

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2º TRIMESTRE 2020



Ouvidoria SETRANS



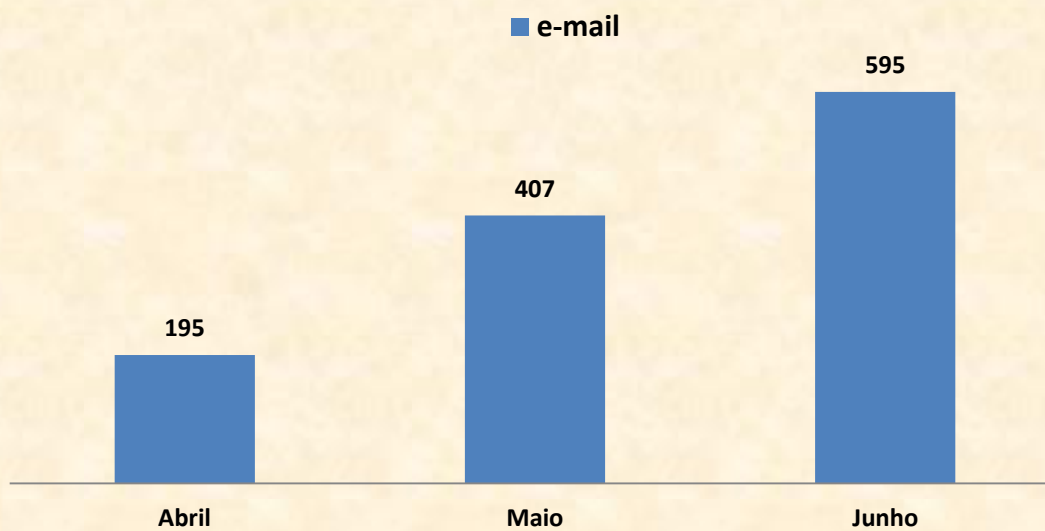
GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Transportes

Ouvidoria SETRANS

PERÍODO DE ATENDIMENTOS

MÊS	TELEFONE	E-MAIL
ABRIL	-X-	195
MAIO	-X-	407
JUNHO	-X-	595
TOTAL	-X-	1197

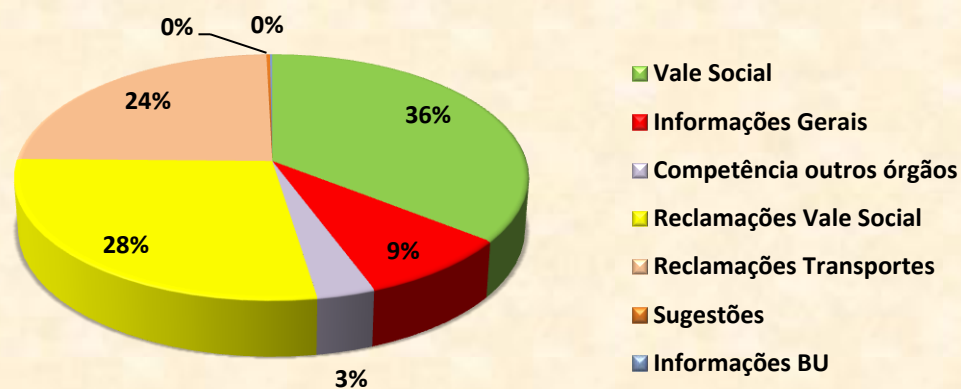


Ouvidoria SETRANS

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E/OU RELEVANTES (*)

CLASSIFICAÇÃO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL TRIMESTRAL
Vale Social	68	148	209	425
Informações Gerais	35	43	27	105
Competência outros órgãos	05	01	33	39
Reclamações Vale Social	20	127	185	332
Reclamações Transportes	62	88	141	291
Sugestões/Elogios	03	0	0	03
Informações BU	02	0	0	02
TOTAL MENSAL	195	407	595	1197

(*)e-mails



Ouvidoria SETRANS

STATUS DAS DEMANDAS

STATUS	TOTAL TRIMESTRAL
CONCLUÍDOS	535
ENCAMINHADOS OUTROS ORGÃOS	39
RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS	623

INFORMAÇÕES GERAIS	
MANIFESTAÇÕES MAIS DEMANDADAS	VALE SOCIAL
FORMA DE CONTATO MAIS UTILIZADA	E-MAIL
SEGUNDA FORMA DE CONTATO	SISTEMAS E-SIC E FALA BR
CONCLUSÃO MAIS FREQUENTE	SOLUCIONADA
SETOR MAIS DEMANDADO	
VALE SOCIAL	

Ouvidoria SETRANS

SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO VIA e-SIC - 2º TRIMESTRE – 2020

MÊS	QUANTIDADE	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
ABRIL	07	09
MAIO	04	10
JUNHO	06	10
TOTAL	17	

TIPO DE PESSOA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOA FÍSICA	17	100,00%
PESSOA JURÍDICA	0	0,00%
TOTAL	17	100%

NEGATIVA ENVIADA		
QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
01	RESPOSTA ENVIADA	09

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	4	25,00%
ENSINO SUPERIOR	9	50,00%
ESPECIALIZAÇÃO	4	25,00%
MESTRADO	0	0,00%
DOCTORADO	0	0,00%
TOTAL	17	100%

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ATÉ 20 ANOS	0	0,00%
DE 21 A 40 ANOS	8	50,00%
DE 41 A 59 ANOS	3	12,50%
ACIMA DE 59 ANOS	6	37,50%
TOTAL	17	100%

SEXO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MASCULINO	14	82,35%
FEMININO	3	17,65%
TOTAL	17	100%

Ouvidoria SETRANS

SOLICITAÇÃO VIA FALA BR - 2º TRIMESTRE – 2020

MÊS	QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
ABRIL	04	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
MAIO	0	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
JUNHO	02	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
TOTAL	06		



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Transportes

OUVIDORIA SETRANS

e-mail : setrans.ouvidoria@transportes.rj.gov.br