



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

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

1º TRIMESTRE DE 2022



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 1º trimestre de 2022, período de 1º de janeiro a 31 de março de 2022, 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.

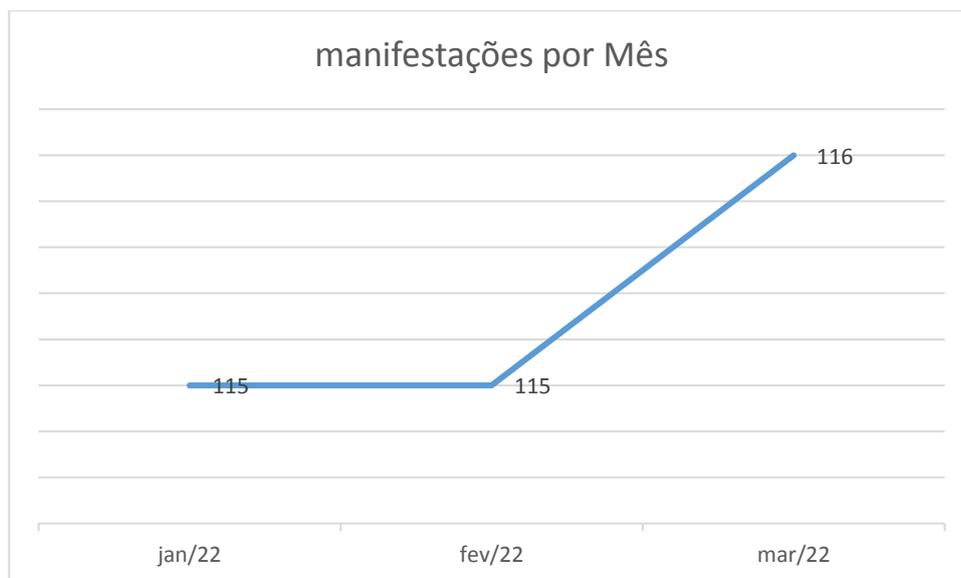


GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Ouvidoria

II. Total de manifestações recebidas

Durante o período de janeiro a março de 2022 foram direcionadas à Secretaria de Estado de Trabalho e Renda, pelos sistemas E-SIC, Fala.Br e contato telefônico, um total de 346 ocorrências sendo 115 manifestações no mês de janeiro, 115 no mês de fevereiro e 116 no mês de março, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 1



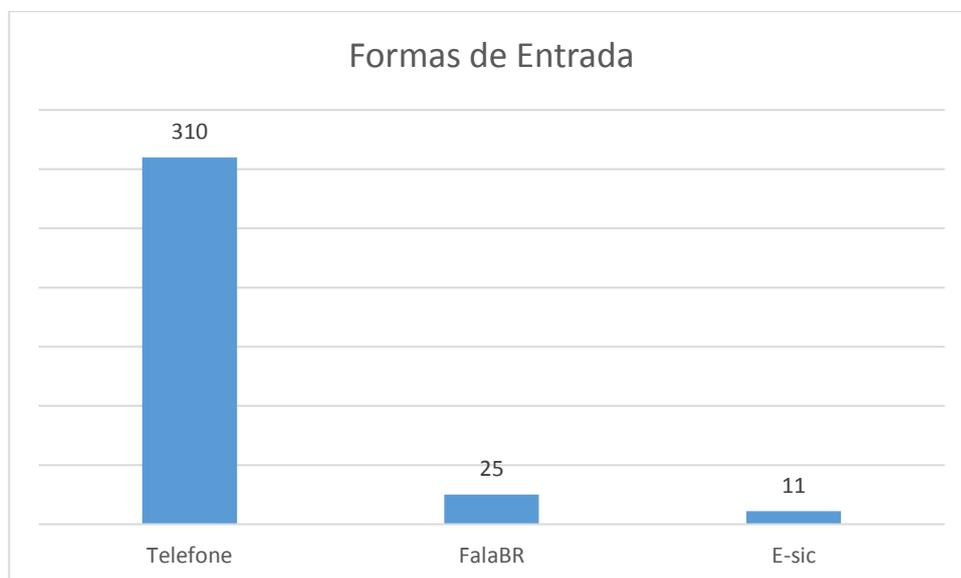


GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Ouvidoria

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 número telefônico (21) 2332-9999 com 310 registros, seguidos pelo portal Fala Br com 25 registros e o portal E-sic com 11 registros. Conforme o Gráfico 2.

Gráfico 2



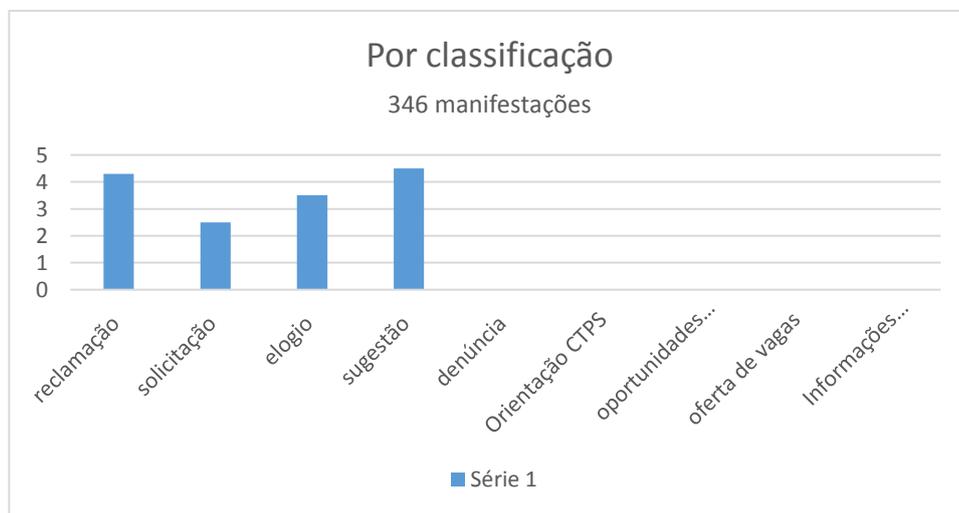
IV. Total de manifestações por classificação

As manifestações de ouvidoria são divididas em 7 (sete) tipologias, a saber: Acesso a Informação, Reclamação, Solicitação, Elogios, Sugestão, Denúncia e Simplifique. Para o período, observou-se que as manifestações tipificadas como



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

(solicitação) totalizaram 114 do total de 346 manifestações, sendo o maior quantitativo e representando 32,94% do total de ocorrências recebidas por esta Ouvidoria, e tivemos ainda 98 manifestações tipificadas como (dúvidas) ficando em segundo lugar e em terceiro (comunicação) com 39 manifestações, conforme gráfico abaixo.



V. Ranking de assuntos mais recorrentes e demandas do órgão

Conforme a tabela abaixo, observa-se que os assuntos mais recorrentes e demandados pelos cidadãos a esta SETRAB/RJ foram:

ASSUNTO	QTD.
Seguro Desemprego	86
Informações SINE, RPT, CdT	59
Carteira de Trabalho	31
Oportunidades SINE	24
Outros Assuntos	27



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

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 esta SETRAB/RJ recebeu 05 (cinco) solicitações por meio da Lei de Acesso a Informação no sistema eletrônico do serviço de informações ao cidadão.

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. Atividade de atendimento pessoal, via telefone e acompanhamento dos sistemas Fala Br, E-SIC e da Lei de Acesso a Informação, bem como os encaminhamentos aos setores responsáveis que geraram sobrecarga resolutiva, demandando tempo e atenção devida.

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.