

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 1º TRIMESTRE 2020



**Ouvidoria SETRANS**



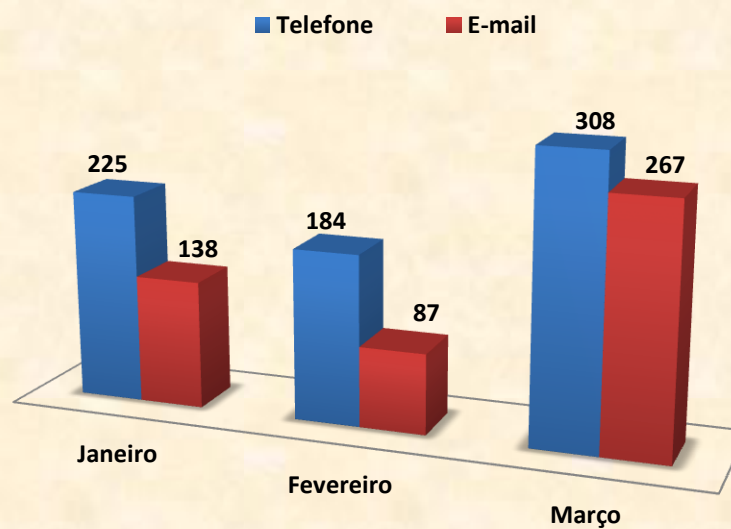
GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Transportes

# Ouvidoria SETRANS

## PERÍODO DE ATENDIMENTOS

MÊS	TELEFONE	E-MAIL	TOTAL
JANEIRO	225	138	363
FEVEREIRO	184	87	271
MARÇO	308	267	575
TOTAL	717	492	1209

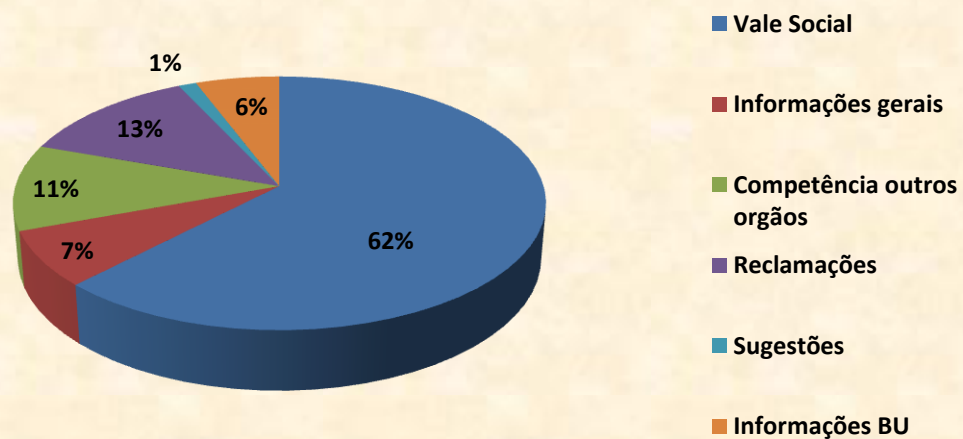


# Ouvidoria SETRANS

## MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E/OU RELEVANTES (\*)

CLASSIFICAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL TRIMESTRAL
Vale Social	209	184	360	753
Informações Gerais	21	28	37	86
Competência outros órgãos	69	20	44	133
Reclamações	38	22	92	152
Sugestões /Elogios	07	05	03	15
Informações BU	19	12	39	70
<b>TOTAL MENSAL</b>	<b>363</b>	<b>271</b>	<b>575</b>	<b>1209</b>

(\*) telefone/e-mails



# Ouvidoria SETRANS

## STATUS DAS DEMANDAS

STATUS	TOTAL TRIMESTRAL
CONCLUÍDOS	924
ENCAMINHADOS OUTROS ORGÃOS	133
RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS	152

## INFORMAÇÕES GERAIS

MANIFESTAÇÕES MAIS DEMANDADAS

VALE SOCIAL

FORMA DE CONTATO MAIS UTILIZADA

TELEFONE

SEGUNDA FORMA DE CONTATO

E-MAIL

TERCEIRA FORMA DE CONTATO

SISTEMAS E-SIC E FALA BR

CONCLUSÃO MAIS FREQUENTE

SOLUCIONADA

SETORES MAIS DEMANDADOS

VALE SOCIAL

SUBSECRETARIA DE MOBILIDADE E INTEGRAÇÃO MODAL

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE AQUAVIÁRIO

# Ouvidoria SETRANS

## SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO VIA e-SIC - 1º TRIMESTRE – 2020

MÊS	QUANTIDADE	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
JANEIRO	05	09
FEVEREIRO	09	10
MARÇO	11	10
TOTAL	25	

TIPO DE PESSOA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOA FÍSICA	25	100,00%
PESSOA JURÍDICA	0	0,00%
TOTAL	25	100%

RECURSOS		
QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
01	RESPOSTA ENVIADA	05

# Ouvidoria SETRANS

## PERFIL DOS SOLICITANTES

ESCOLARIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SEM INSTRUÇÃO FORMAL	0	0,00%
ENSINO FUNDAMENTAL	0	0,00%
ENSINO MÉDIO	5	20,00%
ENSINO SUPERIOR	14	56,00%
ESPECIALIZAÇÃO	3	12,00%
MESTRADO	3	12,00%
DOUTORADO	0	0,00%
TOTAL	25	100%

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ATÉ 20 ANOS	0	0,00%
DE 21 A 40 ANOS	17	68,00%
DE 41 A 59 ANOS	2	8,00%
ACIMA DE 59 ANOS	6	24,00%
TOTAL	25	100%

SEXO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MASCULINO	20	78,57%
FEMININO	5	21,43%
TOTAL	25	100%

# Ouvidoria SETRANS

## SOLICITAÇÕES VIA FALA BR - 1º TRIMESTRE – 2020

MÊS	QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
JANEIRO	02	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
FEVEREIRO	09	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
MARÇO	03	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
TOTAL	14		



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Transportes

**OUVIDORIA SETRANS**

**e-mail : [setrans.ouvidoria@transportes.rj.gov.br](mailto:setrans.ouvidoria@transportes.rj.gov.br)**