



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

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

4º 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.

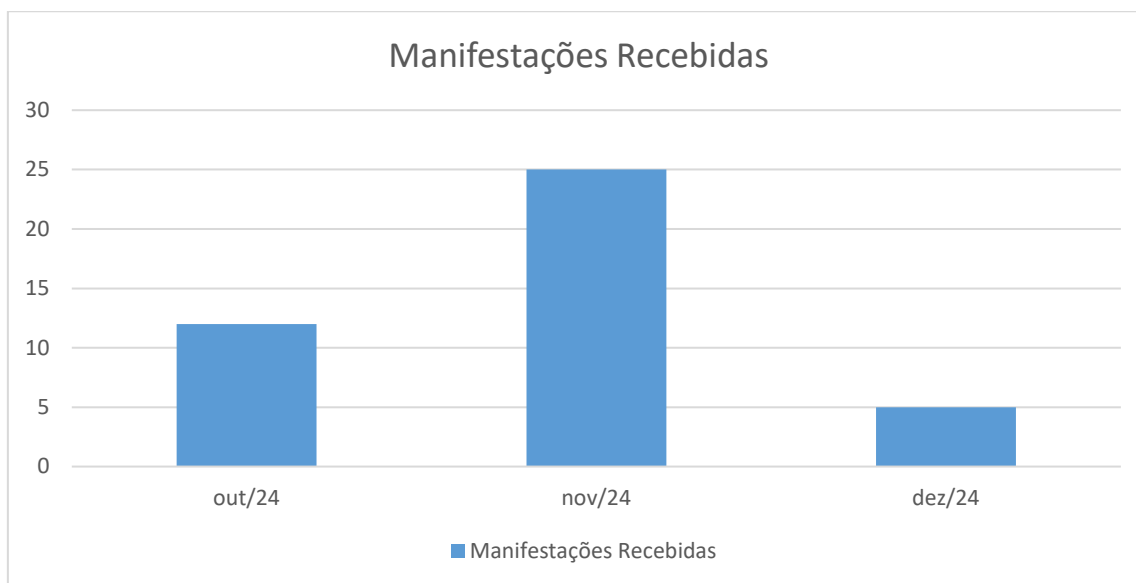
Desta forma, esta Secretaria de Estado de Trabalho e Renda apresenta o relatório de atividades referente ao **4º trimestre de 2023**, de demandas recebidas no período de **1º de outubro à 31 de dezembro de 2023**, conforme o disposto no inciso II, art. 23 do Decreto nº 46.873 de 13/12/2019 e inciso III, 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.

II. Total de manifestações recebidas

Durante o período de **Outubro à Dezembro de 2023** foram direcionadas à Secretaria de Estado de Trabalho e Renda, pelos sistemas E-SIC, Fala.Br, OuveRJ e e-mail, um **total de 42 demandas**, sendo **12** manifestações no mês de outubro, **25** no mês de novembro, e **05** no mês de dezembro, conforme gráfico abaixo.

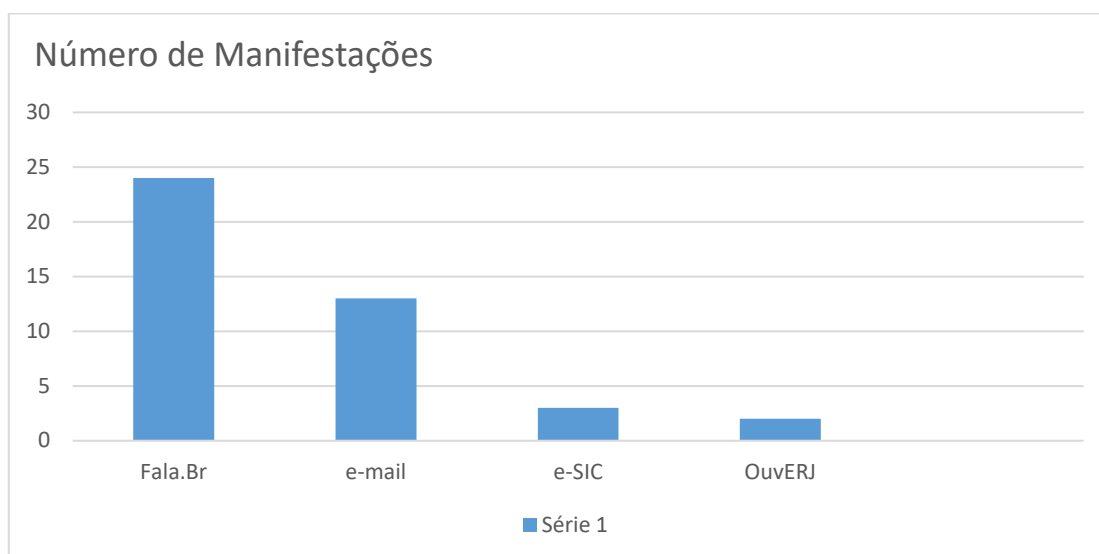


GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Ouvidoria



III. Total de manifestações por canais de entrada

No período analisado observou-se que o principal canal de entrada das ocorrências foi por meio **Fala.Br** com **24 registros**, seguido pelo **e-mail** com **13 demandas**, seguido igualmente pelo **e-SIC** com **03 registros**, e por último pelo **OuvERJ** com **02 registros**, conforme o gráfico a seguir:

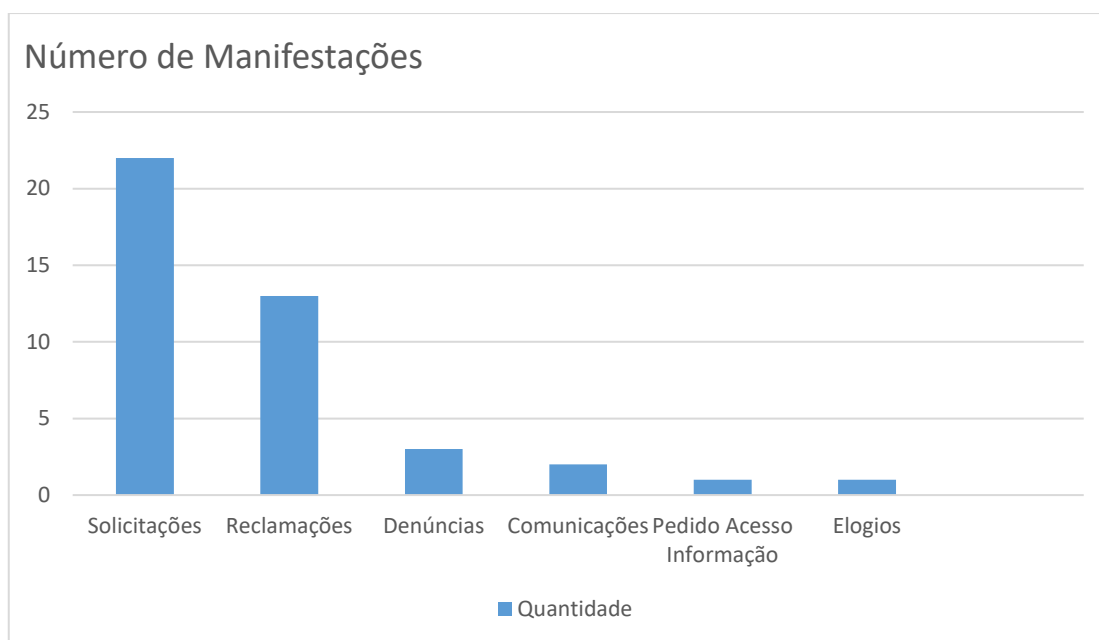




GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Ouvidoria

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 **42 demandas recebidas** por esta Ouvidoria, sendo o maior quantitativo de **22** manifestações tipificadas como Solicitação, **13** Reclamações, **03** Denúncias, **02** Comunicações, **01** tipificada como Acesso a Informação e **01** Elogios, conforme gráfico abaixo:



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.



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 (ESIC), assim como a situação do pedido.

No período em análise a 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 Ouvidoria Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Trabalho e Renda – SETRAB/RJ Avenida Erasmo Braga 118 – 2º andar – Centro – CEP 20020-000

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 os canais de atendimento dos sistemas Fala.Br, E-SIC, e-mail e OuveRJ, 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.



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

No entanto, 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, 02 de janeiro de 2024

Lidiane da S. Eleutério Berto
Id: 5146533-7
Ouvidora Titular

Flavio do Nascimento B. de Oliveira
Id: 5146419-5
Ouvidor Substituto