



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

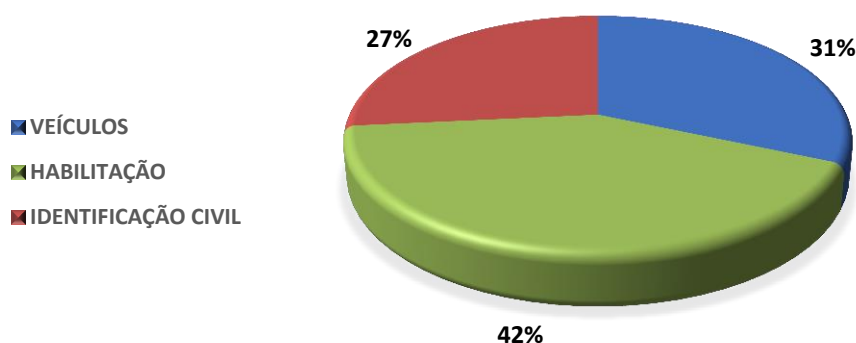
Terceiro Trimestre - 2021



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**  
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA**

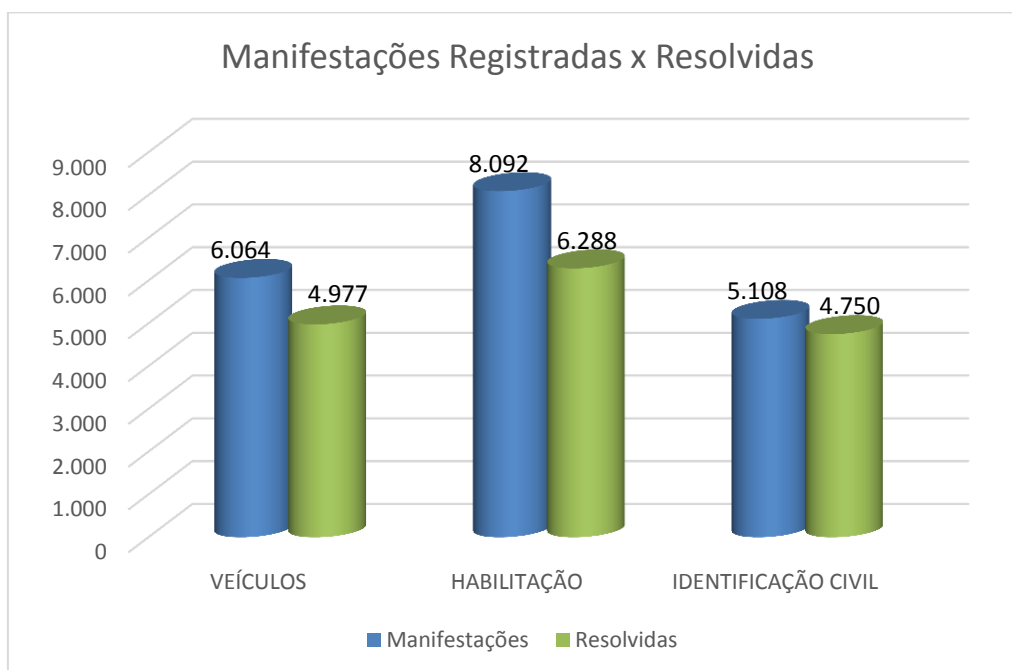
Apresentamos o relatório de manifestações recebidas pela **Ouvidoria do DETRAN.RJ** no período compreendido entre os meses de **Julho e Setembro de 2021**.

**MANIFESTAÇÕES POR ATIVIDADE-FIM**


Foram respondidas **19.264 manifestações** no período compreendido entre os meses de **Julho e Setembro de 2021**, assim distribuídas:

| Diretoria           | Manifestações |
|---------------------|---------------|
| VEÍCULOS            | 6.064         |
| HABILITAÇÃO         | 8.092         |
| IDENTIFICAÇÃO CIVIL | 5.108         |
| <b>TOTAIS</b>       | <b>19.264</b> |

Esclarecemos que **todas** as manifestações recebidas pela **Ouvidoria** são respondidas aos interessados, com a resolução do problema apresentado sempre que possível, visto que, alguns casos apresentam exigências que precisam ser cumpridas antes da solução, sendo assim, os usuários são orientados a retornar após o cumprimento das exigências. Outras situações precisam ser resolvidas em outros órgãos e os usuários foram devidamente orientados.



| TRIMESTRE           | Manifestações | Resolvidas |
|---------------------|---------------|------------|
| VEÍCULOS            | 6.064         | 82%        |
| HABILITAÇÃO         | 8.092         | 78%        |
| IDENTIFICAÇÃO CIVIL | 5.108         | 93%        |
| <b>TOTAIS</b>       | <b>19.264</b> | <b>83%</b> |

Cabe ressaltar que os percentuais de resolução apresentados são referentes ao período em que o relatório foi apurado.