

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 4º TRIMESTRE 2023



**Ouvidoria SETRAM**

Secretaria de  
Transporte e  
Mobilidade Urbana

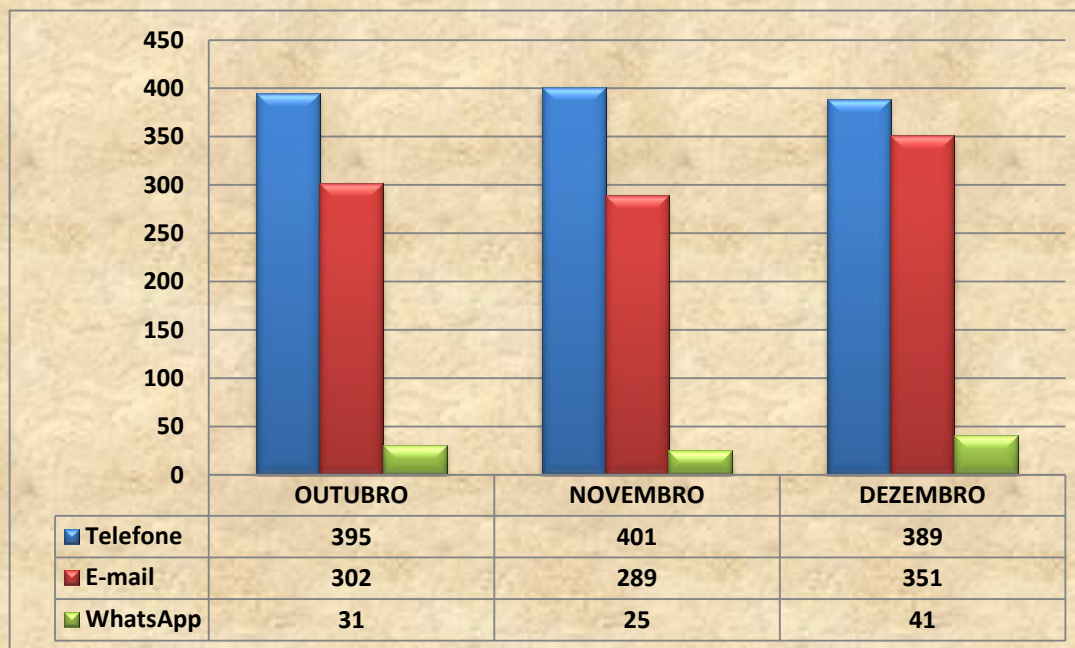


GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

# Ouvidoria SETRAM

## PERÍODO DE ATENDIMENTOS

MÊS	TELEFONE	E-MAIL	WHATSAPP	TOTAL
OUTUBRO	395	302	31	728
NOVEMBRO	401	289	25	715
DEZEMBRO	389	351	41	781
<b>TOTAL</b>	<b>1.185</b>	<b>942</b>	<b>97</b>	<b>2.224</b>

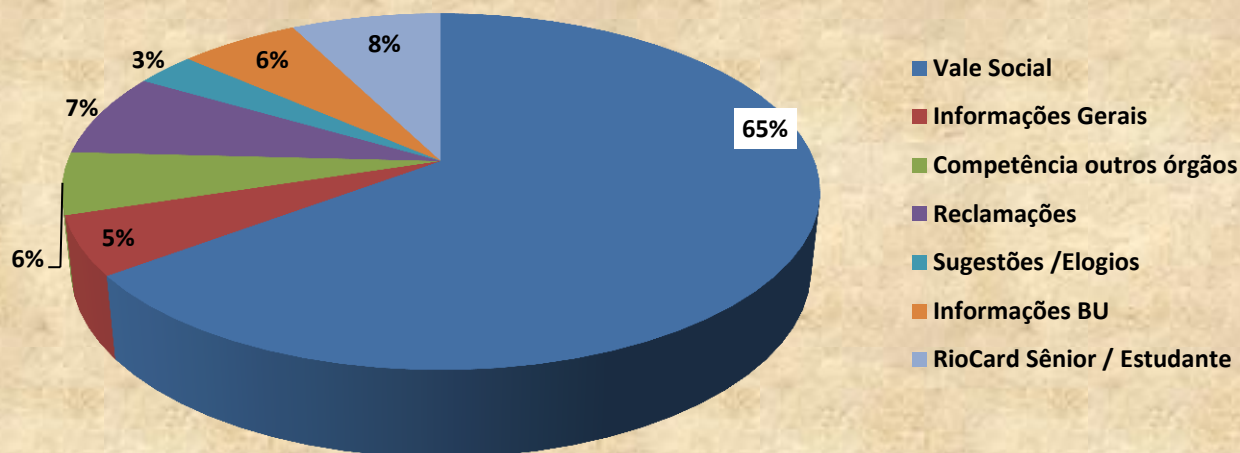


# Ouvidoria SETRAM

## MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E/OU RELEVANTES (\*)

CLASSIFICAÇÃO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL TRIMESTRAL
Vale Social	472	480	542	1.494
Informações Gerais	39	59	37	135
Competência outros órgãos	41	39	48	128
Reclamações	55	49	51	155
Sugestões /Elogios	22	18	14	54
Informações BU	44	38	45	127
RioCard Sênior / Estudante	55	32	44	131
<b>TOTAL MENSAL</b>	<b>728</b>	<b>715</b>	<b>781</b>	<b>2.224</b>

(\*)Telefone/E-mails/Whatsapp



# Ouvidoria SETRAM

## STATUS DAS DEMANDAS

STATUS	TOTAL 4º TRIMESTRE
CONCLUÍDOS	2.224
ENCAMINHADOS PARA OUTROS ORGÃOS	128
RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS	155

## 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 - 4º TRIMESTRE – 2023

MÊS	QUANTIDADE	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
OUTUBRO	03	10
NOVEMBRO	03	10
DEZEMBRO	01	10
TOTAL	07	

TIPO DE PESSOA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOA FÍSICA	07	100%
PESSOA JURÍDICA	-0-	-0-
TOTAL	07	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	0	0,00%
ENSINO SUPERIOR	7	100%
ESPECIALIZAÇÃO	0	0,00%
MESTRADO	0	0,00%
DOUTORADO	0	0,00%
TOTAL	07	100%

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ATÉ 20 ANOS	0	0.0%
DE 21 A 40 ANOS	7	100%
DE 41 A 59 ANOS	0	0,0%
ACIMA DE 59 ANOS	0	0,0%
TOTAL	07	100%

SEXO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MASCULINO	5	80%
FEMININO	2	20%
TOTAL	07	100%

# Ouvidoria SETRAM

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ABERTO	0	0,00%
EM ANDAMENTO	0	0,00%
RESPOSTA ENVIADA	07	100%
NEGATIVA ENVIADA	0	0,00%
TOTAL	07	100%

## SOLICITAÇÕES VIA FALA BR - 4º TRIMESTRE – 2023

MÊS	QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
OUTUBRO	06	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
NOVEMBRO	08	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
DEZEMBRO	03	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
TOTAL	17		

Secretaria de  
Transporte e  
Mobilidade Urbana



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

## **OUVIDORIA SETRAM**

e-mail : [setrans.ouvidoria@transportes.rj.gov.br](mailto:setrans.ouvidoria@transportes.rj.gov.br)

**WhatsApp : (21) 9 6878-8148**

**Telefones : (21) 2333-8664/8665**