

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 4º TRIMESTRE 2021



Ouvidoria SETRANS



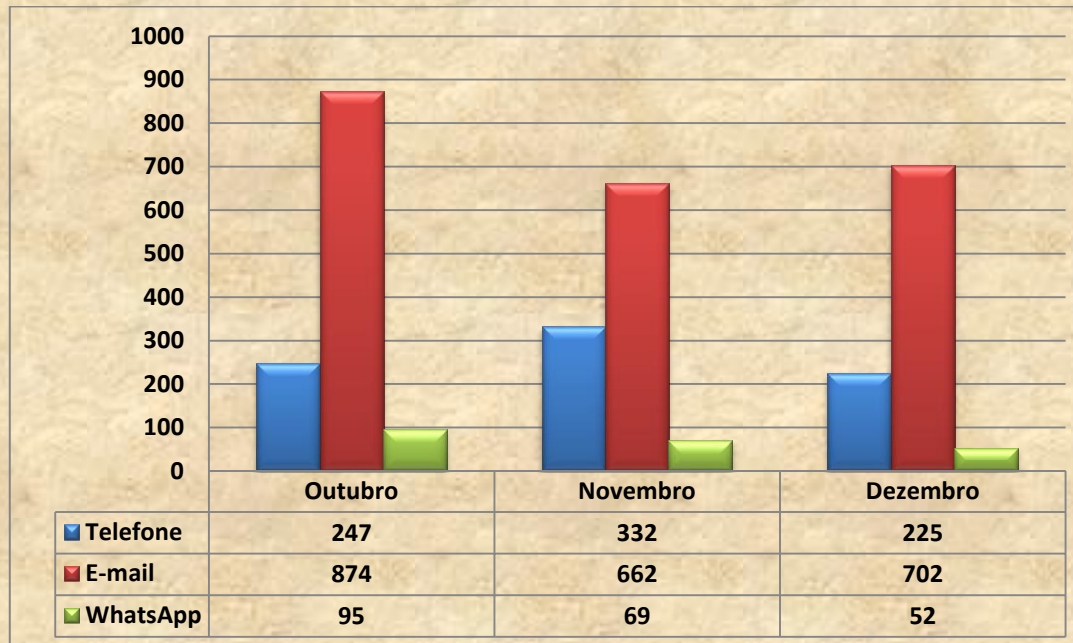
GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Transportes

Ouvidoria SETRANS

PERÍODO DE ATENDIMENTOS

MÊS	TELEFONE	E-MAIL	WHATSAPP	TOTAL
OUTUBRO	247	874	95	1216
NOVEMBRO	332	662	69	1063
DEZEMBRO	225	702	52	979
TOTAL	804	2238	216	3258

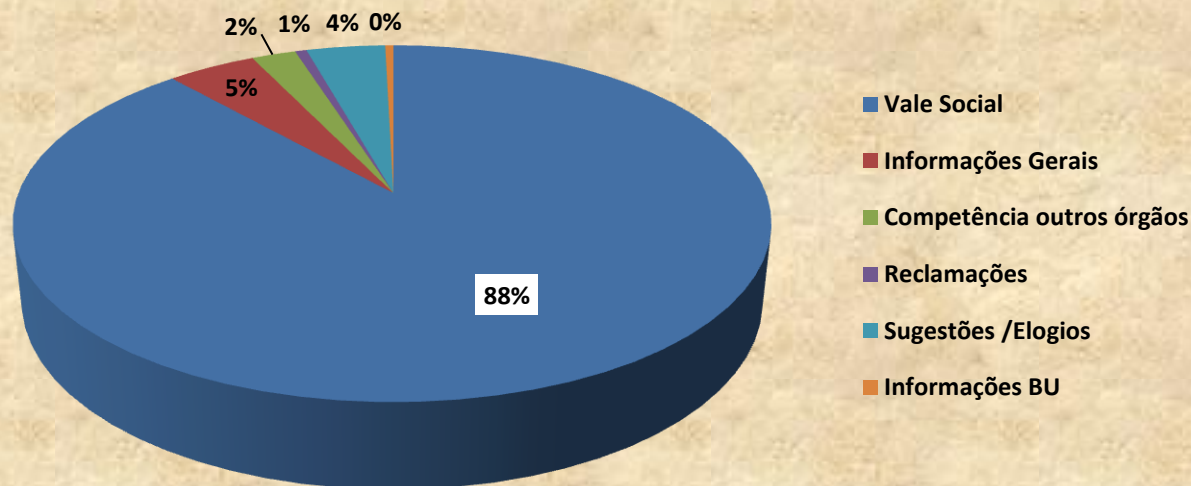


Ouvidoria SETRANS

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E/OU RELEVANTES (*)

CLASSIFICAÇÃO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL TRIMESTRAL
Vale Social	1075	901	915	2891
Informações Gerais	54	94	25	173
Competência outros órgãos	27	18	08	53
Reclamações	07	12	06	25
Sugestões /Elogios	48	29	22	99
Informações BU	05	09	03	17
TOTAL MENSAL	1216	1063	979	3258

(*)Telefone/E-mails/Whatsapp



Ouvidoria SETRANS

STATUS DAS DEMANDAS

STATUS	TOTAL 4º TRIMESTRE
CONCLUÍDOS	3180
ENCAMINHADOS PARA OUTROS ORGÃOS	53
RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS	25

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 outubro tivemos 02 Ouvidorias presencial	

Ouvidoria SETRANS

SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO VIA e-SIC - 4º TRIMESTRE – 2021

MÊS	QUANTIDADE	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
OUTUBRO	07	15
NOVEMBRO	05	20
DEZEMBRO	01	15
TOTAL	13	

TIPO DE PESSOA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOA FÍSICA	12	100%
PESSOA JURÍDICA	-0-	-0-
TOTAL	12	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	0	0,00%
ENSINO MÉDIO	1	8,33%
ENSINO SUPERIOR	9	75,00%
ESPECIALIZAÇÃO	0	0,00%
MESTRADO	0	0,00%
DOUTORADO	2	16,67%
TOTAL	12	100%

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ATÉ 20 ANOS	2	0,00%
DE 21 A 40 ANOS	7	57,14%
DE 41 A 59 ANOS	2	14,29%
ACIMA DE 59 ANOS	1	28,57%
TOTAL	12	100%

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

Ouvidoria SETRANS

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ABERTO	0	0,00%
EM ANDAMENTO	0	0,00%
RESPOSTA ENVIADA	10	83,33%
NEGATIVA ENVIADA	2	16,67%
TOTAL	12	100%

SOLICITAÇÕES VIA FALA BR - 4º TRIMESTRE – 2021

MÊS	QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
OUTUBRO	-0-	-0-	-0-
NOVEMBRO	1	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
DEZEMBRO	2	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
TOTAL	3		



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