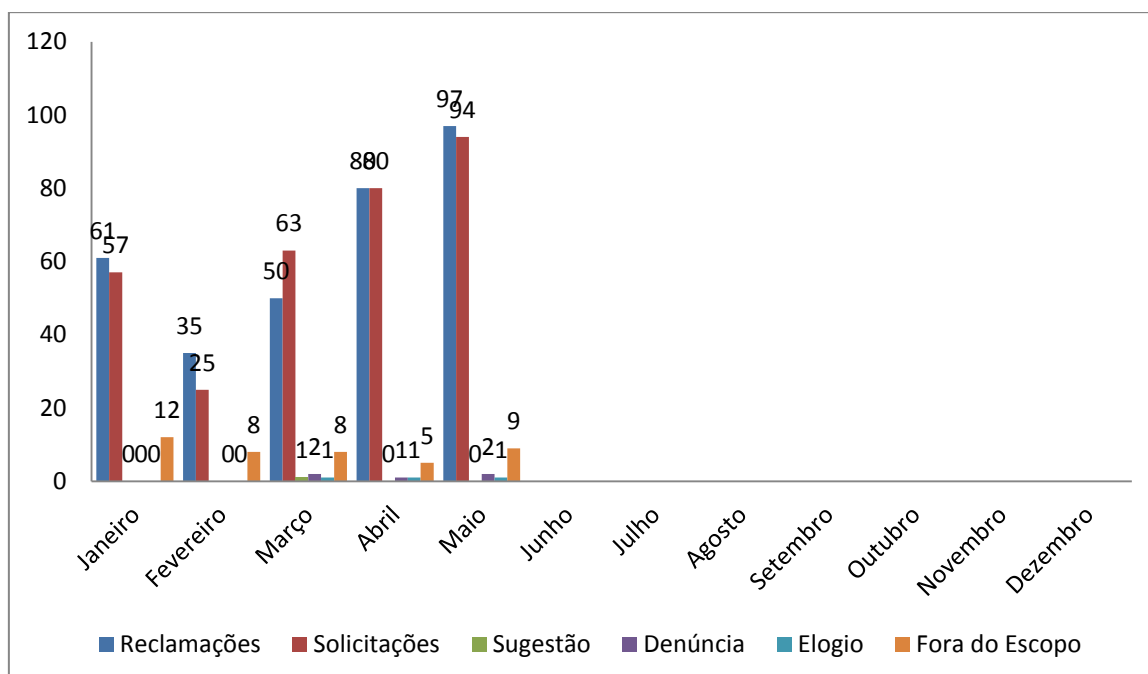


Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito de Alagoas  
Relatório estatístico –maio de 2018  
Departamento Estadual de Trânsito de Alagoas

1- **QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES**

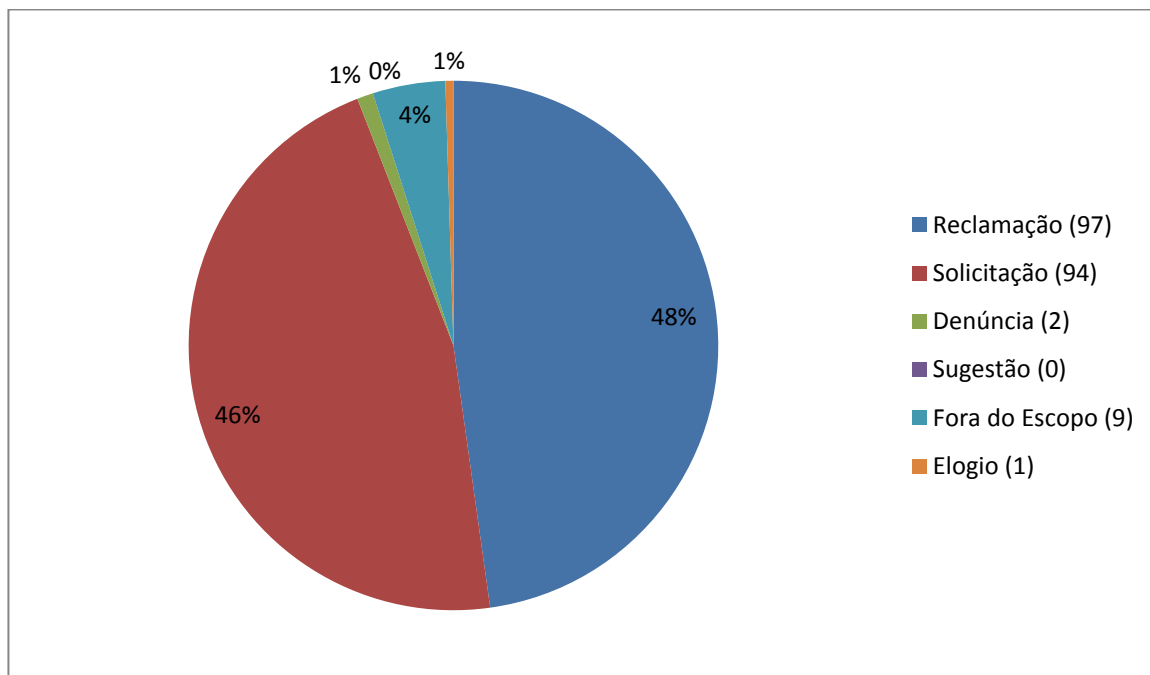
No período de 01 a 31 de maio de 2018 a Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito do Estado contabilizou 203 (duzentos e três) registros de manifestações.

Foram registradas 97 (noventa e sete) reclamações, 94 (noventa e quatro) solicitações, 01 (um) elogio, 02 (duas) denúncias e 9 (nove) fora do escopo.



Das manifestações recebidas, a reclamação foi a mais recorrente atingindo a marca de 47,78% (quarenta e sete vírgula setenta e oito por cento) das ocorrências.

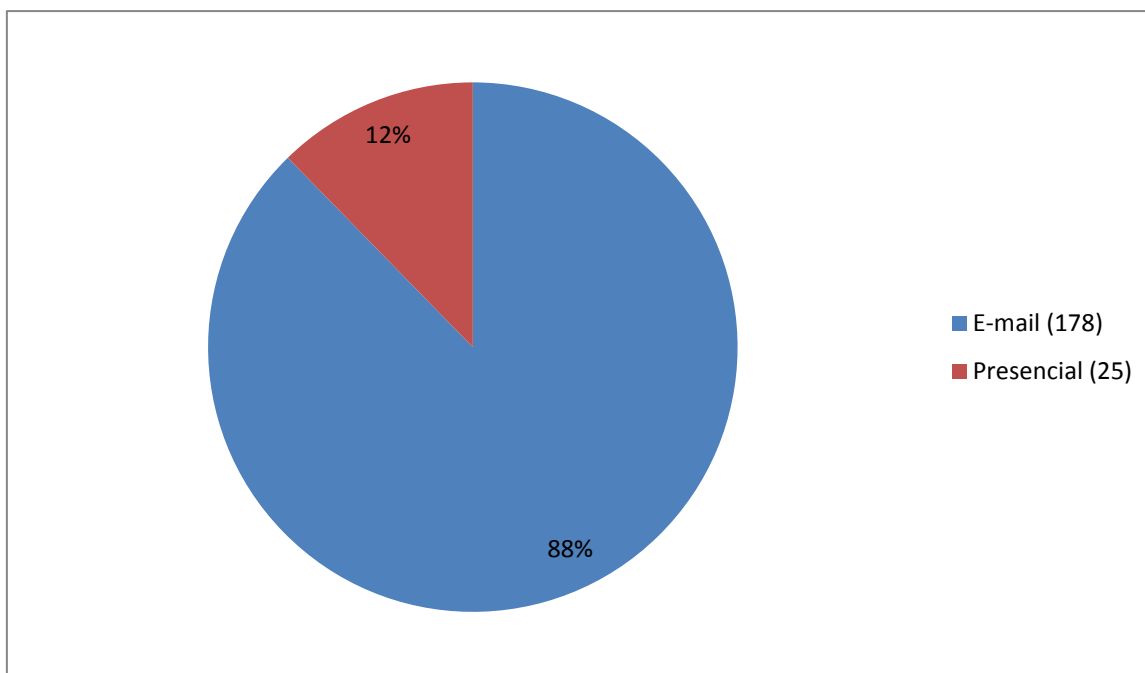




**\*Fora do escopo da ouvidoria: as manifestações fora do escopo da ouvidoria não serão analisadas.**

## **2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO**

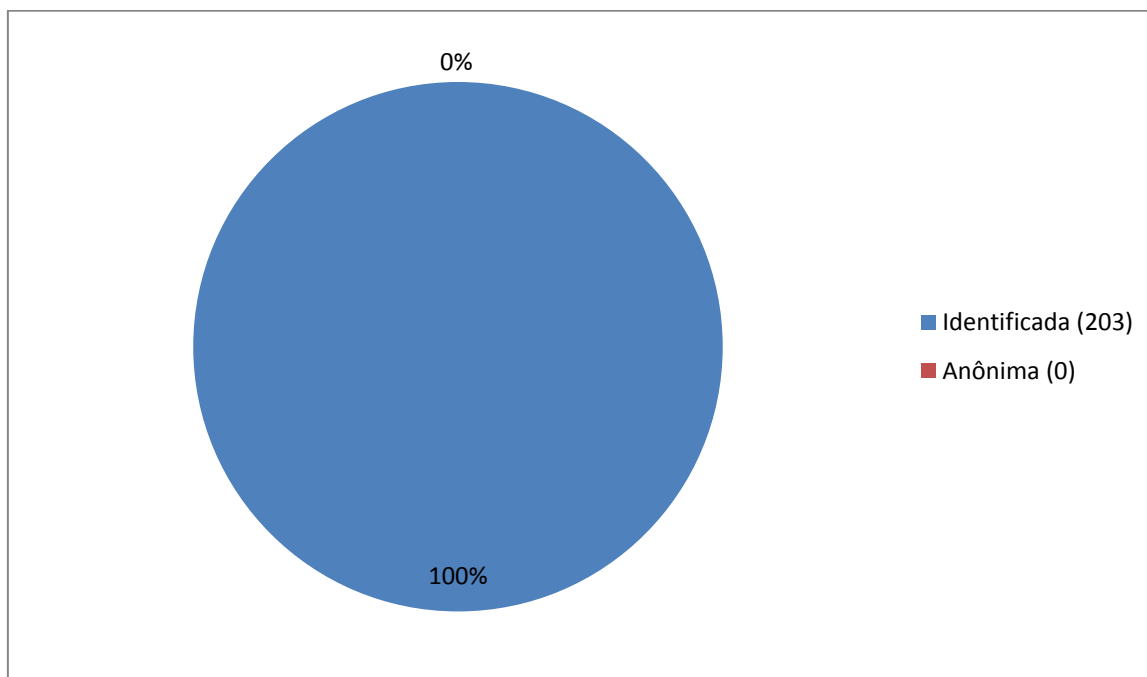
O e-mail foi a forma de acesso mais utilizada no mês de maio/2018.



**\*Fora do escopo da ouvidoria: 9.**

### 3. CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

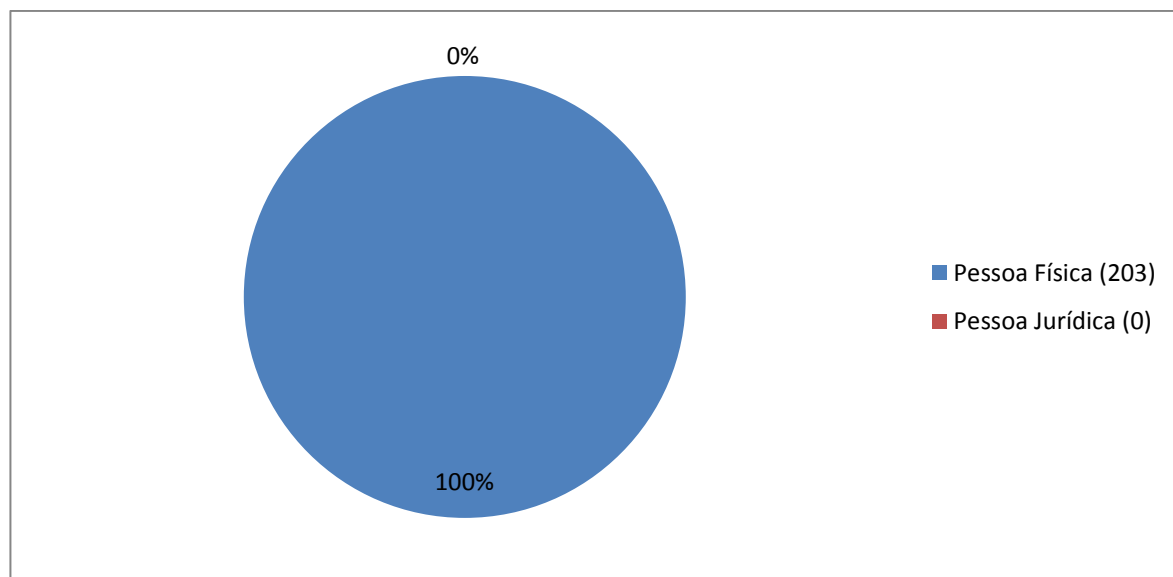
Houve identificação do autor em 100% das manifestações direcionadas à Ouvidoria.



**Fora do escopo da ouvidoria: 9.**

#### **4. CARACTERÍSTICAS DOS DEMANDANTES**

Das manifestações recebidas no mês de maio/2018, 203 (duzentos e três) foram de pessoas físicas e nenhuma de pessoa jurídica.



**Fora do escopo da ouvidoria: 9.**

#### **5. ASSUNTOS DEMANDADOS**

- Habilitação – 93;
- Veículos – 58;
- Atendimento – 20;
- Infrações – 10;
- Outros – 8;
- CFC/Edutran – 5;
- Financeiro – 0;

\*Fora do escopo – 9.

**6. ENCAMINHAMENTO PARA OUTRO ÓRGÃO/ENTIDADE/VINCULADA COMPETENTE PARA ATENDER A DEMANDA RECEBIDA**

Neste mês não houve encaminhamento para outro Órgão/entidade/vinculada.

Maceió, 4 de junho de 2018.

**Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito de Alagoas**  
Departamento Estadual de Trânsito de Alagoas

