



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Ouvidoria

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÕES
DA OUVIDORIA

3º TRIMESTRE DE 2023



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Ouvidoria

I. Introdução

A Ouvidoria é o canal de comunicação da população com o Estado que permite à instituição avaliar a visão da sociedade em relação aos serviços prestados à população e buscar melhorias na qualidade de atendimento.

Nesse contexto o Sistema de Ouvidoria da SETRAB reúne informações que permitem a melhoria da gestão, visando satisfazer os anseios da população com um atendimento de qualidade.

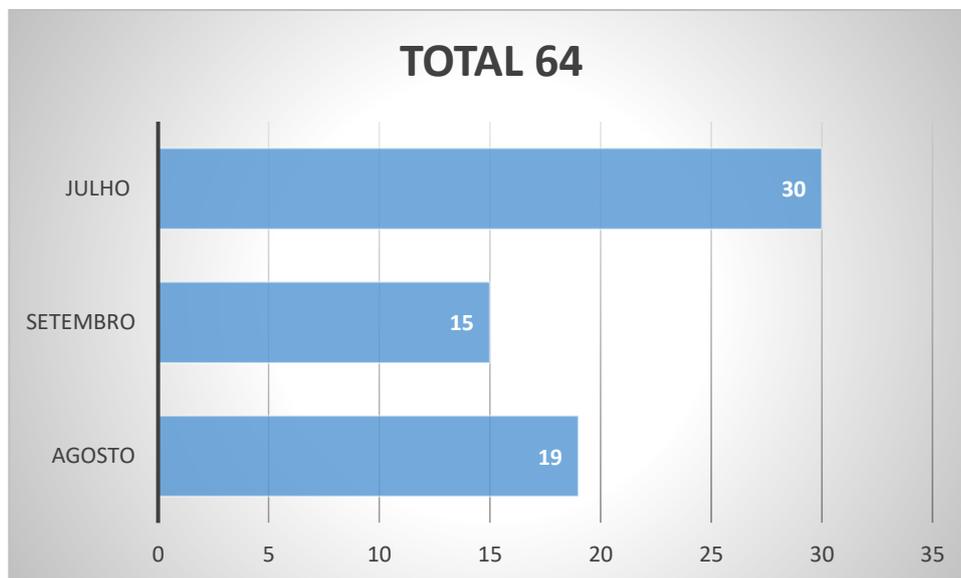
Desta forma, esta Secretaria de Estado de Trabalho e Renda apresenta o relatório de atividades referente ao 3º trimestre de 2023, de demandas recebidas no período de 1º de julho à 30 de Setembro de 2023, conforme o disposto no inciso II, art. 23 do Decreto nº 46.873 de 13/12/2019 e inciso III, art. 3º da Resolução CGE nº 13, 02/05/2019 e, ainda visando o exercício das competências, conferidas nos incisos VI, IX e XIII do art.11 da Lei nº 7.989, de 14 de junho de 2018 e Resolução CGE nº 114, de 06/12/2021.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Ouvidoria

II. Total de manifestações recebidas

Durante o período de Julho à Setembro de 2023 foram direcionadas à Secretaria de Estado de Trabalho e Renda, pelos sistemas E-SIC, Fala.Br, e-mail e contato telefônico, um total de 64 demandas, sendo 30 manifestações no mês de Julho, 19 no mês de Agosto, e 15 no mês de Setembro, conforme gráfico abaixo.

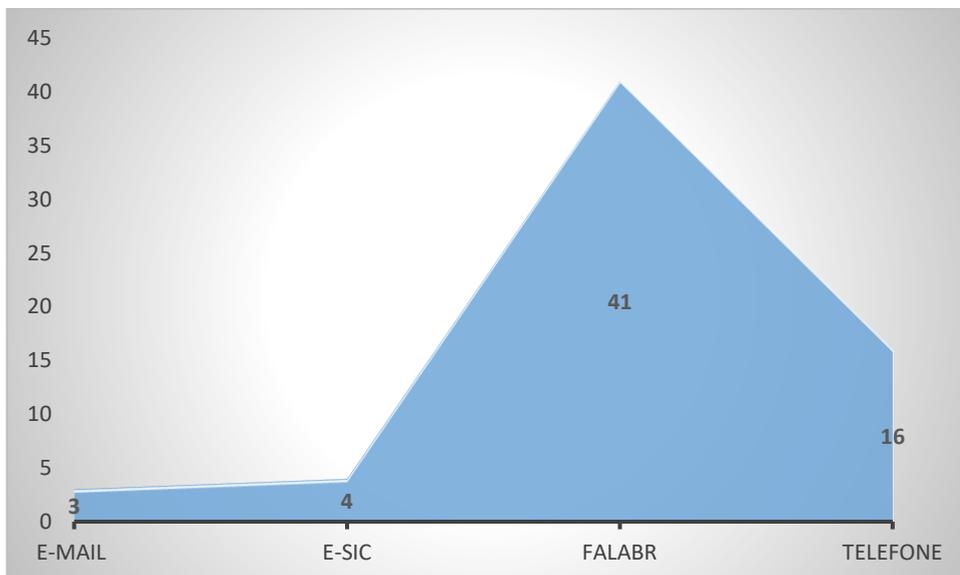




GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Ouvidoria

III. Total de manifestações por canais de entrada

No período analisado observou-se que o principal canal de entrada das ocorrências foi por meio do Fala.Br com 41 registros, seguido pelo contato telefônico com 16 registros, seguido igualmente pelo E-SIC com 4 registros e por último o e-mail com 3 demandas, conforme o gráfico a seguir:



Cabe ressaltar que o contato telefônico com esta Ouvidoria é através do número 2332-6825, conforme consta já divulgado no site, no 1º e 2º Relatório Trimestral.

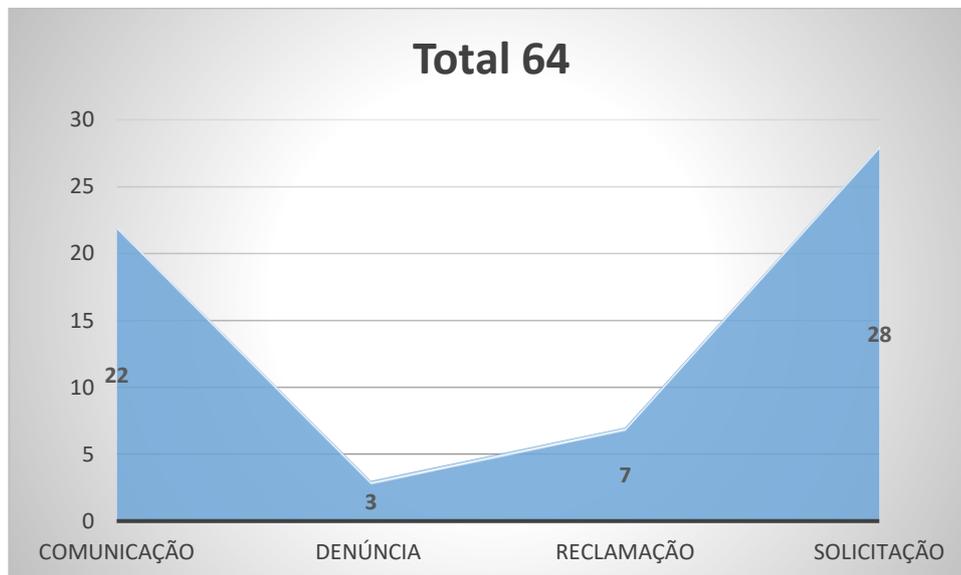


GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Ouvidoria

IV. Total de manifestações por classificação.

As manifestações de ouvidoria são divididas em 09 (nove) tipologias, a saber: Acesso a Informação, Reclamação, Solicitação, Elogios, Sugestão, Denúncia, Comunicação, Simplifique e Outros assuntos.

Para este período, observou-se o total de 64 demandas recebidas por esta Ouvidoria, sendo o maior quantitativo de 28 manifestações tipificadas como Solicitação, manifestações tipificadas como Comunicação 22, Reclamação 07, Denúncia 3, 4 tipificadas como Acesso a Informação, conforme gráfico abaixo:





GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Ouvidoria

V. Ranking de assuntos mais recorrentes e demandas do órgão

Observa-se que os assuntos mais recorrentes e demandados pelos cidadãos a esta SETRAB/RJ foram: informações sobre seguro desemprego e recursos relacionados ao benefício, abono salarial, informações das unidades de atendimento do SINE (horário de funcionamento e endereço) e como candidatar-se as vagas disponíveis no painel de vagas, orientação de CTPS digital e encaminhamento de demandas sem competência do órgão.

VI. Índice de resolutividade e pesquisa de satisfação

Para o período esta Ouvidoria não obteve um índice de satisfação. Ressaltamos que a pesquisa de satisfação pelo cidadão não é obrigatória no Sistema de Ouvidoria do Estado do Rio de Janeiro.

VII. Total de manifestações recebidas pelo serviço de informação ao cidadão (E-SIC), assim como a situação do pedido.

No período em análise a SETRAB/RJ recebeu 04 (quatro) solicitações por meio da Lei de Acesso a Informação no sistema eletrônico do serviço de informações ao cidadão.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Ouvidoria

VIII. Conclusão

No decorrer do período em análise as realizações desta Secretaria de Estado no que tange aos serviços de Ouvidoria se deram no campo das demandas diárias, buscando o melhor atendimento e maior satisfação do usuário em busca de soluções disponibilizamos atividade de atendimento pessoal, via telefone e acompanhamento dos sistemas Fala.Br, E-SIC, bem como os encaminhamentos aos setores responsáveis.

Cabe ressaltar, que a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Trabalho e Renda divulgou no 1º e 2º Trimestre o novo número de telefone 2332-6825, já tendo sido alterado o referido número nos portais e unidades de atendimento.

No entanto, cabe mencionar que devido a obra emergencial no Órgão a Ouvidoria temporariamente está com o contato telefônico inativo.

Esta Secretaria de Estado trabalha para melhorar ainda mais os resultados já alcançados, servindo melhor a cada cidadão, o que se traduzirá nas manifestações elogiosas, tão importantes quanto as reclamações para servir de norte, auxiliando a gestão em 2023.

Rio de Janeiro, 04 de Outubro de 2023

Waleska Aguiar Id: 5137875-2

Ouvidora Titular

Lucas Dutra Id: 5087874-3

Ouvidor Substituto