

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 4º TRIMESTRE 2022



Ouvidoria SETRANS



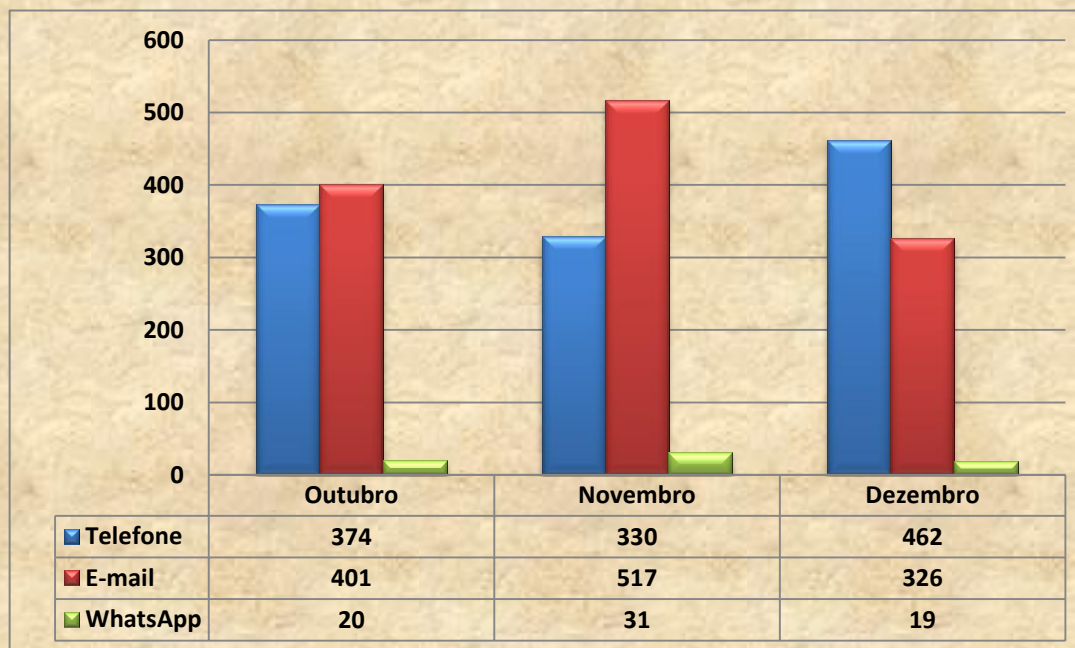
GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Transportes

Ouvidoria SETRANS

PERÍODO DE ATENDIMENTOS

MÊS	TELEFONE	E-MAIL	WHATSAPP	TOTAL
OUTUBRO	374	401	20	795
NOVEMBRO	330	517	31	878
DEZEMBRO	462	326	19	807
TOTAL	1.166	1.244	70	2.480

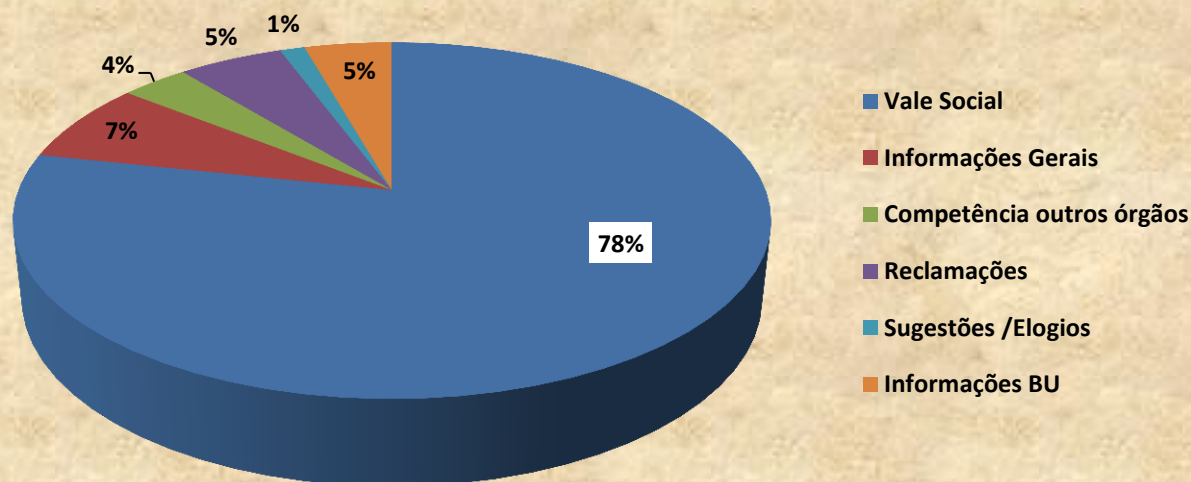


Ouvidoria SETRANS

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E/OU RELEVANTES (*)

CLASSIFICAÇÃO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL TRIMESTRAL
Vale Social	623	719	659	2.001
Informações Gerais	58	53	49	160
Competência outros órgãos	27	32	23	82
Reclamações	42	54	48	144
Sugestões /Elogios	10	09	08	27
Informações BU	35	11	20	66
TOTAL MENSAL	795	878	807	2.480

(*)Telefone/E-mails/Whatsapp



Ouvidoria SETRANS

STATUS DAS DEMANDAS

STATUS	TOTAL 4º TRIMESTRE
CONCLUÍDOS	2.480
ENCAMINHADOS PARA OUTROS ORGÃOS	82
RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS	120

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 SETRANS

SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO VIA e-SIC - 4º TRIMESTRE – 2022

MÊS	QUANTIDADE	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
OUTUBRO	-0-	-0-
NOVEMBRO	01	10
DEZEMBRO	02	10
TOTAL	03	

TIPO DE PESSOA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOA FÍSICA	03	100%
PESSOA JURÍDICA	-0-	-0-
TOTAL	03	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	0	0,00%
ENSINO SUPERIOR	3	100%
ESPECIALIZAÇÃO	0	0,00%
MESTRADO	0	0,00%
DOUTORADO	0	0,00%
TOTAL	03	100%

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ATÉ 20 ANOS	1	20,00%
DE 21 A 40 ANOS	0	0,00%
DE 41 A 59 ANOS	2	80,00%
ACIMA DE 59 ANOS	0	0,0%
TOTAL	03	100%

SEXO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MASCULINO	3	100%
FEMININO	0	0,00%
TOTAL	03	100%

Ouvidoria SETRANS

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ABERTO	0	0,00%
EM ANDAMENTO	0	0,00%
RESPOSTA ENVIADA	03	100,00%
NEGATIVA ENVIADA	0	0,00%
TOTAL	03	100%

SOLICITAÇÕES VIA FALA BR - 4º TRIMESTRE – 2022

MÊS	QUANTIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
OUTUBRO	9	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
NOVEMBRO	3	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
DEZEMBRO	2	CONCLUÍDOS	DENTRO DO PRAZO LEGAL
TOTAL	14		



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