículos, em especial consulta a dados do veículo e demais assuntos relacionados aos débitos e atualização do CRLVe (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo Eletrônico).

Adicionalmente, Infrações também registrou dados expressivos, com Apresentação de Condutor, Consulta e Defesa e Recurso de Infrações como predominantes.



CIDADES E REGIÕES



A maioria das demandas é proveniente da região de Porto Alegre, Caxias do Sul, Pelotas, Passo Fundo e Santa Maria.



Cidade/Região	Quantidade Demandas
Porto Alegre	11.213
Caxias do Sul	611
Canoas	472
Gravataí	304
Novo Hamburgo	304
Pelotas	292
Alvorada	286
Viamão	270
São Leopoldo	263
Passo Fundo	247
Santa Maria	231
Lajeado	182
Rio Grande	176
Cachoeirinha	173
Bento Gonçalves	139
Sapucaia do Sul	131
Esteio	112
Santa Cruz do Sul	111
Guaíba	88
Campo Bom	71
Capão da Canoa	68
Uruguaiana	58
Florianópolis	56
Bagé	51
Erechim	51
Gramado	51
Sapiranga	50
Osório	46
Canela	45
São Paulo	45
Tramandaí	43
Vacaria	43
Farrópolis	42
Itui	42
Santo Ângelo	42
Santa Rosa	41
Montenegro	39
Parobé	39
Portão	39
Torres	39
Resumo	16.606

