

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

3º TRIMESTRE 2021



Ouvidoria SETRANS



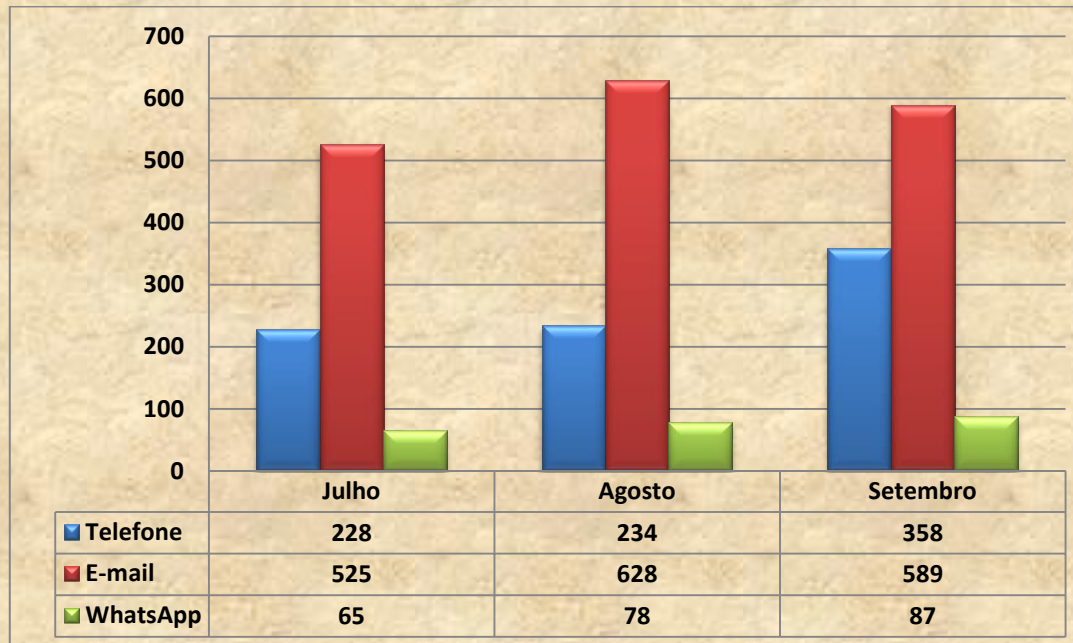
GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Transportes

Ouvidoria SETRANS

PERÍODO DE ATENDIMENTOS

MÊS	TELEFONE	E-MAIL	WHATSAPP	TOTAL
JULHO	228	525	65	818
AGOSTO	234	628	78	940
SETEMBRO	358	589	87	1034
TOTAL	820	1742	230	2792

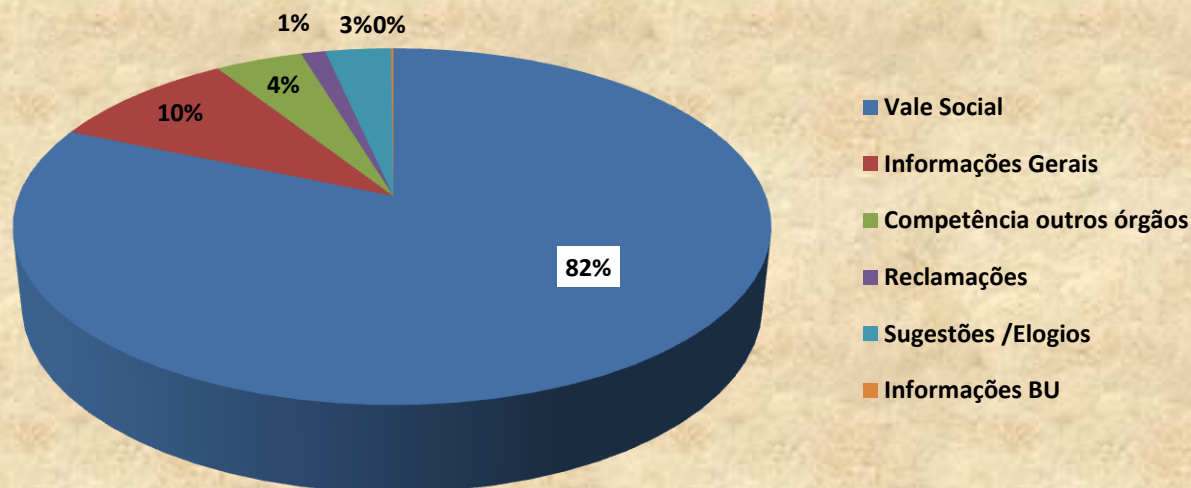


Ouvidoria SETRANS

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E/OU RELEVANTES (*)

CLASSIFICAÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL TRIMESTRAL
Vale Social	668	835	870	23735
Informações Gerais	78	55	68	201
Competência outros órgãos	36	19	31	86
Reclamações	10	17	52	79
Sugestões /Elogios	27	09	12	48
Informações BU	01	03	01	05
TOTAL MENSAL	820	938	1034	2792

(*)Telefone/E-mails/Whatsapp



Ouvidoria SETRANS

STATUS DAS DEMANDAS

STATUS	TOTAL 3º TRIMESTRE
CONCLUÍDOS	2627
ENCAMINHADOS PARA OUTROS ORGÃOS	86
RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS	79

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	
Em setembro tivemos 01 Ouvidoria presencial	

Ouvidoria SETRANS

SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO VIA e-SIC - 3º TRIMESTRE – 2021

MÊS	QUANTIDADE	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
JULHO	03	13
AGOSTO	04	09
SETEMBRO	03	12
TOTAL	10	

TIPO DE PESSOA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOA FÍSICA	7	87,50%
PESSOA JURÍDICA	1	12,50%
TOTAL	8	100%

RECURSOS		
QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
-X-	-X-	-X-

Ouvidoria SETRANS

PERFIL DOS SOLICITANTES

ESCOLARIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SEM INSTRUÇÃO FORMAL	0	0,00%
ENSINO FUNDAMENTAL	1	14,29%
ENSINO MÉDIO	0	0,00%
ENSINO SUPERIOR	4	57,14%
ESPECIALIZAÇÃO	1	14,29%
MESTRADO	0	0,00%
DOUTORADO	1	14,29%
TOTAL	7	100%

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ATÉ 20 ANOS	0	0,00%
DE 21 A 40 ANOS	4	57,14%
DE 41 A 59 ANOS	1	14,29%
ACIMA DE 59 ANOS	2	28,57%
TOTAL	7	100%

SEXO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MASCULINO	6	85,71%
FEMININO	1	14,29%
TOTAL	7	100%

Ouvidoria SETRANS

SOLICITAÇÕES VIA FALA BR - 3º TRIMESTRE – 2021

MÊS	QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
JULHO	1	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
AGOSTO	2	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
SETEMBRO	2	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
TOTAL	5		



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Transportes

OUVIDORIA SETRANS

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

WhatsApp : (21) 97322-4113

Telefones : 2333-8664/8665