RELATÓRIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

1° TRIMESTRE DE 2024

1. **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 **1° trimestre de 2024**, de demandas recebidas no período de **1° de janeiro à 31 de março de 2024**, conforme o disposto no inciso II, art. 23 do Decreto n° 46.873 de 13/12/2019 e inciso III, art. 3° da Resolução CGE n° 13, 02/05/2019 e, ainda visando o exercício das competências, conferidas nos incisos VI, IX e XIII do art.11 da Lei n° 7.989, de 14 de junho de 2018 e Resolução CGE n° 114, de 06/12/2021.

1. **Total de manifestações recebidas**

Durante o período de **Janeiro à Março de 2024** foram direcionadas à Secretaria de Estado de Trabalho e Renda, pelo sistema OuveRJ e e-mail, um **total de 22 demandas**, sendo **07** manifestações no mês de janeiro, **07** no mês de fevereiro, e **08** no mês de março, conforme gráfico abaixo.

1. **Total de manifestações por canais de entrada**

Em primeiro lugar, insta destacar que o sistema Fala.Br foi desativado, deixando de receber manifestações a partir da data de 05/12/2023.

No período analisado observou-se que o principal canal de entrada das ocorrências foi por meio do **OuvERJ** com **12 registros,** seguido do **e-mail** com **10 demandas,** conforme o gráfico a seguir:

1. **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 **22 demandas recebidas** por esta Ouvidoria, sendo o maior quantitativo de **14** manifestações tipificadas como Solicitação, **01** Reclamações, **03** Denúncias, **01** Outros Assuntos e **03** tipificadas como Acesso a Informação, conforme gráfico abaixo:

1. **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 e como candidatar-se as vagas disponíveis no painel de vagas, e encaminhamento de demandas sem competência do órgão.

1. **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.

1. **Total de manifestações recebidas pelo serviço de informação ao cidadão (ESIC), assim como a situação do pedido.**

O Serviço de Informação do Cidadão (ESIC) foi igualmente desativado, ficando basicamente concentradas as solicitações no sistema Ouverj, tendo entrado no primeiro trimestre **03 pedidos de informação** no Ouverj.

1. **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 do sistema OuveRJ e o e-mail da Ouvidoria, bem como os encaminhamentos aos setores responsáveis.

Cabe ressaltar, que a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Trabalho e Renda encontra-se temporariamente sem contato telefônico efetivo.

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 2024.

Rio de Janeiro, 01 de abril de 2024

Lidiane da S. Eleutério Berto Flavio do Nascimento B. de Oliveira

Id: 5146533-7 Id: 5146419-5

Ouvidora Titular Ouvidor Substituto