

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2º TRIMESTRE 2022



Ouvidoria SETRANS



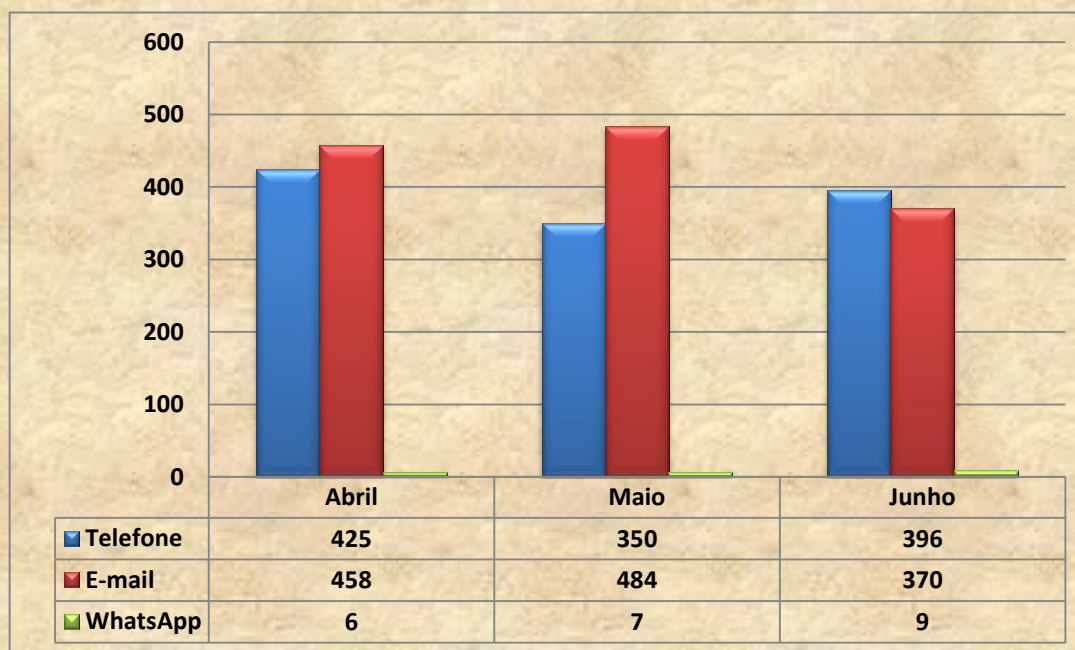
GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Transportes

Ouvidoria SETRANS

PERÍODO DE ATENDIMENTOS

MÊS	TELEFONE	E-MAIL	WHATSAPP	TOTAL
ABRIL	425	458	06	889
MAIO	350	484	07	841
JUNHO	396	370	09	775
TOTAL	1.171	1.312	22	2.505

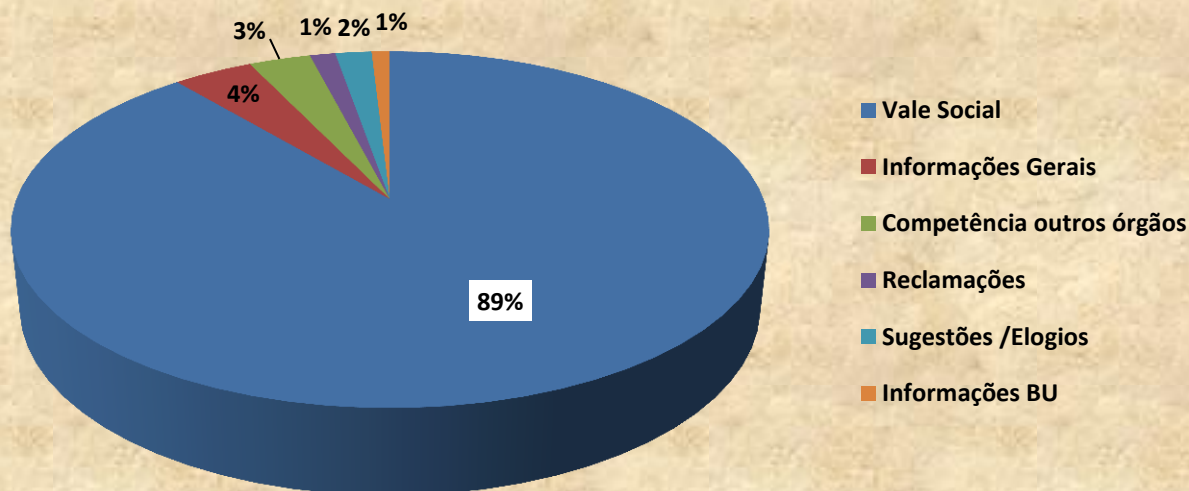


Ouvidoria SETRANS

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E/OU RELEVANTES (*)

CLASSIFICAÇÃO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL TRIMESTRAL
Vale Social	486	421	323	1290
Informações Gerais	22	33	25	80
Competência outros órgãos	17	18	08	43
Reclamações	07	12	06	25
Sugestões /Elogios	10	22	18	50
Informações BU	05	09	03	17
TOTAL MENSAL	541	515	383	1505

(*)Telefone/E-mails/Whatsapp



Ouvidoria SETRANS

STATUS DAS DEMANDAS

STATUS	TOTAL 2º TRIMESTRE
CONCLUÍDOS	1505
ENCAMINHADOS PARA OUTROS ORGÃOS	43
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	
Não tivemos Ouvidorias presencial	

Ouvidoria SETRANS

SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO VIA e-SIC - 2º TRIMESTRE – 2022

MÊS	QUANTIDADE	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
ABRIL	05	10
MAIO	04	09
JUNHO	07	10
TOTAL	16	

TIPO DE PESSOA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOA FÍSICA	16	100%
PESSOA JURÍDICA	-0-	-0-
TOTAL	16	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	12	100,00%
NEGATIVA ENVIADA	0	0,00%
TOTAL	12	100%

SOLICITAÇÕES VIA FALA BR - 2º TRIMESTRE – 2022

MÊS	QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
ABRIL	-0-	-0-	-0-
MAIO	12	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
JUNHO	10	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
TOTAL	22		



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