

RELATÓRIO DE ATIVIDADES ATUALIZADO

20015-2020



Ouvidoria SETRANS



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Transportes

RELATÓRIO OUVIDORIA 2015-2020

Após seis anos de intenso trabalho cotidiano no atendimento das demandas dos cidadãos do Estado do Rio de Janeiro, elaboramos este Relatório de Atividades da Ouvidoria SETRANS-RJ. Organizamos os principais dados recebidos por esta Ouvidoria entre os anos de 2015-2020.

São 35.548 mil manifestações individuais (26.045 telefonemas – 9.503 e-mails) cuidadosamente recolhidas, registradas e respondidas por esta Ouvidoria, efetuadas pelos cidadãos de nosso Estado, tais como: pedidos de informações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias, revelando a vivacidade da participação dos usuários nos serviços públicos prestados.

Buscamos, assim, propiciar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão, ecoar a voz de cada cidadão e colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, zelando pela garantia da dignidade da pessoa humana e do livre acesso à informação detida pelos entes estatais.

PERÍODO 2015/2019

Tipos de manifestação mais demandada	Vale Social
Forma de contato mais utilizada	Telefone
Segunda forma de contato mais utilizada	E-mail
Conclusão mais frequente	Solucionada

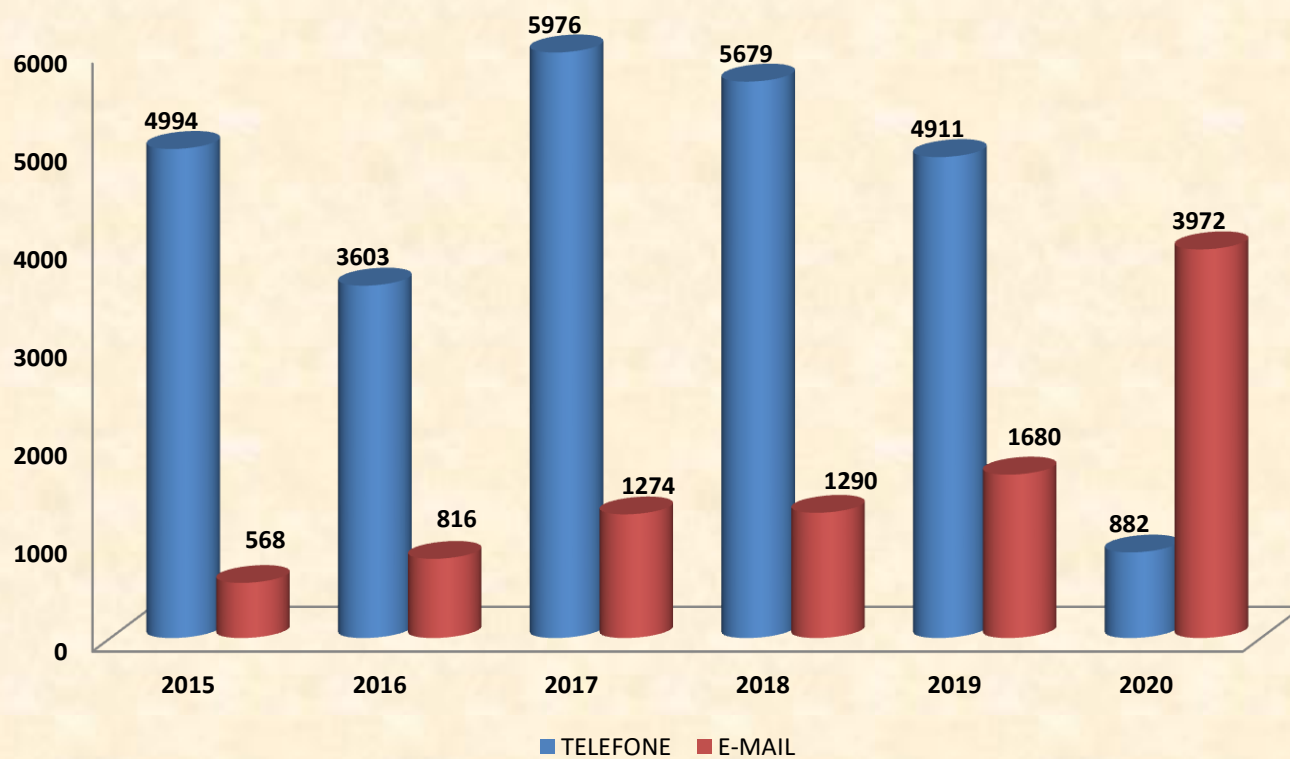
Ouvidoria SETRANS

NÚMERO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO DE 2015-2020

MÊS	ANOS											
	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	Telefone	E-mail	Telefone	E-mail	Telefone	E-mail	Telefone	E-mail	Telefone	E-mail	Telefone	E-mail
JANEIRO	660	58	325	41	433	88	412	85	475	55	225	138
FEVEREIRO	264	27	158	132	287	62	228	53	198	96	184	87
MARÇO	455	63	234	58	333	74	806	98	556	102	308	267
ABRIL	482	78	366	64	548	126	710	186	337	137	-	195
MAIO	537	55	278	89	636	148	758	244	467	109	-	407
JUNHO	358	64	288	52	541	105	660	132	506	166	-	595
JULHO	227	26	264	41	309	67	432	98	369	98	-	524
AGOSTO	471	47	322	69	556	156	546	86	528	110	-	471
SETEMBRO	356	21	405	78	643	98	224	33	266	135	62	344
OUTUBRO	533	48	337	69	710	102	287	95	330	177	33	328
NOVEMBRO	466	43	434	81	682	134	428	115	451	207	58	413
DEZEMBRO	185	38	192	42	298	114	188	65	428	288	12	203
TOTAL	4.994	568	3.603	816	5.976	1.274	5.679	1.290	4.911	1.680	882	3.972

Ouvidoria SETRANS

ATENDIENTOS REALIZADOS NO PERÍODO DE 2015-2020



Ouvidoria SETRANS

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E/OU MAIS RELEVANTES

	ANOS (*)					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Vale Social	5.353	4.093	6.754	6.298	5.617	2.540
Competência de outros órgãos	55	87	92	107	199	203
Reclamações Vale Social	06	07	40	12	248	1.010
Reclamações Transportes	04	05	15	115	44	619
Sugestões/Elogios	04	07	19	22	95	37
Informações Gerais	140	220	330	415	388	370
Informações Bilhete Único	-	-	-	-	-	75
Total	5.562	4.419	7.250	6.969	6.591	4.854

(*) telefone/e-mails

Ouvidoria SETRANS

NÚMERO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS 2019 VIA SISTEMAS

SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - e –SIC		
QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
49	Resposta enviada	09 dias
01	Negativa enviada	04 dias

RECURSOS - e –SIC		
QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
13	Resposta enviada	09 dias
01	Negativa enviada	O prazo legal expirou, mas a resposta foi encaminhada no dia 17/12/2019.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA VIA FALA.BR		
QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
52	Concluídas	Dentro do prazo legal

Ouvidoria SETRANS

NÚMERO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS 2020 VIA SISTEMAS

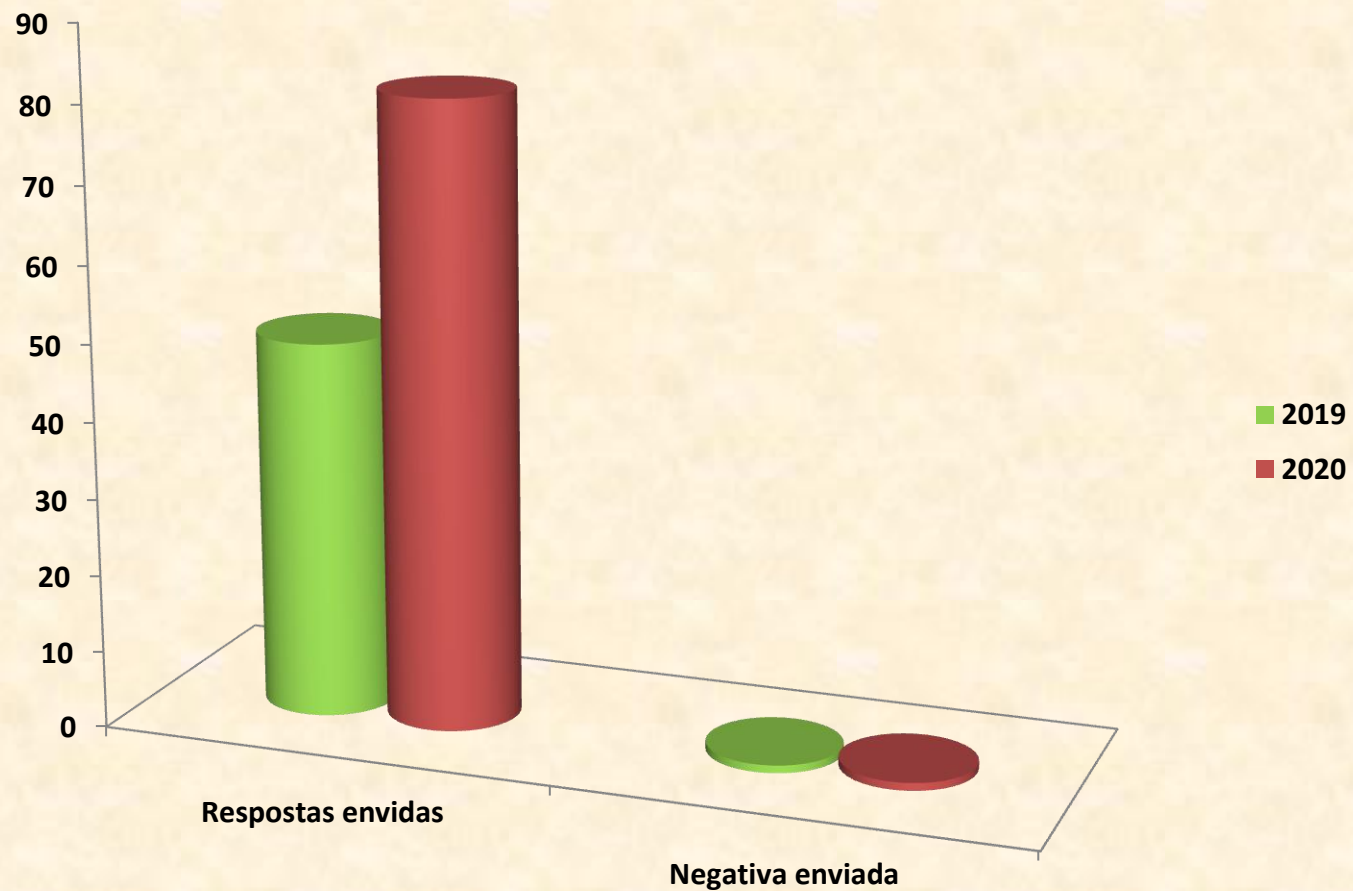
SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - e –SIC		
QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
81	Resposta enviada	10 dias
01	Negativa enviada	09 dias

RECURSOS - e –SIC		
QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
05	Resposta enviada	09 dias
01	Resposta enviada	O prazo legal expirou, e devido a fatores internos atrasou 30 dias .

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA VIA FALA.BR		
QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
38	Concluídas	Dentro do prazo legal

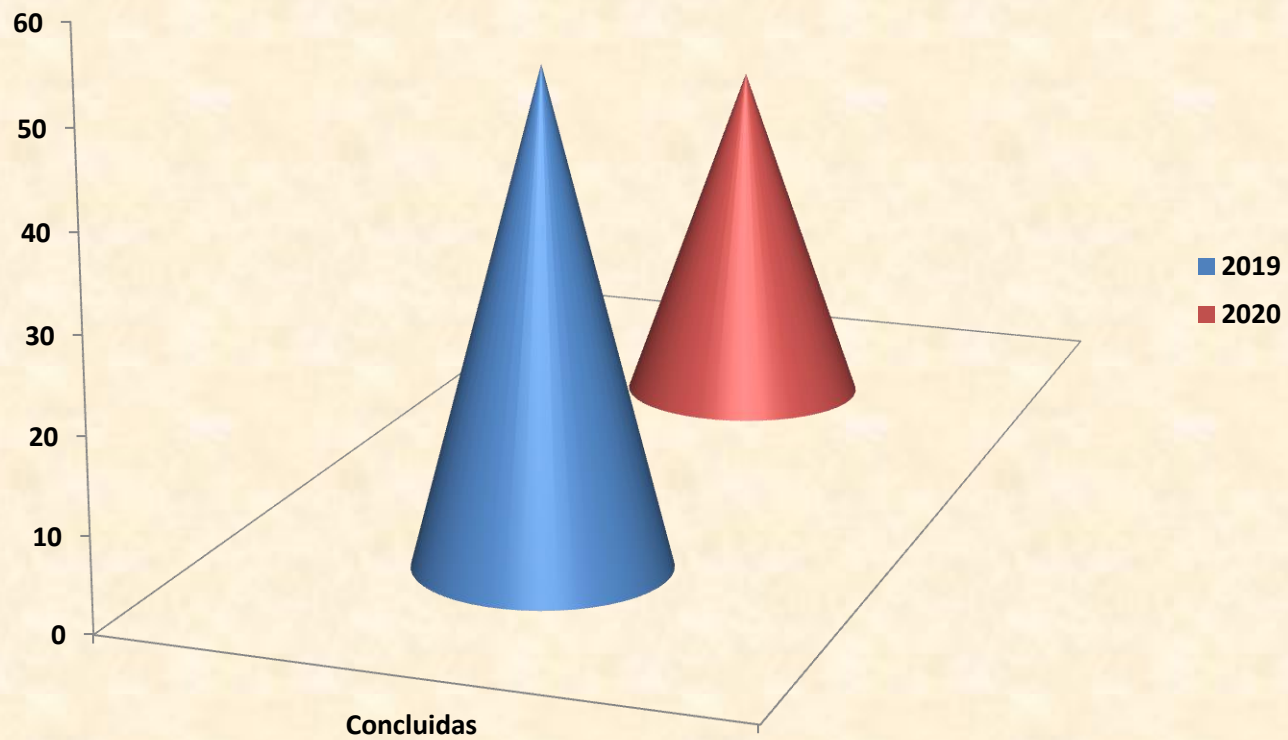
Ouvidoria SETRANS

SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - e -SIC



Ouvidoria SETRANS

SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – Fala BR





GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Transportes

OUVIDORIA SETRANS

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