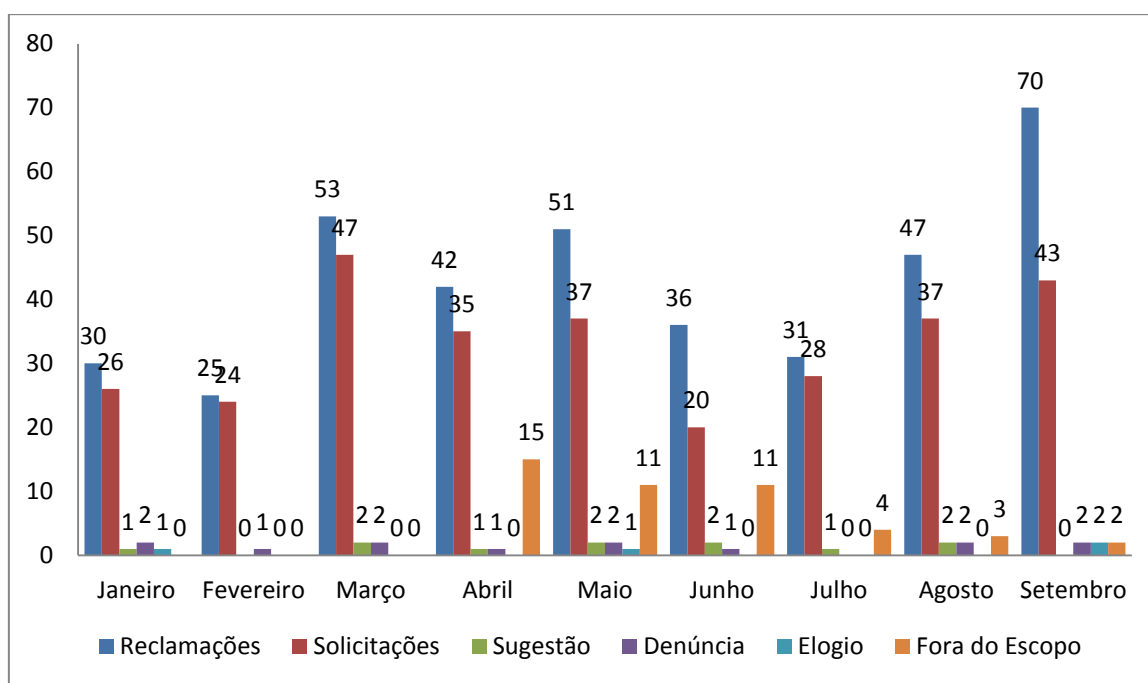


Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito de Alagoas
Relatório estatístico – Setembro de 2017
Departamento Estadual de Trânsito de Alagoas

1- **QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES**

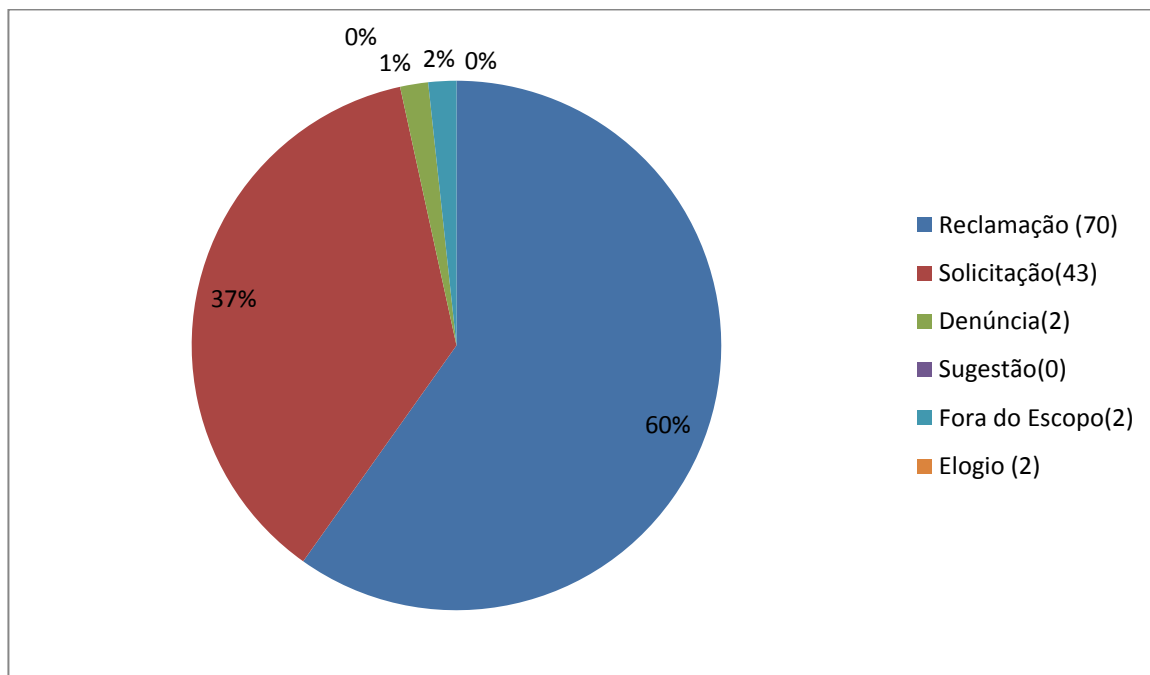
No período de 01 a 30 de setembro de 2017 a Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito do Estado contabilizou 119 (cento e dezenove) registros de manifestações.

Foram registradas 70 (setenta) reclamações, 43 (quarenta e três) solicitações, 02 (dois) elogios, 02 (duas) denúncias e 02 (duas) manifestações fora do escopo.



Das manifestações recebidas, a reclamação foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 59 % (cinquenta e nove por cento) das ocorrências.

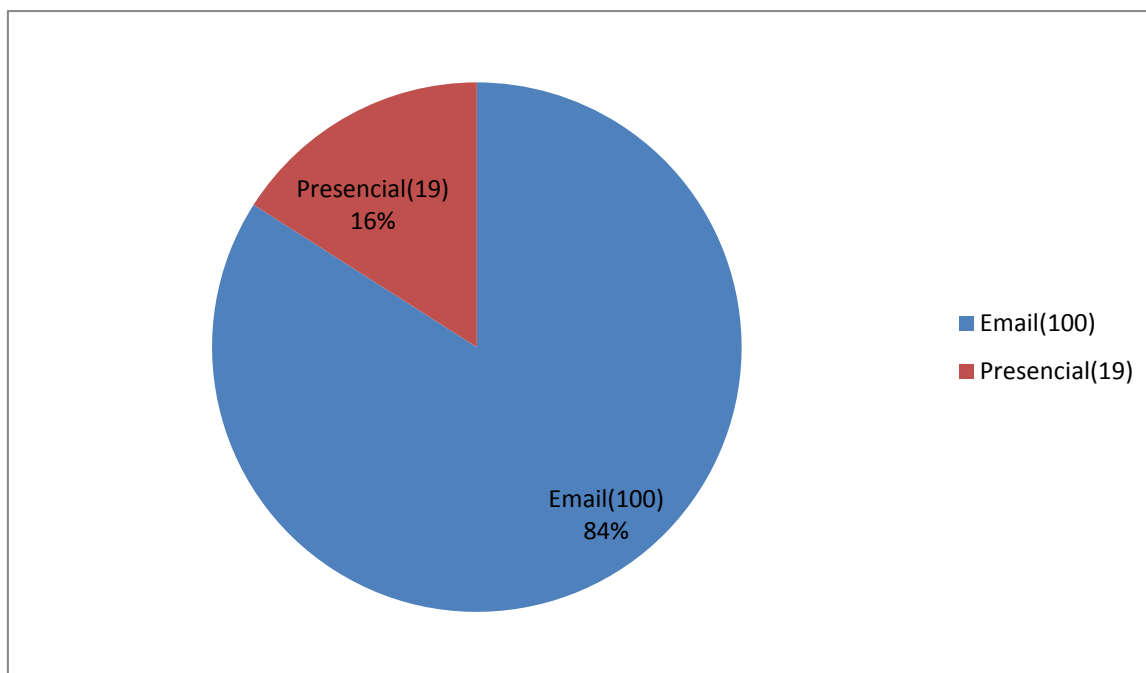




***Fora do escopo da ouvidoria: as manifestações fora do escopo da ouvidoria não serão analisadas.**

2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

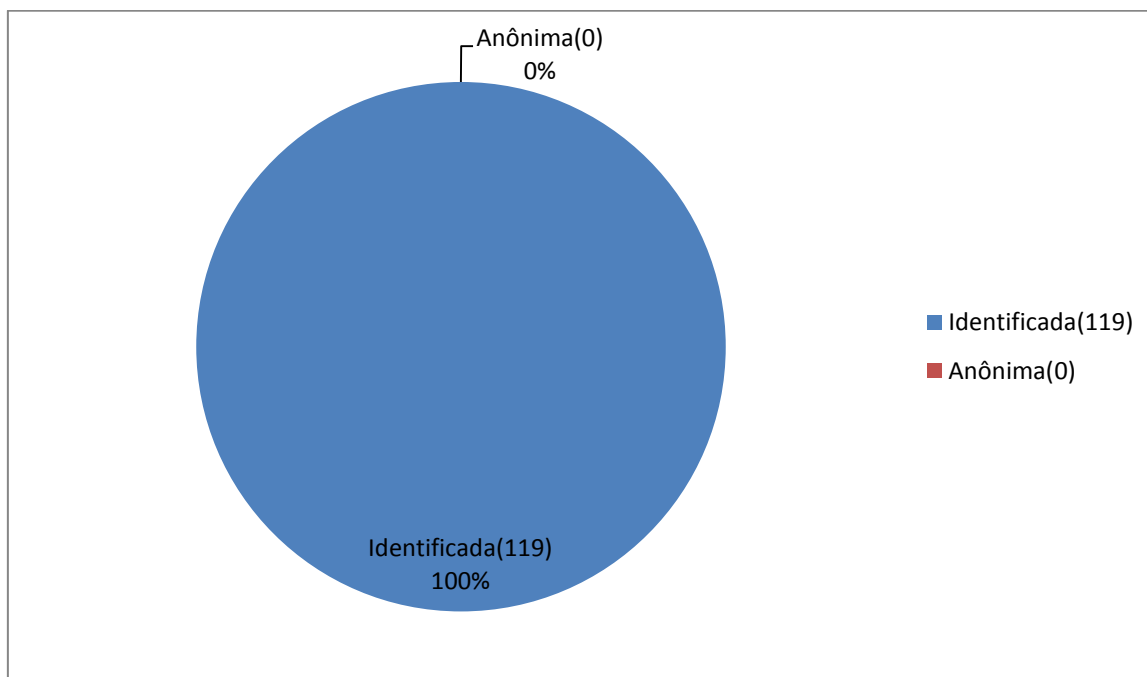
O e-mail foi a forma de acesso mais utilizada no mês de setembro/2017.



***Fora do escopo da ouvidoria: 02.**

3. CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

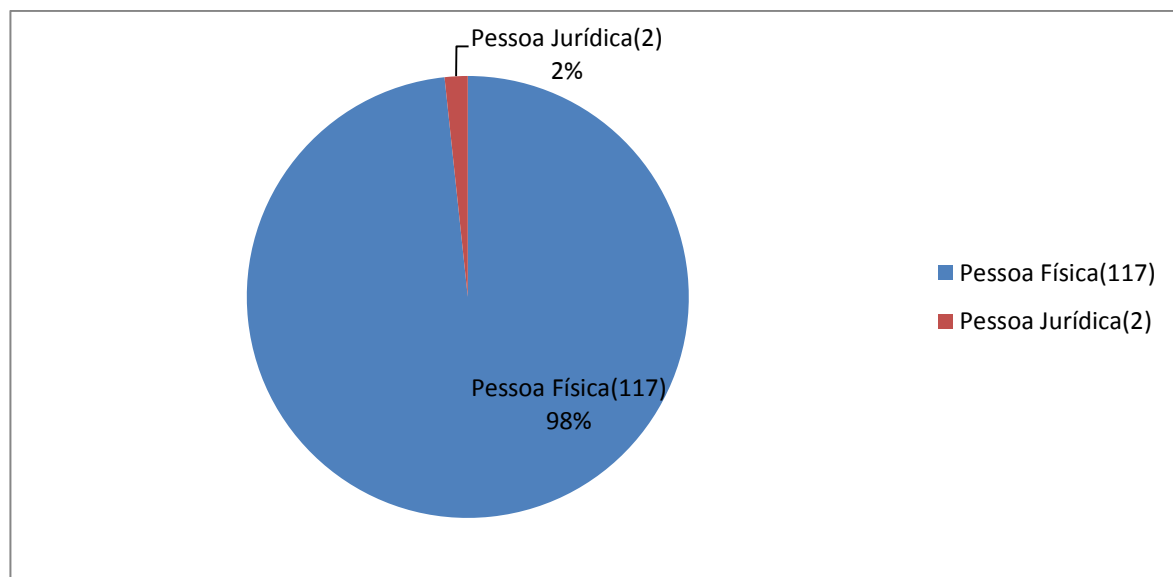
Houve identificação do autor em 100% das manifestações direcionadas à Ouvidoria.



Fora do escopo da ouvidoria: 02.

4. CARACTERÍSTICAS DOS DEMANDANTES

Das manifestações recebidas no mês de setembro/2017, 117 (cento e dezessete) foram de pessoas físicas e 02 (duas) de pessoas jurídicas.



Fora do escopo da ouvidoria: 02.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Habilitação – 46;
- Veículos – 37;
- Atendimento – 17;
- Infrações – 9;
- Outros – 6;
- CFC/Edutran – 2;
- Financeiro – 0;
- Tecnologia – 0;

*Fora do escopo – 02.

**6. ENCAMINHAMENTO PARA OUTRO ÓRGÃO/ENTIDADE/VINCULADA COMPE-
TENTE PARA ATENDER A DEMANDA RECEBIDA**

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

Maceió, 02 de outubro de 2017.

Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito de Alagoas
Controladoria Geral do Estado de Alagoas



