

Relatório de Ouvidoria 2021

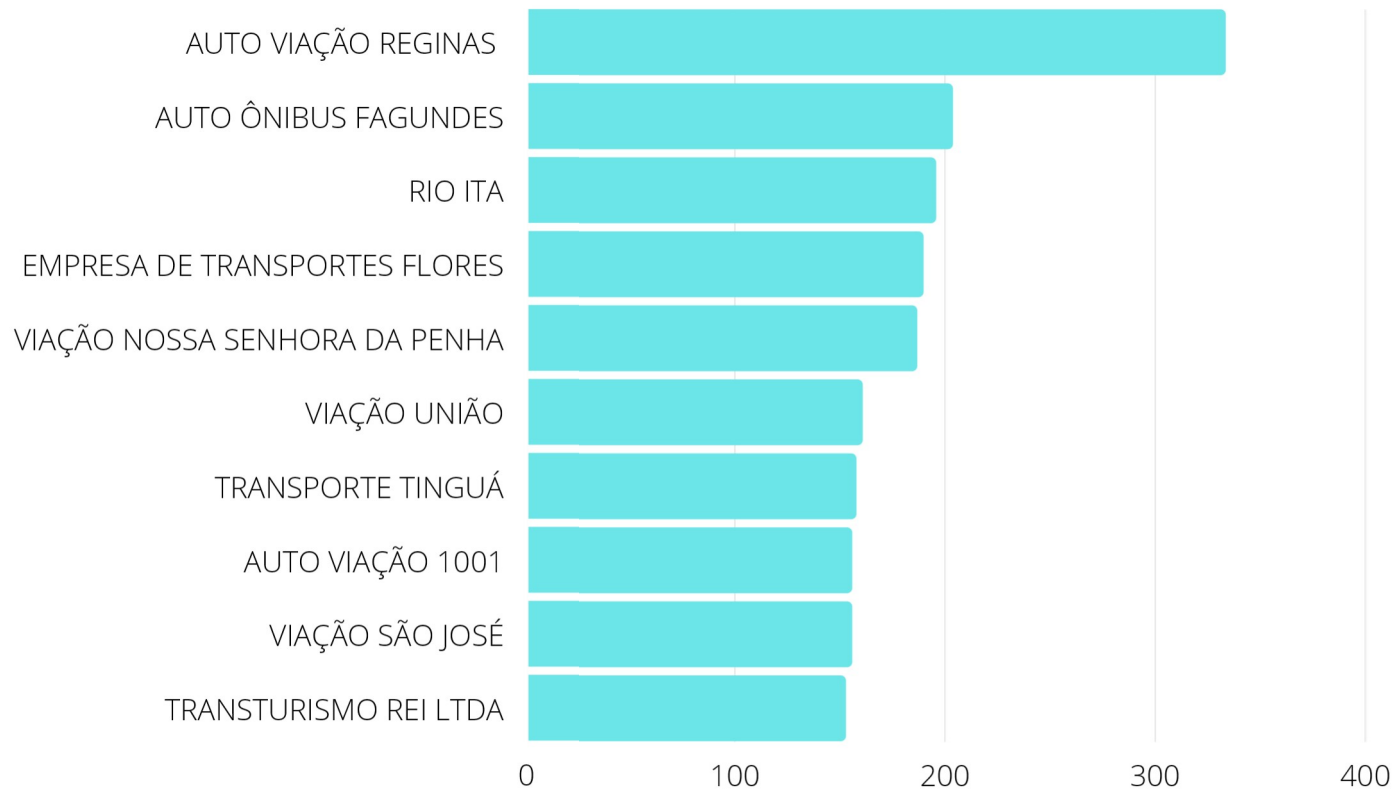
1 Análise

Números Ouvidoria Janeiro a Dezembro/2021

- **No período de Janeiro a Dezembro de 2021, foram realizados 9642 registros no sistema da Ouvidoria, onde 5477 protocolos foram concluídos pelos setores internos do DETRO e enviado retorno aos usuários, através de nosso site.**
 - **4165 protocolos foram descartados por não serem assuntos de nossa competência;**
- **Foram encaminhadas aos setores internos desta Autarquia 71 solicitações de Informações oriundas do sistema E-sic da Controladoria Geral do Estado (CGE) e 300 protocolos Fala – BR, oriundos do sistema da Controladoria Geral da União (CGU).**

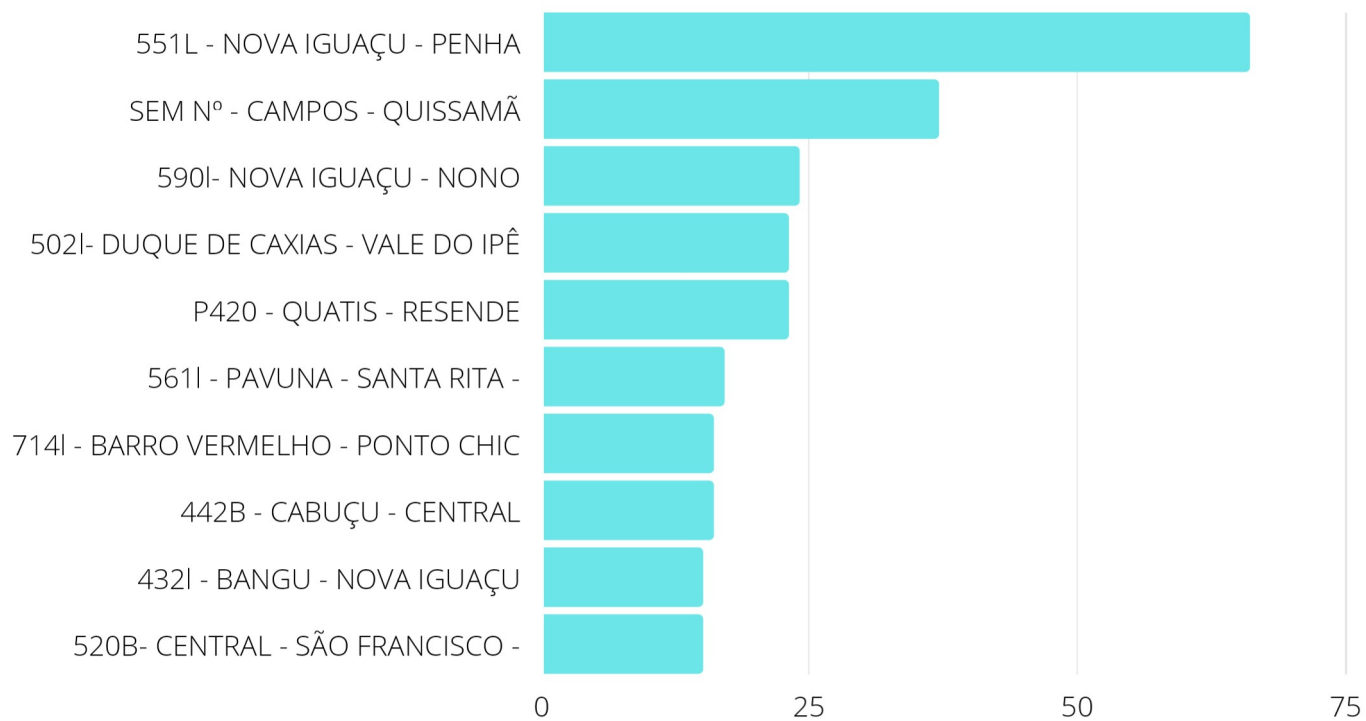
2 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS DE JAN - DEZ DE 2021

Um total de 1.885 reclamações



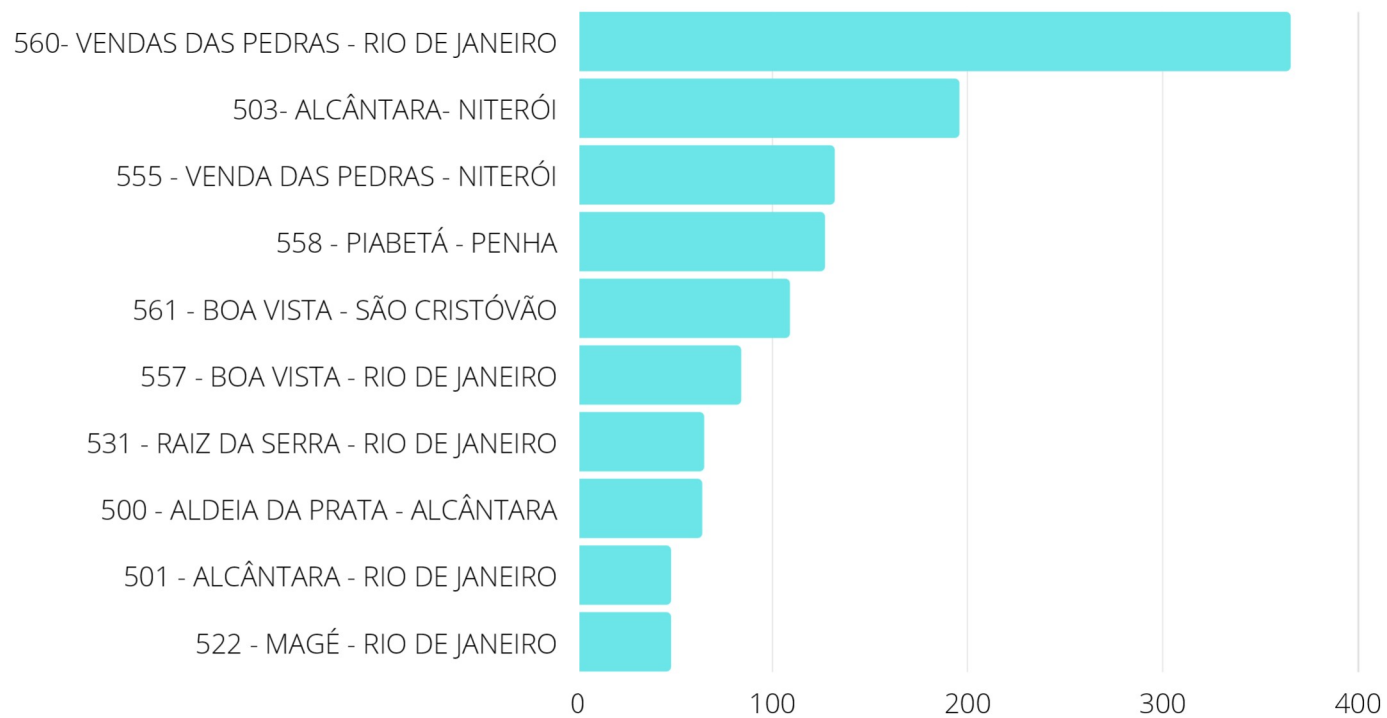
3 LINHAS MAIS RECLAMADAS POR TIPO DE RECLAMAÇÃO

O principal objetivo das reclamações envolve o não cumprimento do quadro de horários determinados; (horário irregular).



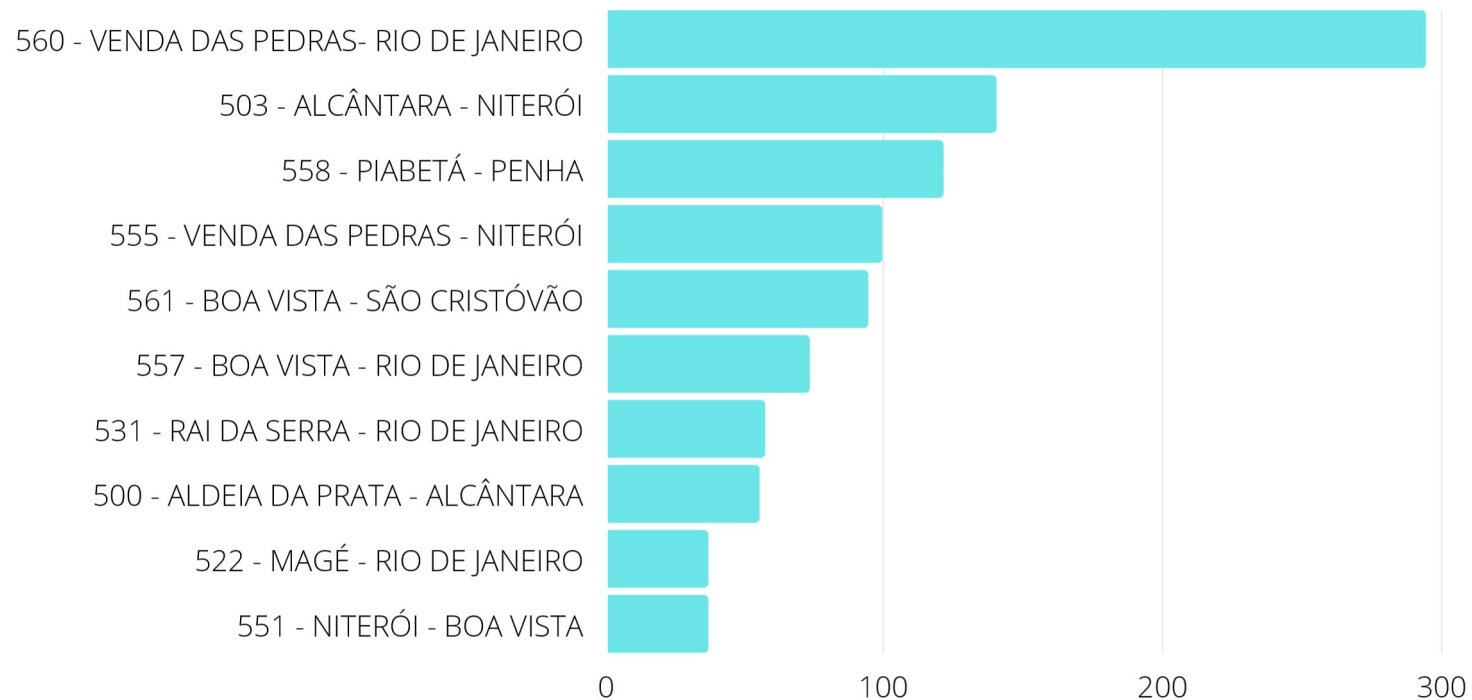
4 LINHAS COMPLEMENTARES MAIS RECLAMADAS

Um total de 1.229
reclamações



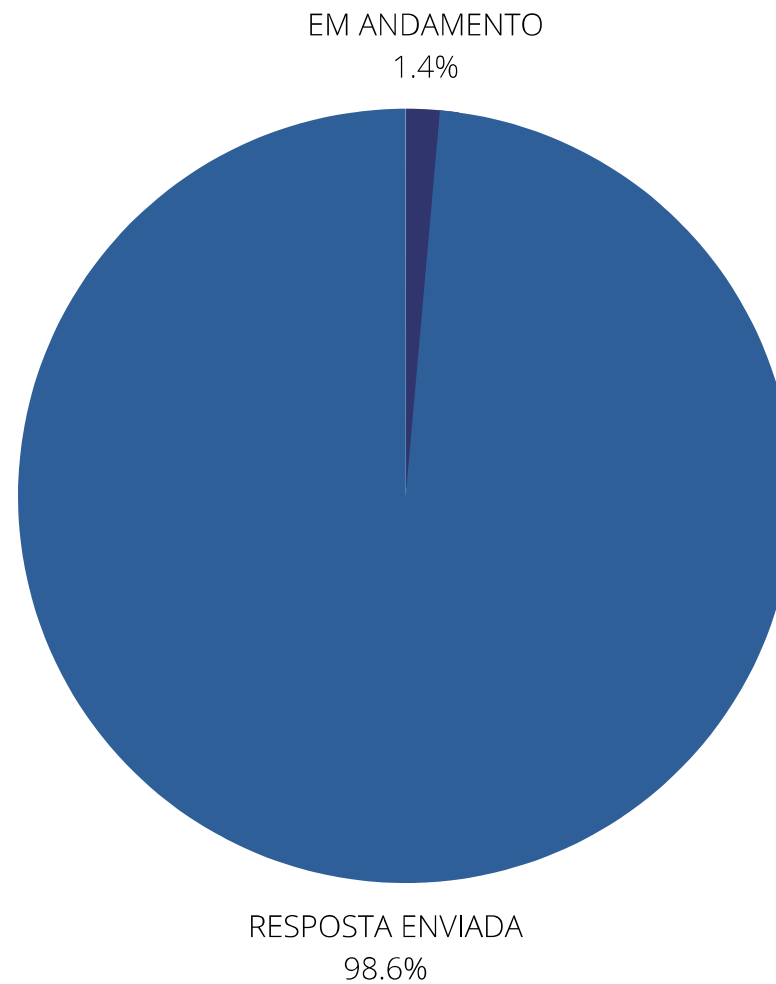
7 LINHAS COMPLEMENTARES MAIS RECLAMADAS POR TIPO DE RECLAMAÇÃO

O Principal objetivo das reclamações envolve a alteração dos itinerários autorizados.



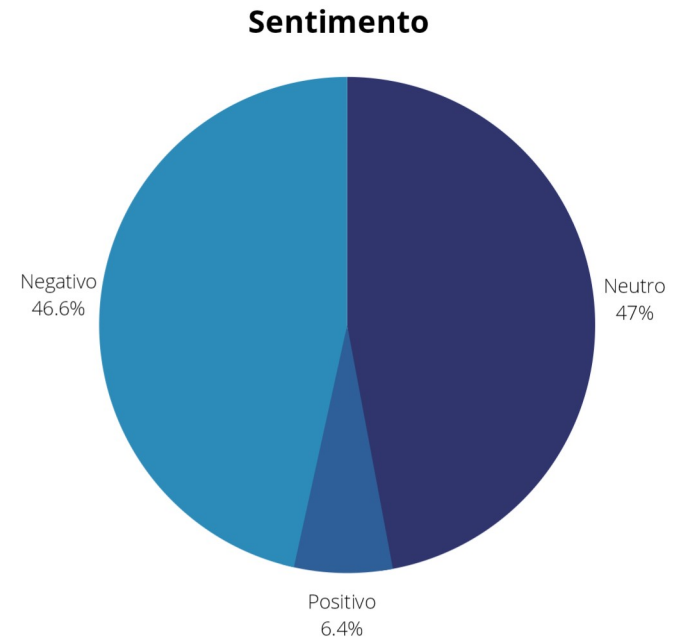
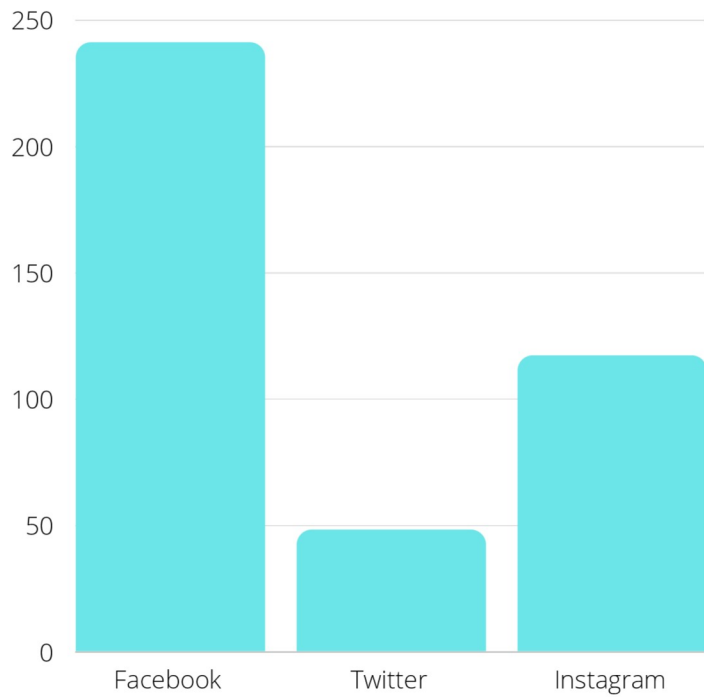
8 Dados totais E-sic Jan-Dez de 2021

Estatísticas de solicitações e resolução.



10 Comentários

Tivemos um total de 406 comentários nas redes em janeiro.



12 Dados Totais Fala - BR Jan a Dez/2021

Tivemos um total de 300
Registros

Filtro(s) selecionado(s): *Esfera: Estadual / Situações: Cadastrada; Concluída; / Restrição do conteúdo: Todas / Período de cadastro: 01/01/2021 a 31/12/2021 / Identificação do Manifestante: Todas*
Total de registros: 300

Rodoviários do
Estado do Rio de
Janeiro - DETRO -
RJ

Pág. << < 1 de 30 > >>

Qtd. Registros por Página: Ok

Total de registros: 300

NOVO
DETRO
Departamento de Transportes Rodoviários do RJ