

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

3º TRIMESTRE 2022



Ouvidoria SETRANS



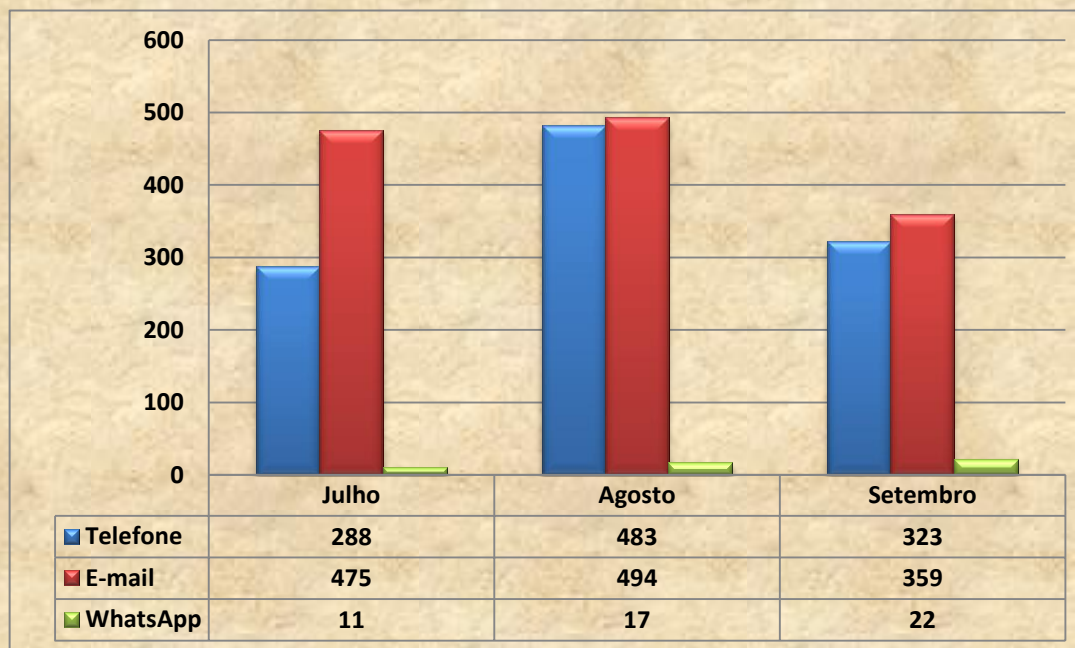
GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Transportes

Ouvidoria SETRANS

PERÍODO DE ATENDIMENTOS

MÊS	TELEFONE	E-MAIL	WHATSAPP	TOTAL
JULHO	288	475	11	774
AGOSTO	483	494	17	994
SETEMBRO	323	359	22	704
TOTAL	1.094	1.328	50	2.468

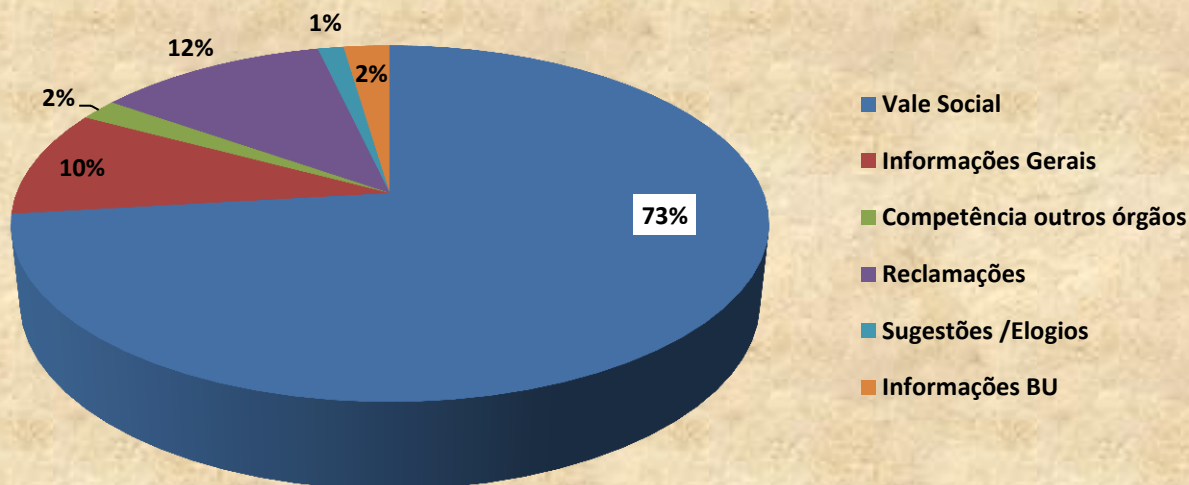


Ouvidoria SETRANS

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E/OU RELEVANTES (*)

CLASSIFICAÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL TRIMESTRAL
Vale Social	566	721	503	1.790
Informações Gerais	75	73	54	202
Competência outros órgãos	15	24	22	61
Reclamações	90	133	98	321
Sugestões /Elogios	10	22	15	47
Informações BU	18	21	12	51
TOTAL MENSAL	774	994	704	2.468

(*)Telefone/E-mails/Whatsapp



Ouvidoria SETRANS

STATUS DAS DEMANDAS

STATUS	TOTAL 3º TRIMESTRE
CONCLUÍDOS	2.468
ENCAMINHADOS PARA OUTROS ORGÃOS	55
RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS	210

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	
Ouvidorias presencial: 01 Atendimento presencial	

Ouvidoria SETRANS

SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO VIA e-SIC - 3º TRIMESTRE – 2022

MÊS	QUANTIDADE	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
JULHO	03	10
AGOSTO	05	10
SETEMBRO	05	10
TOTAL	13	

TIPO DE PESSOA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOA FÍSICA	13	100%
PESSOA JURÍDICA	-0-	-0-
TOTAL	13	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	1	0,00%
MESTRADO	2	0,00%
DOUTORADO	0	16,67%
TOTAL	13	100%

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ATÉ 20 ANOS	1	0,00%
DE 21 A 40 ANOS	9	57,14%
DE 41 A 59 ANOS	2	14,29%
ACIMA DE 59 ANOS	1	28,57%
TOTAL	13	100%

SEXO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MASCULINO	9	83,33%
FEMININO	4	16,67%
TOTAL	13	100%

Ouvidoria SETRANS

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ABERTO	0	0,00%
EM ANDAMENTO	0	0,00%
RESPOSTA ENVIADA	13	100,00%
NEGATIVA ENVIADA	0	0,00%
TOTAL	13	100%

SOLICITAÇÕES VIA FALA BR - 3º TRIMESTRE – 2022

MÊS	QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
JULHO	8	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
AGOSTO	8	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
SETEMBRO	4	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
TOTAL	20		



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Transportes

OUVIDORIA SETRANS

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

WhatsApp : (21) 9 6878-8148

Telefones : (21) 2333-8664/8665