

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

## 1º TRIMESTRE 2021



### Ouvidoria SETRANS



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

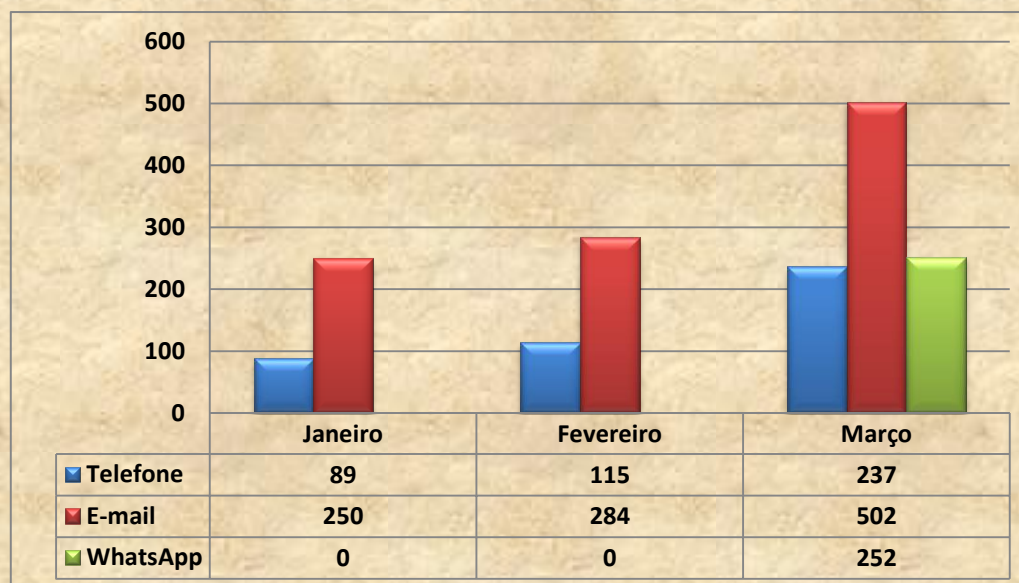
Secretaria de Transportes

# Ouvidoria SETRANS

## PERÍODO DE ATENDIMENTOS

| MÊS       | TELEFONE | E-MAIL | WHATSAPP(*) | TOTAL |
|-----------|----------|--------|-------------|-------|
| JANEIRO   | 89       | 250    | -           | 339   |
| FEVEREIRO | 115      | 284    | -           | 399   |
| MARÇO     | 237      | 502    | 252         | 991   |
| TOTAL     | 441      | 1.036  | 252         | 1.729 |

(\*) Disponibilizado a partir de 16/03/2021

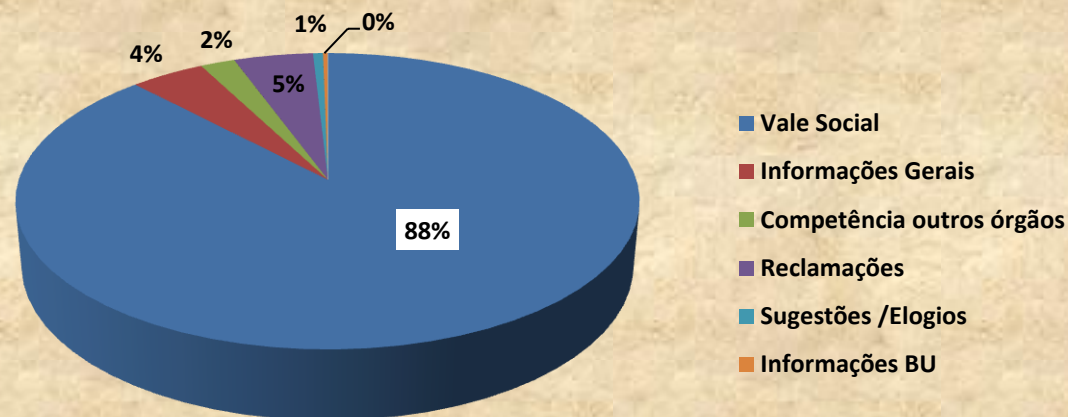


# Ouvidoria SETRANS

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

| CLASSIFICAÇÃO             | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | TOTAL TRIMESTRAL |
|---------------------------|---------|-----------|-------|------------------|
| Vale Social               | 298     | 316       | 870   | 1.484            |
| Informações Gerais        | 15      | 31        | 58    | 104              |
| Competência outros órgãos | 07      | 18        | 10    | 35               |
| Reclamações               | 16      | 29        | 42    | 87               |
| Sugestões /Elogios        | 02      | 03        | 10    | 15               |
| Informações BU            | 01      | 02        | 01    | 04               |
| TOTAL MENSAL              | 339     | 399       | 991   | 1.729            |

(\*)Telefone/E-mails/Whatsapp



# Ouvidoria SETRANS

## STATUS DAS DEMANDAS

| STATUS                        | TOTAL TRIMESTRAL |
|-------------------------------|------------------|
| CONCLUÍDOS                    | 1694             |
| ENCAMINHADOS OUTROS<br>ORGÃOS | 35               |
| RECLAMAÇÕES<br>CONCLUÍDAS     | 87               |

## 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              |
| SETOR MAIS DEMANDADO            |                          |
| VALE SOCIAL                     |                          |

# Ouvidoria SETRANS

## SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO VIA e-SIC - 1º TRIMESTRE – 2021

| MÊS       | QUANTIDADE | PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS) |
|-----------|------------|--------------------------------|
| JANEIRO   | 02         | 03                             |
| FEVEREIRO | 03         | 06                             |
| MARÇO     | 07         | 18                             |
| TOTAL     | 12         |                                |

| TIPO DE PESSOA  | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|-----------------|------------|------------|
| PESSOA FÍSICA   | 12         | 100,00%    |
| PESSOA JURÍDICA | 0          | 0,00%      |
| TOTAL           | 12         | 100%       |

| RECURSOS   |                  |                                |
|------------|------------------|--------------------------------|
| QUANTIDADE | SITUAÇÃO         | PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS) |
| 12         | RESPOSTA ENVIADA | 10                             |



# Ouvidoria SETRANS

## PERFIL DOS SOLICITANTES

| ESCOLARIDADE         | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|----------------------|------------|------------|
| SEM INSTRUÇÃO FORMAL | 0          | 0,00%      |
| ENSINO FUNDAMENTAL   | 0          | 0,00%      |
| ENSINO MÉDIO         | 0          | 0,00%      |
| ENSINO SUPERIOR      | 8          | 80,00%     |
| ESPECIALIZAÇÃO       | 1          | 10,00%     |
| MESTRADO             | 1          | 10,00%     |
| DOUTORADO            | 0          | 0,00%      |
| TOTAL                | 10         | 100%       |

| FAIXA ETÁRIA     | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|------------------|------------|------------|
| ATÉ 20 ANOS      | 0          | 0,00%      |
| DE 21 A 40 ANOS  | 5          | 50,00%     |
| DE 41 A 59 ANOS  | 2          | 20,00%     |
| ACIMA DE 59 ANOS | 3          | 30,00%     |
| TOTAL            | 10         | 100%       |

| SEXO      | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|-----------|------------|------------|
| MASCULINO | 10         | 83,33%     |
| FEMININO  | 2          | 16,67%     |
| TOTAL     | 12         | 100%       |

# Ouvidoria SETRANS

## SOLICITAÇÕES VIA FALA BR - 1º TRIMESTRE – 2021

| MÊS       | QUANTIDADE | SITUAÇÃO   | PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA |
|-----------|------------|------------|-------------------------|
| JANEIRO   | 2          | CONCLUÍDOS | DENTRO DO PRAZO LEGAL   |
| FEVEREIRO | 5          | CONCLUÍDOS | DENTRO DO PRAZO LEGAL   |
| MARÇO     | 4          | CONCLUÍDOS | DENTRO DO PRAZO LEGAL   |
| TOTAL     | 11         |            |                         |



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)**