



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

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

3º 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.

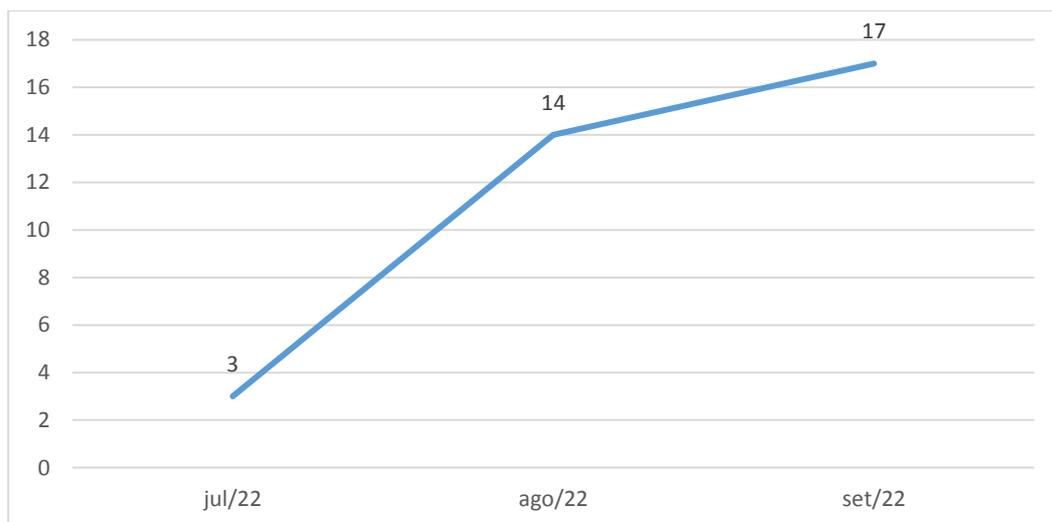
Desta forma, esta Secretaria de Estado de Trabalho e Renda apresenta o relatório de atividades referente ao 3º trimestre de 2022, período de 1º de julho a 30 de setembro de 2022, conforme o disposto no inciso II, art 23 do Decreto nº 46.873 de 13/12/2019 e inciso III, art. 3º da Resolução CGE nº 13, 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 julho a setembro de 2022 foram direcionadas à Secretaria de Estado de Trabalho e Renda, pelos sistemas E-SIC, Fala.Br e contato telefônico, um total de 34 ocorrências sendo 3 manifestações no mês de julho, 14 no mês de agosto e 17 no mês de setembro, conforme gráfico abaixo.



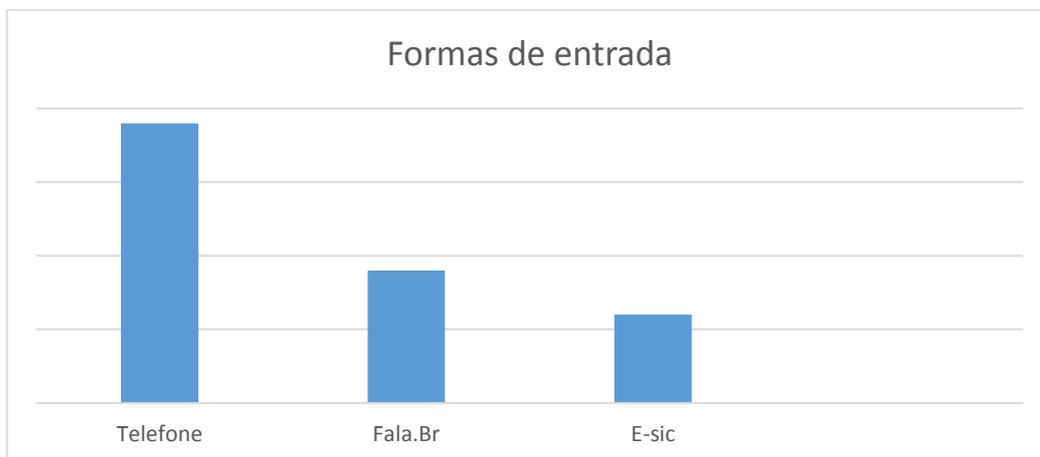


GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Ouvidoria

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 número telefônico (21) 2332-9999 com 19 registros, seguidos pelo portal Fala.Br com 09 registros e o portal E-sic com 06 registros.

Conforme o gráfico 2.



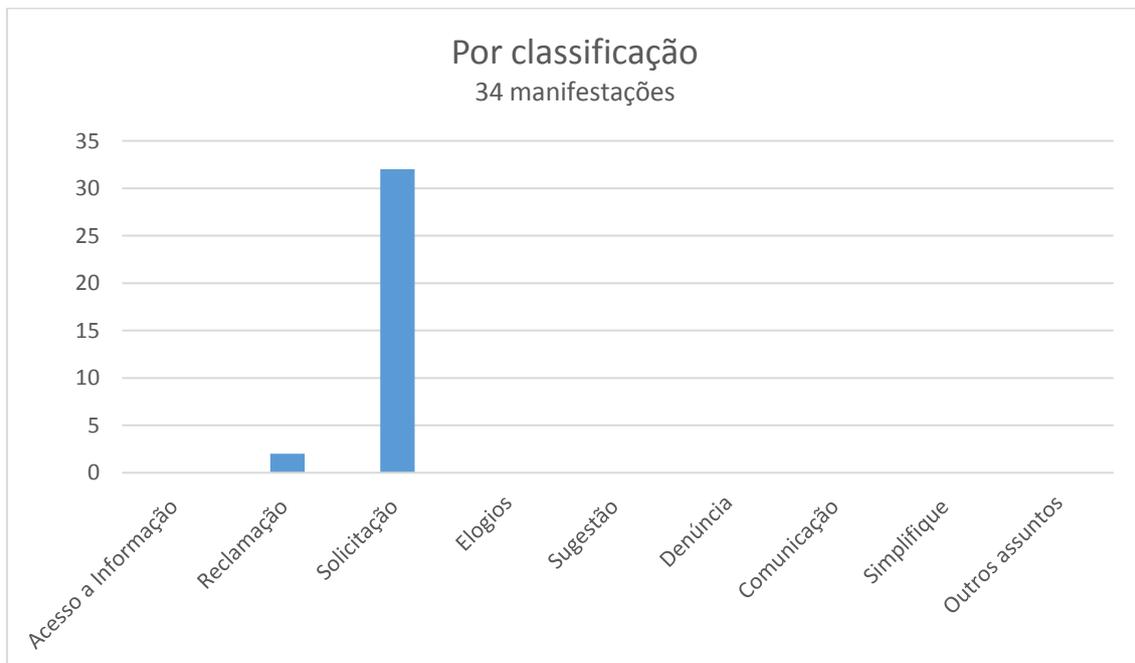


GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Ouvidoria

IV. Total de manifestações por classificação.

As manifestações de ouvidoria são divididas em 9 (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 (solicitação) totalizaram 32 do total de 34 manifestações, sendo o maior quantitativo e representando 94% do total de ocorrências recebidas por esta Ouvidoria, e tivemos ainda 02 manifestações tipificadas como Reclamação, ficando em segundo lugar, 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

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

ASSUNTO	QTD.
Informações SINE, RPT, CdT	13
Outros Assuntos	13
Oportunidades SINE	04
Carteira de Trabalho	03
Seguro Desemprego	01

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.



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

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 06 (seis) 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.

Rio de Janeiro, 10 de outubro de 2022

Regina Ribeiro Id: 5127778-6

Ouvidora

Lucas Dutra Id: 5087874-3

Assistente