

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2º TRIMESTRE 2021



Ouvidoria SETRANS



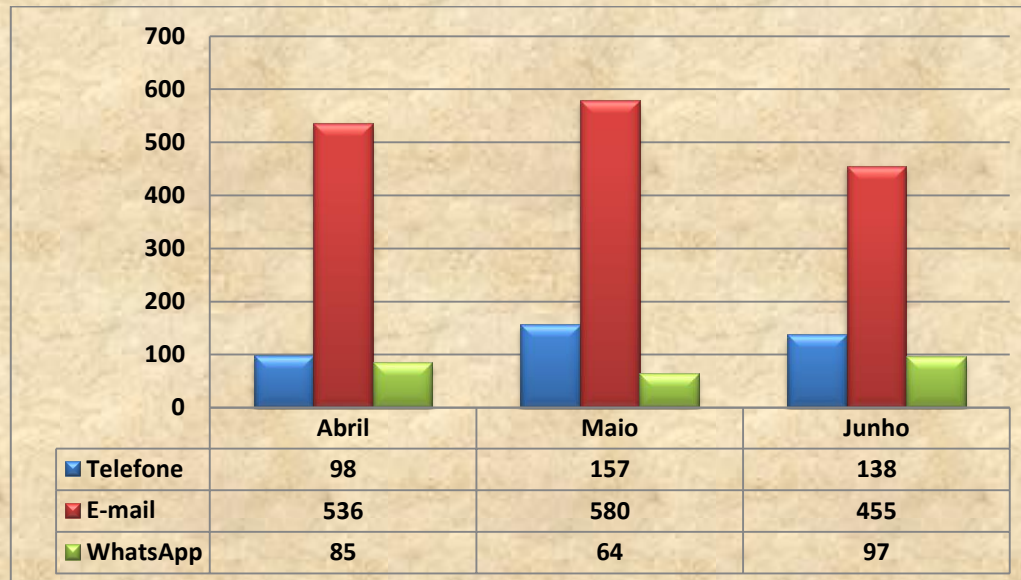
GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Transportes

Ouvidoria SETRANS

PERÍODO DE ATENDIMENTOS

MÊS	TELEFONE	E-MAIL	WHATSAPP	TOTAL
ABRIL	98	536	85	719
MAIO	157	580	64	801
JUNHO	138	455	97	690
TOTAL	453	1641	476	2210

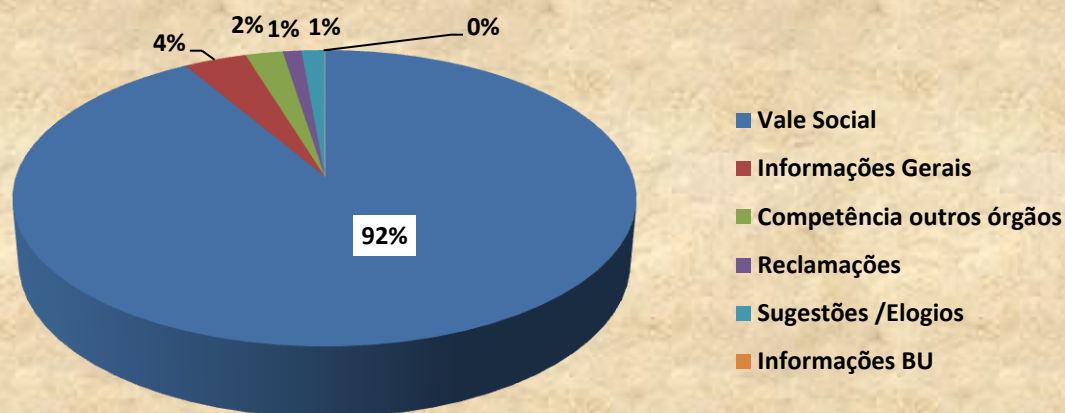


Ouvidoria SETRANS

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E/OU RELEVANTES (*)

CLASSIFICAÇÃO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL TRIMESTRAL
Vale Social	658	760	634	2052
Informações Gerais	27	12	28	67
Competência outros órgãos	16	09	11	36
Reclamações	08	13	07	28
Sugestões /Elogios	10	06	09	25
Informações BU	-x-	01	01	02
TOTAL MENSAL	719	801	690	2210

(*)Telefone/E-mails/Whatsapp



Ouvidoria SETRANS

STATUS DAS DEMANDAS

STATUS	TOTAL 2º TRIMESTRE
CONCLUÍDOS	2146
ENCAMINHADOS PARA OUTROS ORGÃOS	36
RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS	28

INFORMAÇÕES GERAIS

MANIFESTAÇÕES MAIS DEMANDADAS	VALE SOCIAL
FORMA DE CONTATO MAIS UTILIZADA	E-MAIL
SEGUNDA FORMA DE CONTATO	TELEFONE
TERCEIRA FORMA DE CONTATO	WHATSAPP
QUARTA 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 – 2021

MÊS	QUANTIDADE	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
ABRIL	06	03
MAIO	03	08
JUNHO	05	06
TOTAL	14	

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)
-X-	RESPOSTA ENVIADA	-X-

Ouvidoria SETRANS

PERFIL DOS SOLICITANTES

ESCOLARIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SEM INSTRUÇÃO FORMAL	0	0,00%
ENSINO FUNDAMENTAL	0	0,00%
ENSINO MÉDIO	3	0,00%
ENSINO SUPERIOR	6	80,00%
ESPECIALIZAÇÃO	1	10,00%
MESTRADO	0	10,00%
DOUTORADO	0	0,00%
TOTAL	10	100%

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ATÉ 20 ANOS	0	0,00%
DE 21 A 40 ANOS	6	60,00%
DE 41 A 59 ANOS	4	40,00%
ACIMA DE 59 ANOS	0	00,00%
TOTAL	10	100%

SEXO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MASCULINO	8	80,00%
FEMININO	4	20,00%
TOTAL	12	100%

Ouvidoria SETRANS

SOLICITAÇÕES VIA FALA BR - 2º TRIMESTRE – 2021

MÊS	QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
ABRIL	2	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
MAIO	1	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
JUNHO	1	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
TOTAL	4		



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Transportes

OUVIDORIA SETRANS

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

WhatsApp : (21) 97322-4113