

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 3º TRIMESTRE 2020



Ouvidoria SETRANS



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

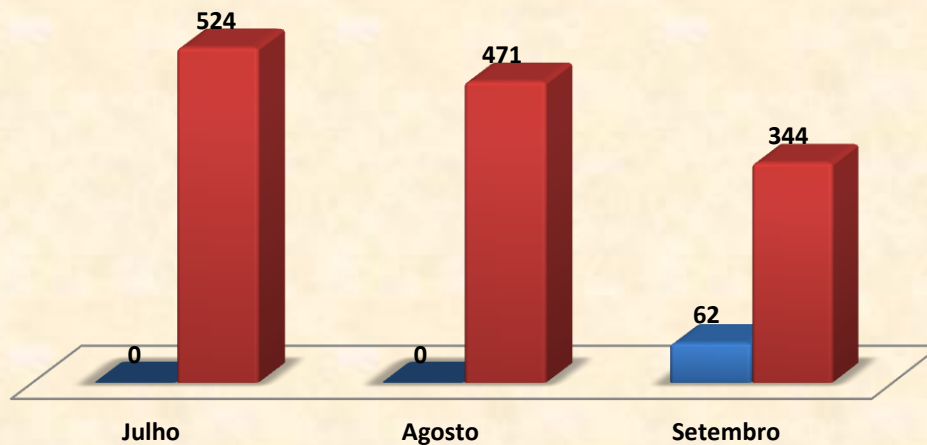
Secretaria de Transportes

Ouvidoria SETRANS

PERÍODO DE ATENDIMENTOS

MÊS	TELEFONE	E-MAIL	TOTAL
JULHO	-X-	524	524
AGOSTO	-X-	471	471
SETEMBRO	62	344	406
TOTAL	62	1339	1401

■ Telefone ■ e-mail

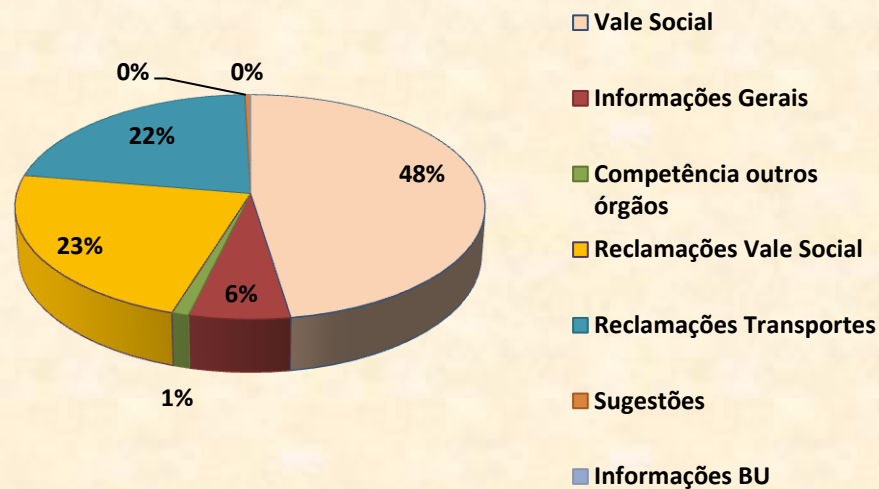


Ouvidoria SETRANS

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E/OU RELEVANTES (*)

CLASSIFICAÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL TRIMESTRAL
Vale Social	188	252	259	699
Informações Gerais	45	25	13	83
Competência outros órgãos	04	07	03	14
Reclamações Vale Social	136	98	72	306
Reclamações Transportes	147	88	58	293
Sugestões/Elogios	04	0	1	05
Informações BU	0	1	0	1
TOTAL MENSAL	524	471	406	1401

(*) telefone/e-mails



Ouvidoria SETRANS

STATUS DAS DEMANDAS

STATUS	TOTAL TRIMESTRAL
CONCLUÍDOS	788
ENCAMINHADOS OUTROS ORGÃOS	14
RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS	599

INFORMAÇÕES GERAIS	
MANIFESTAÇÕES MAIS DEMANDADAS	VALE SOCIAL
FORMA DE CONTATO MAIS UTILIZADA	E-MAIL
SEGUNDA FORMA DE CONTATO	TELEFONE
TERCEIRA FORMA DE CONTATO	SISTEMAS E-SIC E FALA BR
CONCLUSÃO MAIS FREQUENTE	SOLUCIONADA
SETORES MAIS DEMANDADOS	
VALE SOCIAL	

Ouvidoria SETRANS

SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO VIA e-SIC - 3º TRIMESTRE – 2020

MÊS	QUANTIDADE	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
JULHO	06	09
AGOSTO	10	12
SETEMBRO	03	10
TOTAL	19	

TIPO DE PESSOA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Pessoa Física	18	100,00%
Pessoa Jurídica	1	0,00%
TOTAL	19	100%

RECURSOS e-SIC		
QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
02	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	28,57%
ENSINO SUPERIOR	8	57,14%
ESPECIALIZAÇÃO	2	14,29%
MESTRADO	0	0,00%
DOCTORADO	0	0,00%
TOTAL	14	100%

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE(*)	PERCENTUAL
ATÉ 20 ANOS	1	7,14%
DE 21 A 40 ANOS	8	57,14%
DE 41 A 59 ANOS	4	28,57%
ACIMA DE 59 ANOS	1	7,14%
TOTAL	14	100%

SEXO	QUANTIDADE(*)	PERCENTUAL
MASCULINO	13	81,25%
FEMININO	3	18,75%
TOTAL	16	100%

(*) A diferença dos números de solicitações se deve ao fato de não ter informado

Ouvidoria SETRANS

SOLICITAÇÕES VIA FALA BR - 3º TRIMESTRE – 2020

MÊS	QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
JULHO	05	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
AGOSTO	02	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
SETEMBRO	01	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
TOTAL	08		



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Transportes

OUVIDORIA SETRANS

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