

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 4º TRIMESTRE 2020



**Ouvidoria SETRANS**



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

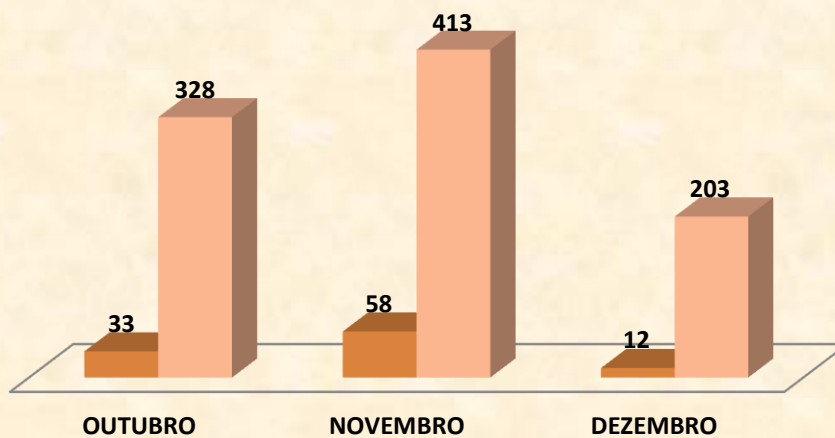
Secretaria de Transportes

# Ouvidoria SETRANS

## PERÍODO DE ATENDIMENTOS

MÊS	TELEFONE	E-MAIL	TOTAL
OUTUBRO	33	328	361
NOVEMBRO	58	413	471
DEZEMBRO	12	203	215
TOTAL	103	944	1047

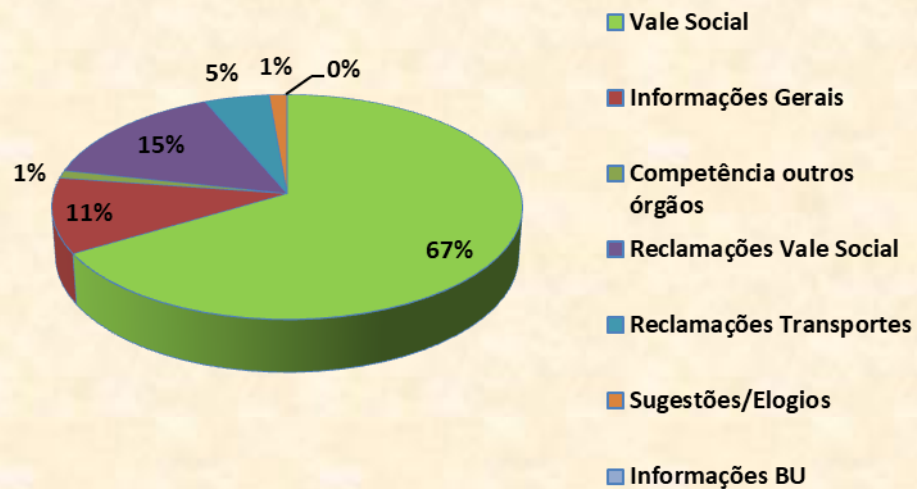
TELEFONE E-MAIL



# Ouvidoria SETRANS

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

CLASSIFICAÇÃO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL TRIMESTRAL
Vale Social	240	304	119	663
Informações Gerais	39	52	05	96
Competência outros órgãos	04	10	03	17
Reclamações Vale Social	55	97	68	220
Reclamações Transportes	18	05	12	35
Sugestões/Elogios	05	03	06	14
Informações BU	0	0	02	02
<b>TOTAL MENSAL</b>	<b>361</b>	<b>471</b>	<b>203</b>	<b>1047</b>



# Ouvidoria SETRANS

## STATUS DAS DEMANDAS

STATUS	TOTAL TRIMESTRAL
CONCLUÍDOS	823
ENCAMINHADOS OUTROS ORGÃOS	17
RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS	207

## 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 - 4º TRIMESTRE – 2020

MÊS	QUANTIDADE	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
OUTUBRO	11	10
NOVEMBRO	04	12
DEZEMBRO	05	02
TOTAL	20	

TIPO DE PESSOA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Pessoa Física	19	95%
Pessoa Jurídica	01	5%
TOTAL	20	100%

RECURSOS e-SIC		
QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
01	RESPOSTA ENVIADA COM ATRASO	30

# Ouvidoria SETRANS

## PERFIL DOS SOLICITANTES

ESCOLARIDADE	QUANTIDADE(*)	PERCENTUAL
SEM INSTRUÇÃO FORMAL	-x-	-x-
ENSINO FUNDAMENTAL	-x-	-x-
ENSINO MÉDIO	04	25%
ENSINO SUPERIOR	08	50%
ESPECIALIZAÇÃO	04	25%
MESTRADO	-x-	-x-
DOCTORADO	-x-	-x-
TOTAL	16	100%

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE (*)	PERCENTUAL
ATÉ 20 ANOS	02	12,5%
DE 21 A 40 ANOS	10	62,5%
DE 41 A 59 ANOS	03	18,75%
ACIMA DE 59 ANOS	01	6,25%
TOTAL	16	100%

SEXO	QUANTIDADE(*)	PERCENTUAL
MASCULINO	10	58,82%
FEMININO	07	41,18%
TOTAL	17	100%

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

# Ouvidoria SETRANS

## SOLICITAÇÕES VIA FALA BR - 4º TRIMESTRE – 2020

MÊS	QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
OUTUBRO	05	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
NOVEMBRO	04	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
DEZEMBRO	01	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
TOTAL	10	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL



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)**