

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2º TRIMESTRE 2023



Ouvidoria SETRAM

Secretaria de
Transporte e
Mobilidade Urbana

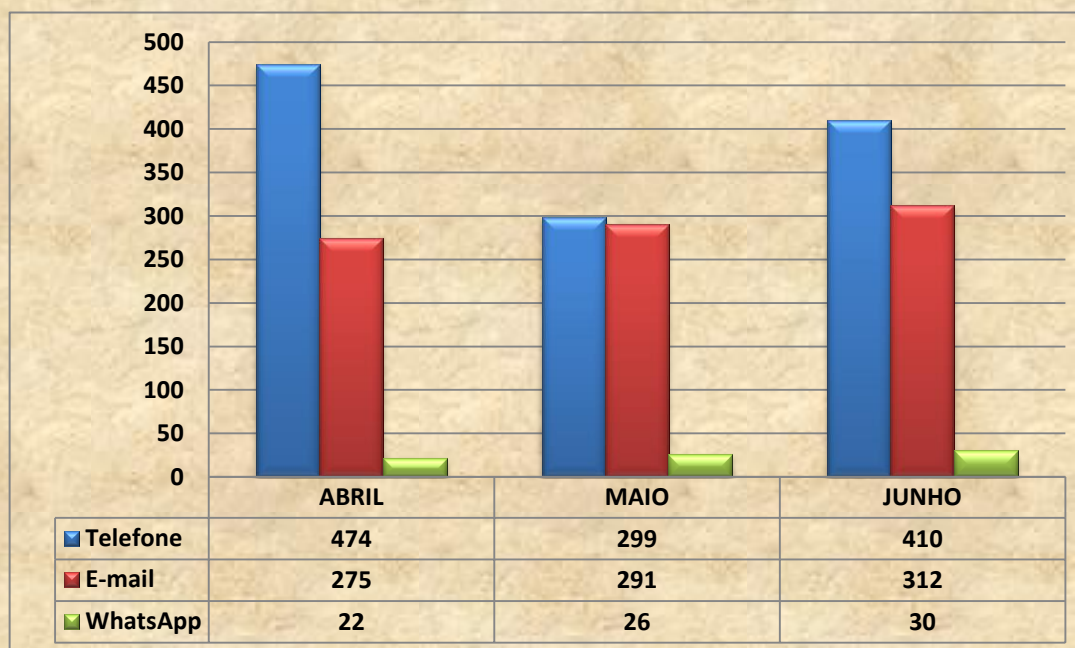


GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Ouvidoria SETRAM

PERÍODO DE ATENDIMENTOS

MÊS	TELEFONE	E-MAIL	WHATSAPP	TOTAL
ABRIL	474	275	22	771
MAIO	299	291	26	616
JUNHO	410	312	30	752
TOTAL	1.183	878	78	2.139

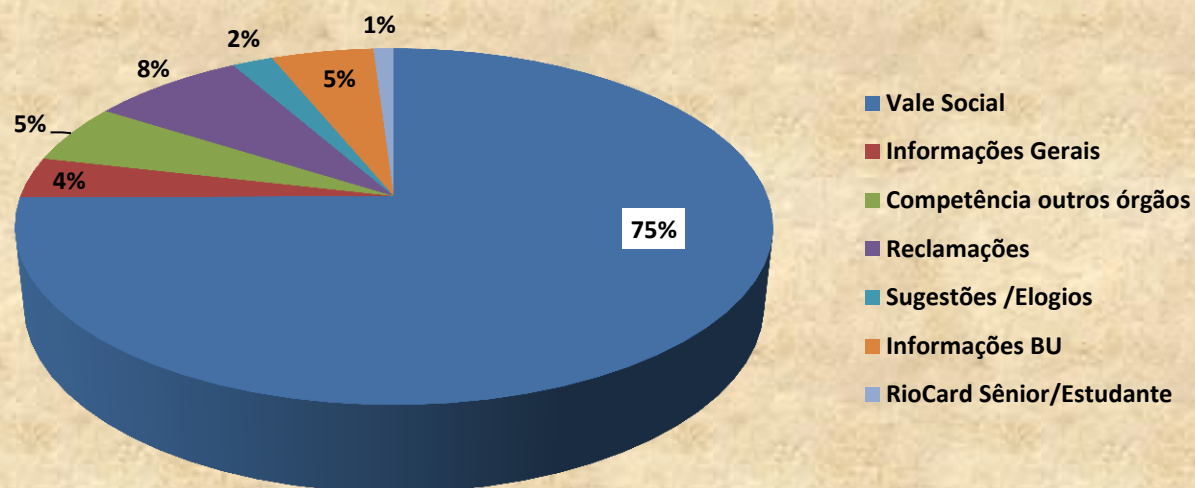


Ouvidoria SETRAM

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E/OU RELEVANTES (*)

CLASSIFICAÇÃO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL TRIMESTRAL
Vale Social	581	406	505	1.492
Informações Gerais	29	48	51	128
Competência outros órgãos	42	29	36	107
Reclamações	60	62	50	172
Sugestões /Elogios	16	18	15	49
Informações BU	40	35	48	123
Rio Card Sênior/Estudante	08	15	45	68
TOTAL MENSAL	771	611	750	2.139

(*)Telefone/E-mails/Whatsapp



Ouvidoria SETRAM

STATUS DAS DEMANDAS

STATUS	TOTAL 2º TRIMESTRE
CONCLUÍDOS	2.139
ENCAMINHADOS PARA OUTROS ORGÃOS	107
RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS	158

INFORMAÇÕES GERAIS

MANIFESTAÇÕES MAIS DEMANDADAS	VALE SOCIAL
FORMA DE CONTATO MAIS UTILIZADA	TELEFONE
SEGUNDA FORMA DE CONTATO	E-MAIL
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 - 2º TRIMESTRE – 2023

MÊS	QUANTIDADE	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
ABRIL	06	10
MAIO	03	10
JUNHO	08	10
TOTAL	17	

TIPO DE PESSOA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOA FÍSICA	15	98%
PESSOA JURÍDICA	-2-	2%
TOTAL	17	100%

RECURSOS		
QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
-X-	00	10

Ouvidoria SETRAM

PERFIL DOS SOLICITANTES

ESCOLARIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SEM INSTRUÇÃO FORMAL	0	0,00%
ENSINO FUNDAMENTAL	0	0,00%
ENSINO MÉDIO	5	4%
ENSINO SUPERIOR	10	95%
ESPECIALIZAÇÃO	0	0,00%
MESTRADO	0	0,00%
DOUTORADO	2	1%
TOTAL	17	100%

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ATÉ 20 ANOS	0	0,0%
DE 21 A 40 ANOS	2	1%
DE 41 A 59 ANOS	15	99%
ACIMA DE 59 ANOS	0	0,0%
TOTAL	17	100%

SEXO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MASCULINO	12	80%
FEMININO	5	20%
TOTAL	17	100%

Ouvidoria SETRAM

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ABERTO	0	0,00%
EM ANDAMENTO	0	0,00%
RESPOSTA ENVIADA	17	100,00%
NEGATIVA ENVIADA	0	0,00%
TOTAL	17	100%

SOLICITAÇÕES VIA FALA BR - 2º TRIMESTRE – 2023

MÊS	QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
ABRIL	05	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
MAIO	09	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
JUNHO	04	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
TOTAL	18		

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