

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1º TRIMESTRE 2023



Ouvidoria SETRAM

Secretaria de
Transporte e
Mobilidade Urbana

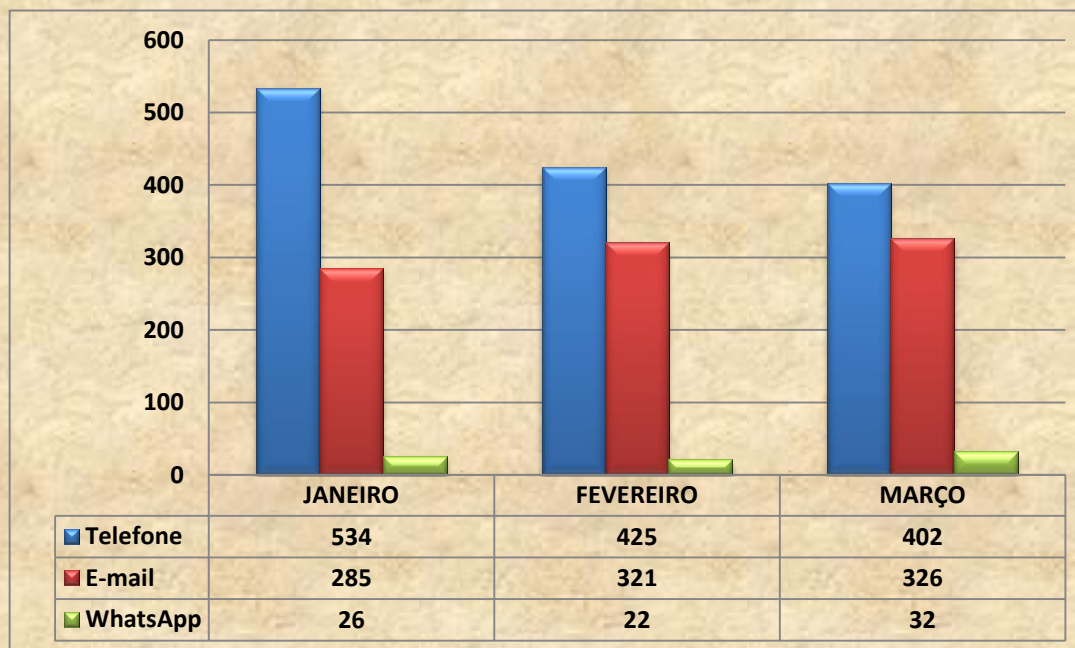


GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Ouvidoria SETRAM

PERÍODO DE ATENDIMENTOS

MÊS	TELEFONE	E-MAIL	WHATSAPP	TOTAL
JANEIRO	534	285	26	845
FEVEREIRO	425	321	22	768
MARÇO	402	326	32	760
TOTAL	1.361	932	80	2.373

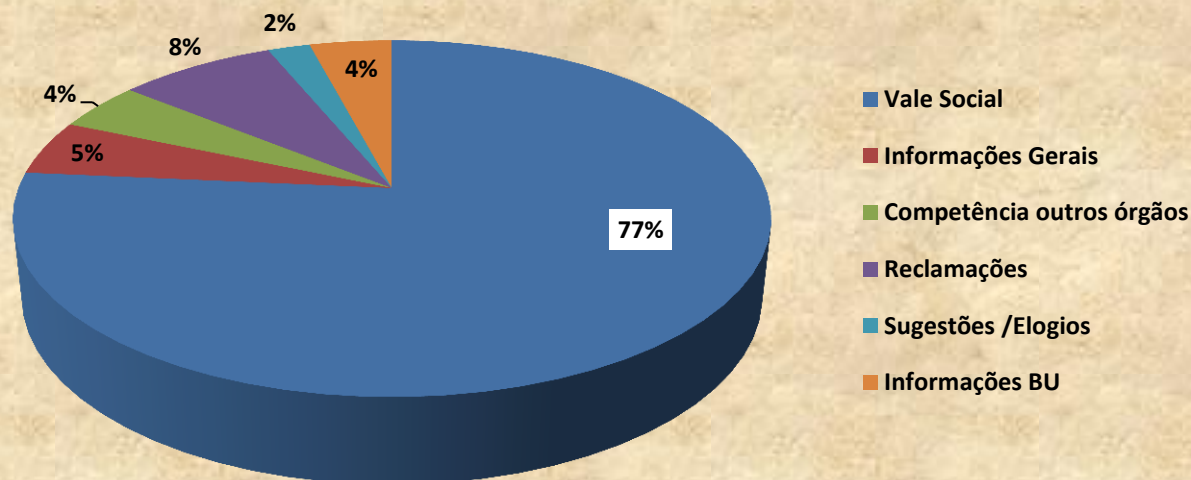


Ouvidoria SETRAM

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E/OU RELEVANTES (*)

CLASSIFICAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL TRIMESTRAL
Vale Social	646	548	543	1.737
Informações Gerais	42	63	55	160
Competência outros órgãos	37	40	38	115
Reclamações	67	66	56	189
Sugestões /Elogios	18	12	18	48
Informações BU	35	39	50	124
TOTAL MENSAL	845	768	760	2.373

(*)Telefone/E-mails/Whatsapp



Ouvidoria SETRAM

STATUS DAS DEMANDAS

STATUS	TOTAL 1º TRIMESTRE
CONCLUÍDOS	2.373
ENCAMINHADOS PARA OUTROS ORGÃOS	115
RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS	180

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 Ouvidoria presencial	

Ouvidoria SETRAM

SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO VIA e-SIC - 1º TRIMESTRE – 2023

MÊS	QUANTIDADE	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
JANEIRO	02	10
FEVEREIRO	03	10
MARÇO	04	10
TOTAL	09	

TIPO DE PESSOA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOA FÍSICA	09	100%
PESSOA JURÍDICA	-0-	-0-
TOTAL	09	100%

RECURSOS		
QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
-X-	02	10

Ouvidoria SETRAM

PERFIL DOS SOLICITANTES

ESCOLARIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SEM INSTRUÇÃO FORMAL	0	0,00%
ENSINO FUNDAMENTAL	0	0,00%
ENSINO MÉDIO	0	0,00%
ENSINO SUPERIOR	9	100%
ESPECIALIZAÇÃO	0	0,00%
MESTRADO	0	0,00%
DOUTORADO	0	0,00%
TOTAL	09	100%

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ATÉ 20 ANOS	3	33,33%
DE 21 A 40 ANOS	3	33,33%
DE 41 A 59 ANOS	3	33,33%
ACIMA DE 59 ANOS	0	0,0%
TOTAL	09	100%

SEXO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MASCULINO	7	80%
FEMININO	2	20%
TOTAL	09	100%

Ouvidoria SETRAM

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ABERTO	0	0,00%
EM ANDAMENTO	0	0,00%
RESPOSTA ENVIADA	09	100,00%
NEGATIVA ENVIADA	0	0,00%
TOTAL	09	100%

SOLICITAÇÕES VIA FALA BR - 1º TRIMESTRE – 2023

MÊS	QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
JANEIRO	06	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
FEVEREIRO	07	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
MARÇO	06	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
TOTAL	19		

Secretaria de
Transporte e
Mobilidade Urbana



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

OUVIDORIA SETRAM

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

WhatsApp : (21) 9 6878-8148

Telefones : (21) 2333-8664/8665