



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Superintendência de Compliance
Ouvidoria

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

1º TRIMESTRE DE 2023



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Superintendência de Compliance
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.

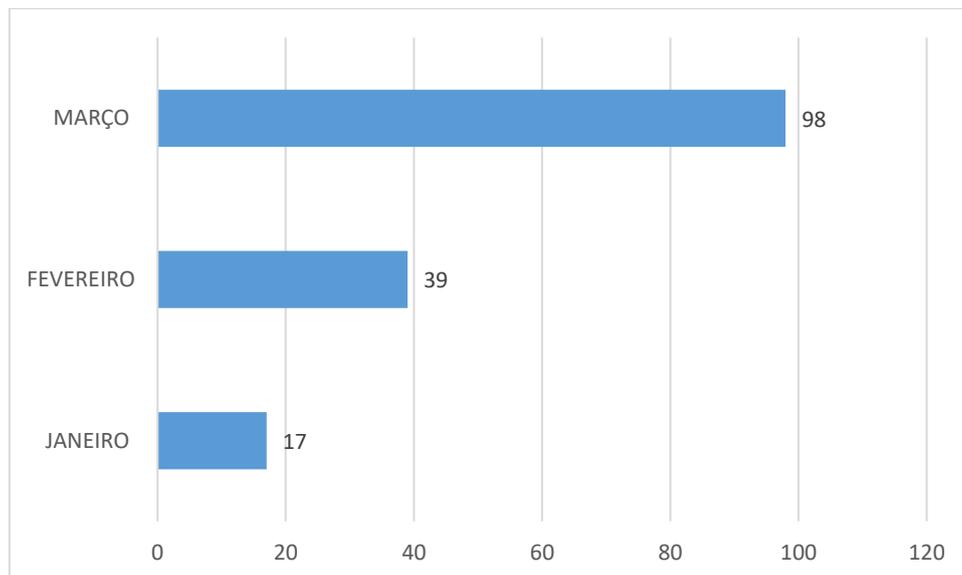
Desta forma, esta Secretaria de Estado de Trabalho e Renda apresenta o relatório de atividades referente ao 1º trimestre de 2023, período de 1º de Janeiro à 31 de Março de 2023, conforme o disposto no inciso II, art 23 do Decreto nº 46.873 de 13/12/2019 e inciso III, art. 3º da Resolução CGE nº 13, 02/05/2019 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
Superintendência de Compliance
Ouvidoria

II. Total de manifestações recebidas

Durante o período de janeiro a março 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 119 ocorrências sendo 17 manifestações no mês de janeiro, 39 no mês de fevereiro e 63 no mês de março, conforme gráfico abaixo.

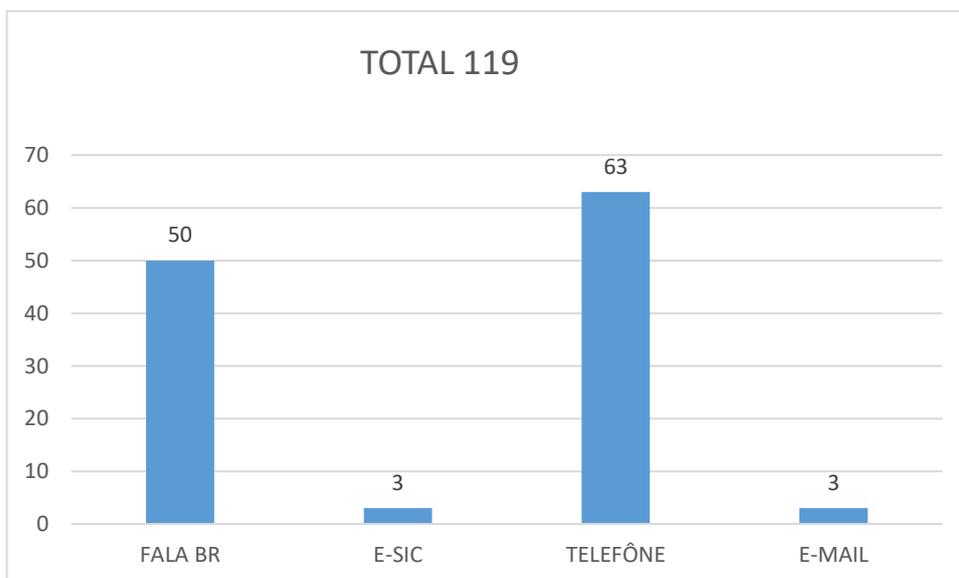




GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Superintendência de Compliance
Ouvidoria

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 contato telefônico com 63 registros, seguido pelo Portal Fala BR com 50 registros, seguido pelo, e E-SIC com 3 registros, e 3 e-mails, conforme o gráfico a seguir:



Cabe informar, que a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Trabalho e Renda ficou sem acesso ao telefone em parte do período analisado do trimestre, sendo alterado o número de telefone desta Ouvidoria de 2332-9999 para o número 2332-6825.

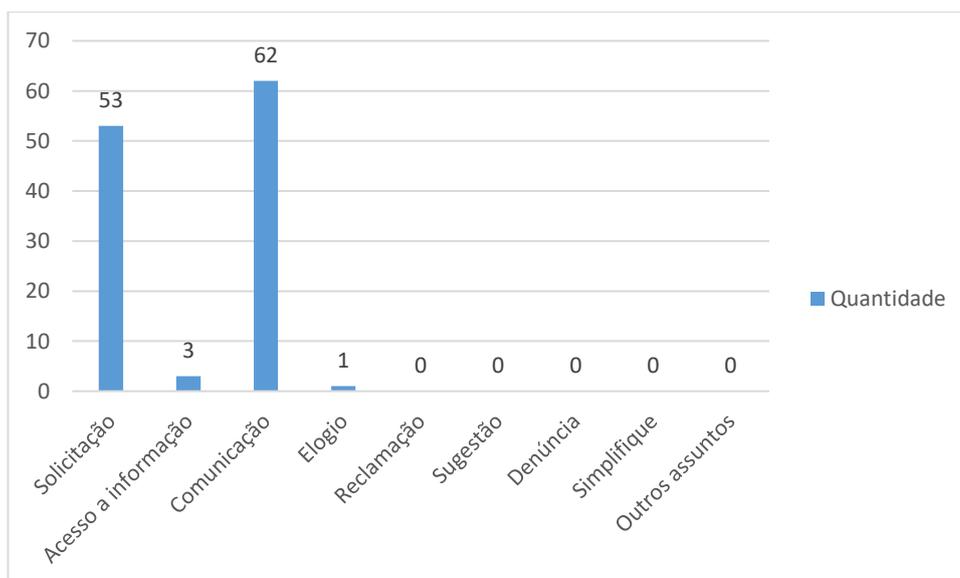


GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Superintendência de Compliance
Ouvidoria

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 o período, observou-se que as manifestações tipificadas como Comunicação totalizaram 62 do total de 119 manifestações, sendo o maior quantitativo de ocorrências recebidas por esta Ouvidoria. Tivemos ainda 53 manifestações tipificadas como Solicitação e os 3 tipificadas como Acesso a Informação e 1 manifestação tipificada como elogio, conforme gráfico abaixo:





GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Superintendência de Compliance
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, informações das unidades de atendimento do SINE (horário de funcionamento e endereço), orientação de CTPS digital e encaminhamento de demanda 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 está SETRAB/RJ recebeu 03 (três) 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
Superintendência de Compliance
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. 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.

Cabe ressaltar, que a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Trabalho e Renda ficou sem acesso ao telefone em parte do período analisado do trimestre, sendo alterado o número de telefone desta Ouvidoria de 2332-9999 para o número 2332-6825, já tendo sido alterado o referido número nos portais e unidades de atendimento.

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, 03 de abril de 2023

Waleska Aguiar Id: 5137875-2

Ouvidora

Lucas Dutra Id: 5087874-3

Assistente