



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

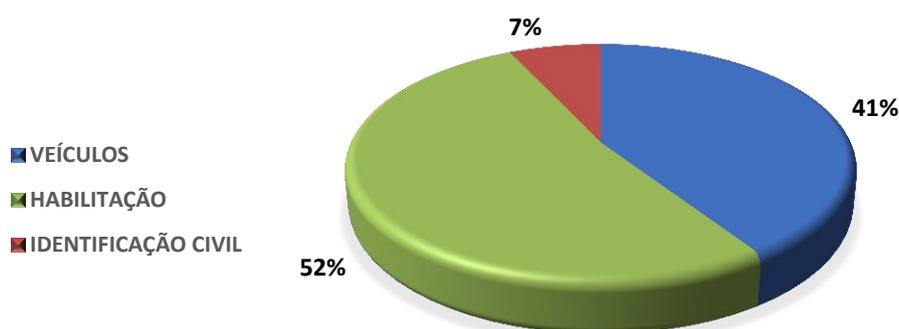
Outubro, Novembro e Dezembro - 2020



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 **Outubro e Dezembro de 2020**.

MANIFESTAÇÕES POR ATIVIDADE-FIM


Foram respondidas **39.148 manifestações** no período compreendido entre os meses de **Outubro e Dezembro de 2020**, assim distribuídas:

Diretoria	Manifestações
VEÍCULOS	15940
HABILITAÇÃO	20485
IDENTIFICAÇÃO CIVIL	2723
TOTAIS	39148

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	15.940	67%
HABILITAÇÃO	20.485	61%
IDENTIFICAÇÃO CIVIL	2.723	84%
TOTAIS	39.148	65%

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