

# OUVIDORIA - GERAL

## RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

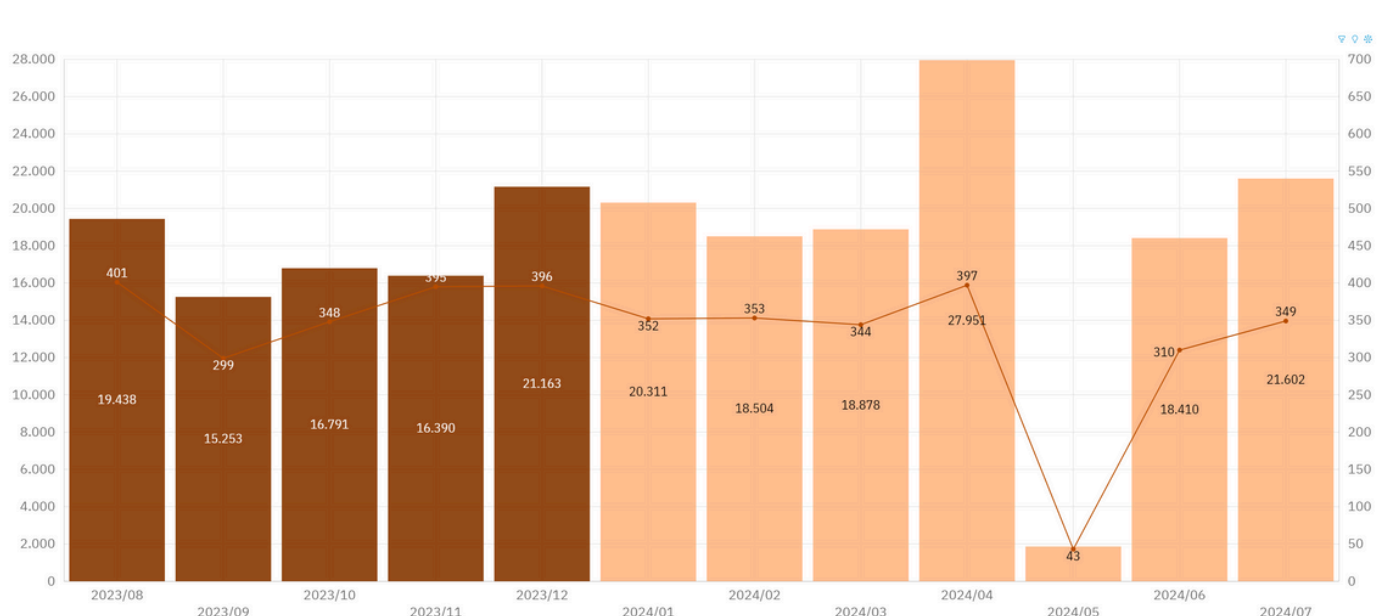
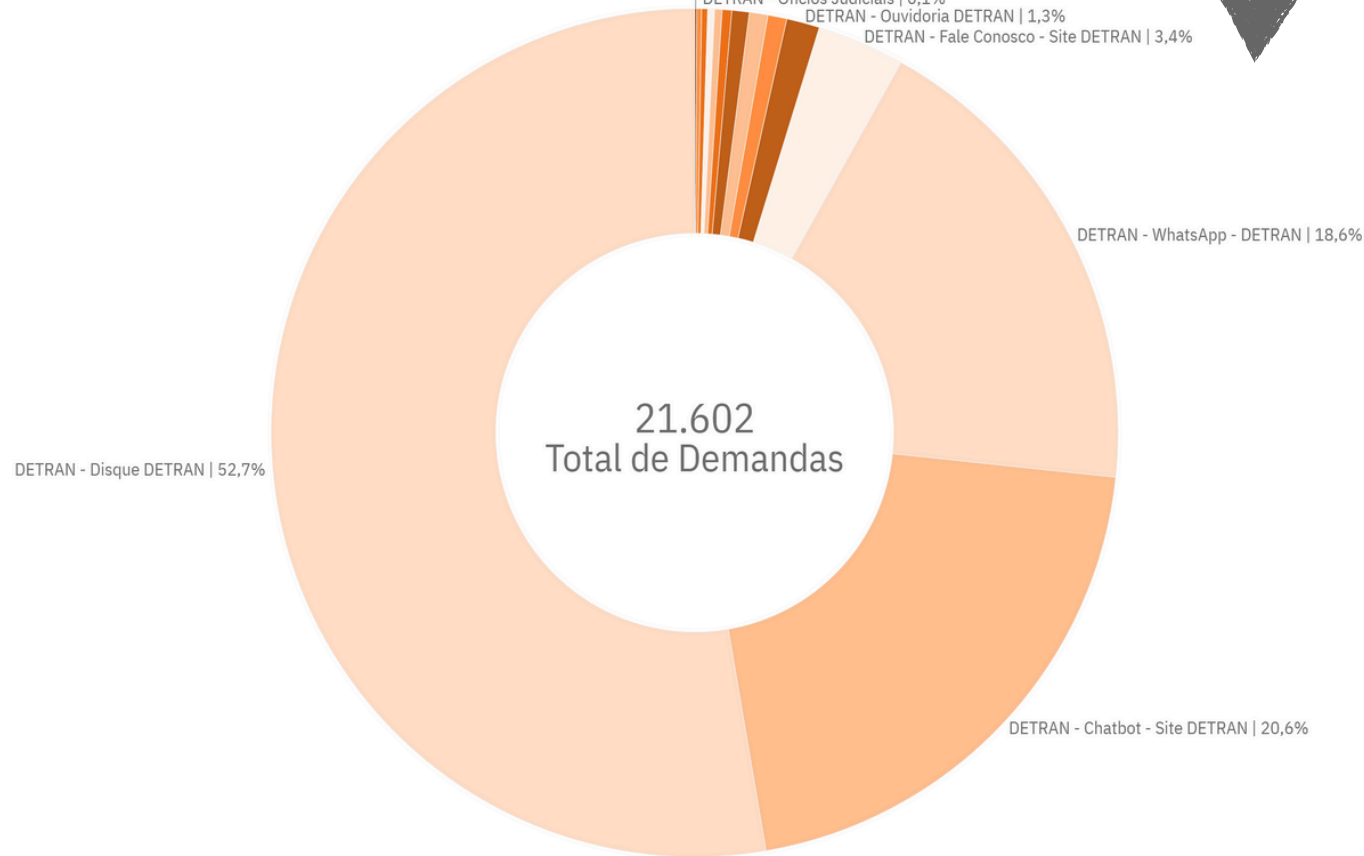
Julho/2024

### DEMANDAS RECEBIDAS



Após a normalização dos serviços após as enchentes de maio de 2024, verificamos um pequeno acréscimo na quantidade de demandas em relação ao mês anterior.

Nesse período, foram protocoladas um total de 21.602 (vinte e uma mil, seiscentas e duas) demandas. Das demandas recebidas, 349, correspondendo a 1,61% do total de solicitações, necessitaram de suporte das áreas técnicas do DetranRS, mantendo-se dentro da histórica.



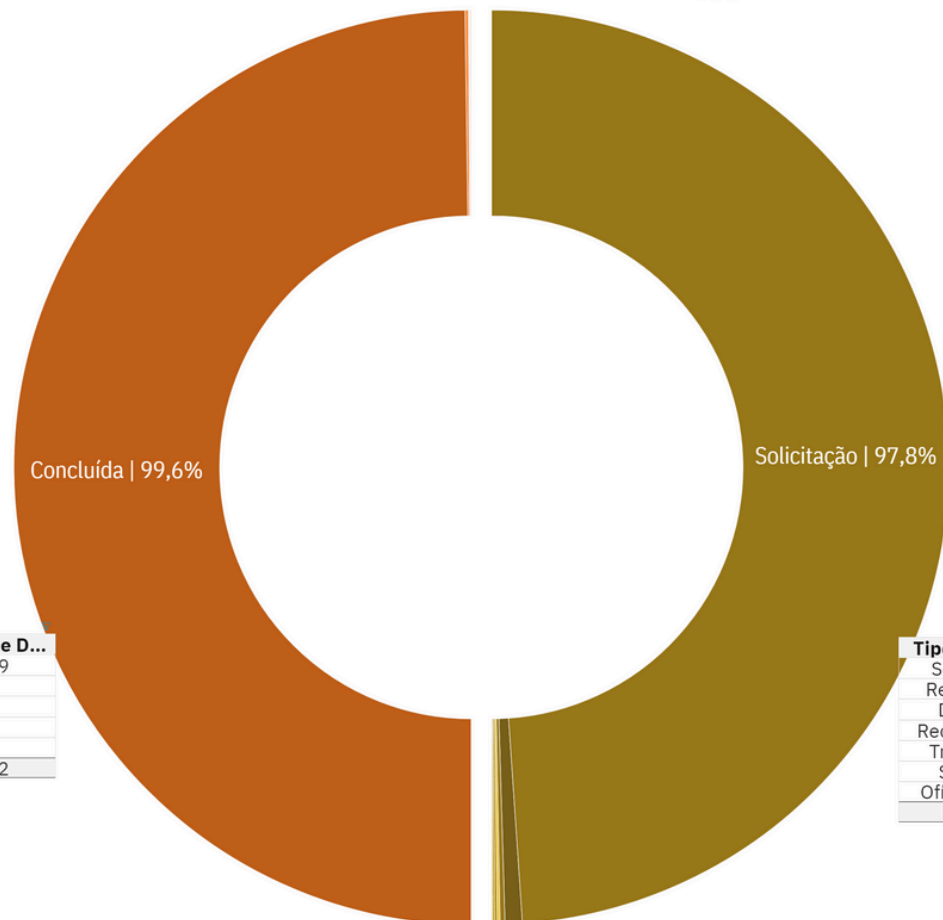
### TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Atingimos uma taxa de 99,6% de conclusão das demandas recebidas dentro do prazo estabelecido.

Dentre as solicitações, vinte e sete (27) foram canceladas devido a duplicidades, enquanto sessenta e cinco (65) demandas iniciadas no mês permanecem em aberto, aguardando tratamento ou resposta das áreas técnicas.

A ampla maioria das demandas, representando 97,8%, foi categorizada como solicitações, abrangendo uma diversidade de dúvidas e requerimentos.

Dentre as categorias específicas, foram registradas 264 reclamações e 74 denúncias.



Situação Dem...	Quantidade D...
Concluída	21.509
Em Gestão não...	52
Cancelada	27
Em Gestão co...	13
Concluída parc...	1
<b>Resumo</b>	<b>21.602</b>

Tipo Demanda	Quantidade D...
Solicitação	21.136
Reclamação	264
Denúncia	74
Requerimento	41
Transbordo	41
Sugestão	29
Ofício judicial	17
<b>Resumo</b>	<b>21.602</b>

### CATEGORIAS DAS DEMANDAS TOP 10

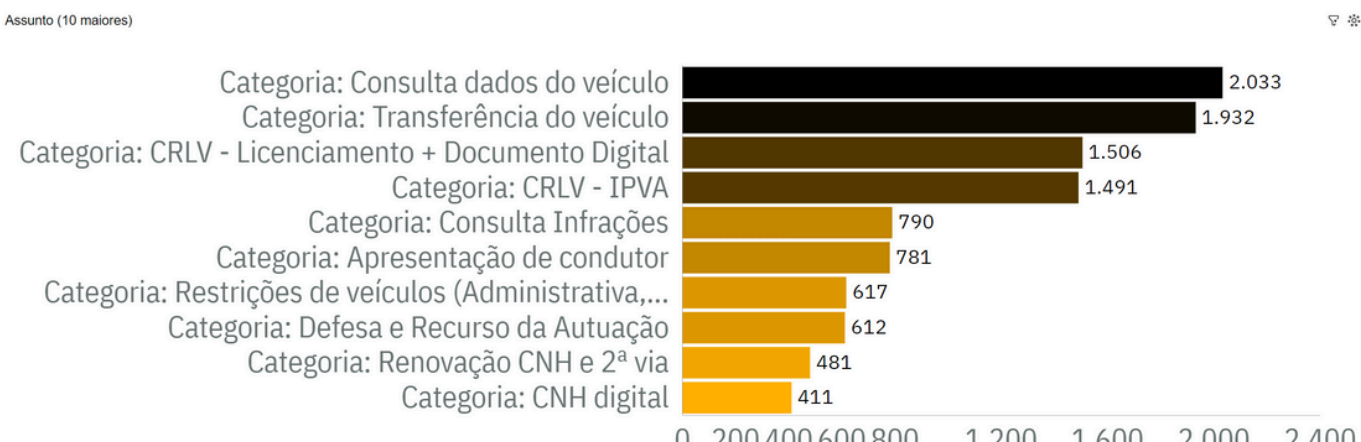


Destaca-se a quantidade de demandas relacionadas à Veículos, em especial consulta a dados do veículo e demais assuntos relacionados à Transferência de Veículos, aos débitos, como o IPVA, e atualização do CRLVe (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo Eletrônico).

Adicionalmente, Infrações também registrou dados expressivos, com Apresentação de Condutor, informações das infrações e Consulta e Defesa e Recurso de Infrações como predominantes, notadamente, reflexo das prorrogações de prazos decorrentes do estado de calamidade de maio.



Assunto (10 maiores)



### CIDADES E REGIÕES



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

