

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 3º TRIMESTRE 2023



Ouvidoria SETRAM

Secretaria de
Transporte e
Mobilidade Urbana

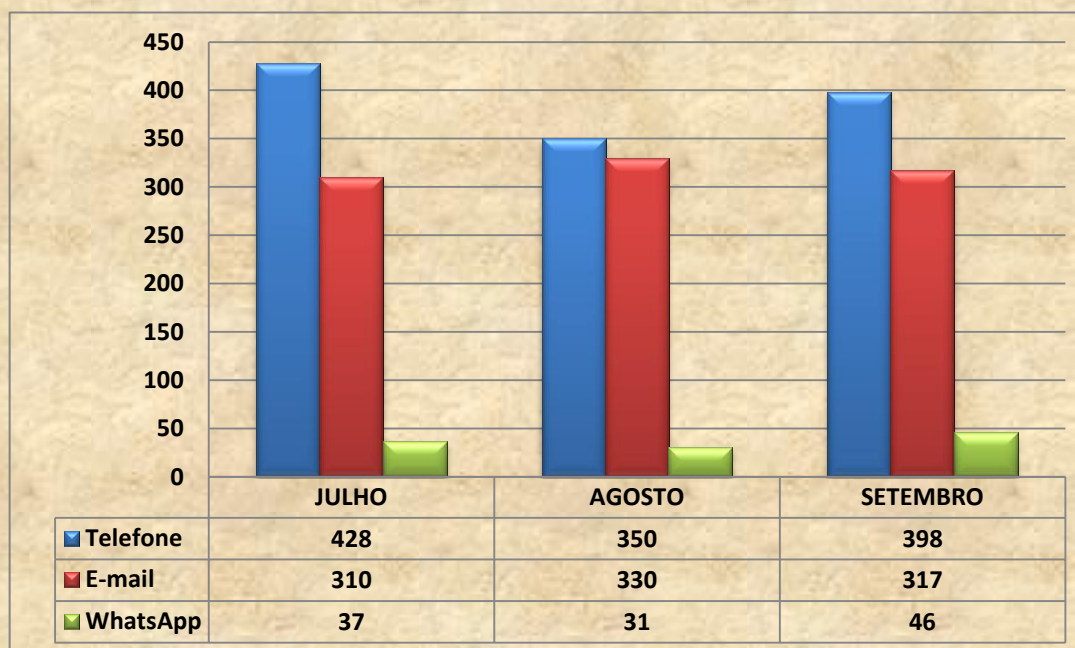


GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Ouvidoria SETRAM

PERÍODO DE ATENDIMENTOS

MÊS	TELEFONE	E-MAIL	WHATSAPP	TOTAL
JULHO	428	310	37	775
AGOSTO	350	330	31	711
SETEMBRO	398	317	46	761
TOTAL	1.176	957	114	2.247

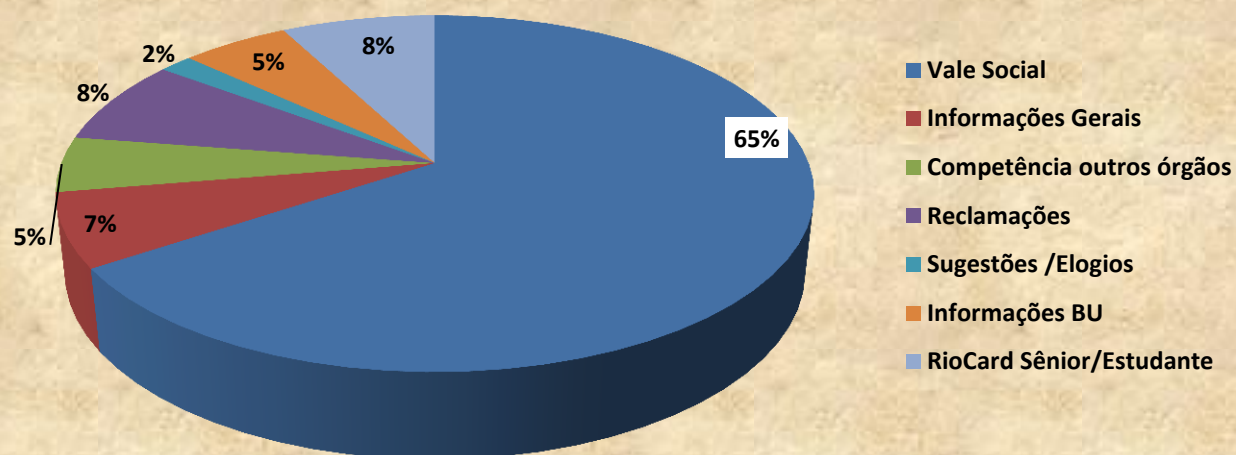


Ouvidoria SETRAM

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E/OU RELEVANTES (*)

CLASSIFICAÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL TRIMESTRAL
Vale Social	509	418	519	1.446
Informações Gerais	52	68	45	165
Competência outros órgãos	39	32	45	116
Reclamações	60	59	46	165
Sugestões /Elogios	13	15	11	39
Informações BU	42	48	46	136
Rio Card Sênior/Estudante	60	71	49	180
TOTAL MENSAL	775	711	761	2.247

(*)Telefone/E-mails/Whatsapp



Ouvidoria SETRAM

STATUS DAS DEMANDAS

STATUS	TOTAL 3º TRIMESTRE
CONCLUÍDOS	2.247
ENCAMINHADOS PARA OUTROS ORGÃOS	116
RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS	165

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 - 3º TRIMESTRE – 2023

MÊS	QUANTIDADE	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
JULHO	05	10
AGOSTO	09	10
SETEMBRO	02	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-	00	10

Ouvidoria SETRAM

PERFIL DOS SOLICITANTES

ESCOLARIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SEM INSTRUÇÃO FORMAL	0	0,00%
ENSINO FUNDAMENTAL	0	0,00%
ENSINO MÉDIO	8	50%
ENSINO SUPERIOR	8	50%
ESPECIALIZAÇÃO	0	0,00%
MESTRADO	0	0,00%
DOUTORADO	0	0,00%
TOTAL	16	100%

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ATÉ 20 ANOS	0	0,0%
DE 21 A 40 ANOS	8	50%
DE 41 A 59 ANOS	8	50%
ACIMA DE 59 ANOS	0	0,0%
TOTAL	16	100%

SEXO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MASCULINO	12	80%
FEMININO	4	20%
TOTAL	16	100%

Ouvidoria SETRAM

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ABERTO	0	0,00%
EM ANDAMENTO	0	0,00%
RESPOSTA ENVIADA	16	100%
NEGATIVA ENVIADA	0	0,00%
TOTAL	16	100%

SOLICITAÇÕES VIA FALA BR - 3º TRIMESTRE – 2023

MÊS	QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
JULHO	04	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
AGOSTO	20	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
SETEMBRO	16	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
TOTAL	40		

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