

RELATÓRIO ANUAL LEI 13.460

SECRETARIA DO TRABALHO, EMPREGO, RENDA E ESPORTE SETRE

JANEIRO DE 2020 – DEZEMBRO DE 2020

SECRETARIA DO TRABALHO,
EMPREGO, RENDA E ESPORTE



**GOVERNO
DO ESTADO**

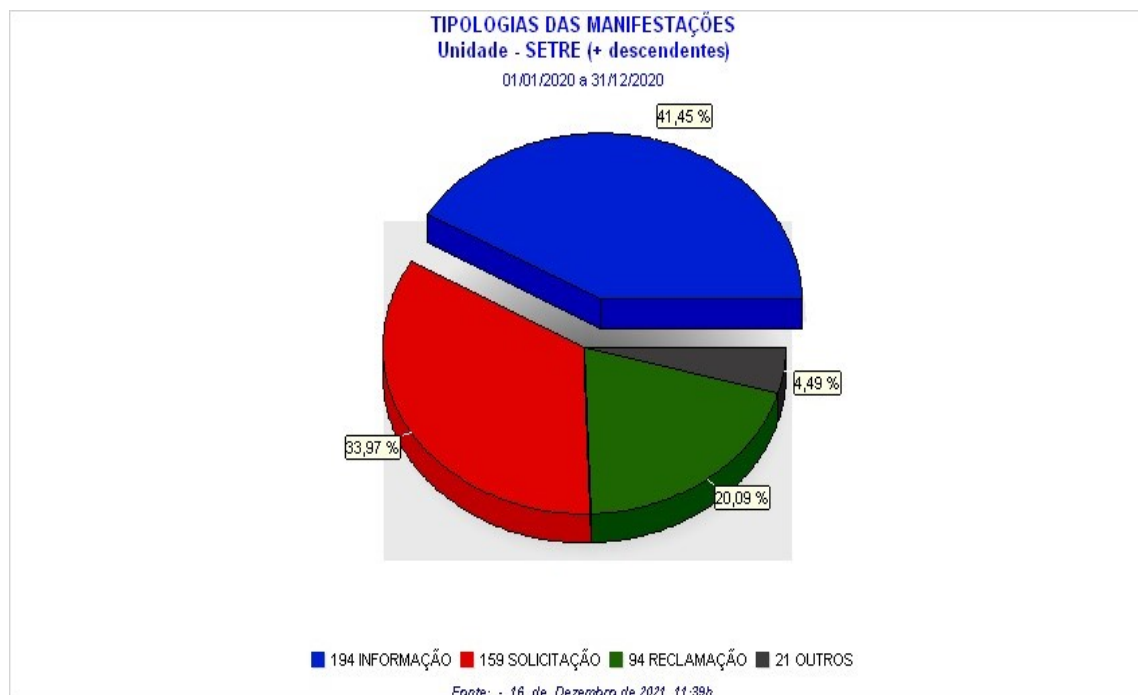
OUVIDORIA ESPECIALIZADA SETRE

- * No ano de 2020 a Ouvidoria SETRE deu tratamento individualizado a 468 registros. Além das manifestações protocoladas no Sistema de Ouvidorias e Gestão Pública- TAG, foram realizados mais de 200 atendimentos imediatos via telefone institucional;
- * Em comparação ao exercício anterior, houve aumento de 51,5% no quantitativo de manifestações;
- * O meio de comunicação mais utilizado pelo cidadão foi o e-mail da Ouvidoria SETRE, com 70,8%, seguido pelos canais da Ouvidoria Geral do Estado;
- * O tipo de manifestante com maior percentual foi “Pessoa Física”, 88,89%, seguido por: “Pessoa Jurídica”, 5,34%, “Anônimo”, 3,85% e “Servidor Público”, 1,92%;
- * Todas as demandas foram respondidas em observância ao disposto no art. 9º da Lei Estadual 12.618/2012, bem como no art. 4º do Decreto Estadual 8.803/03;
- * 79,06% dos registros foram respondidos no prazo igual ou inferior a 1 dia;
- * Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública –TAG.

ANÁLISE DA DEMANDA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTITATIVO
INFORMAÇÃO	194
SOLICITAÇÃO	159
RECLAMAÇÃO	94
DENÚNCIA	13
SUGESTÃO	06
ELOGIO	02
TOTAL	468

ANÁLISE DA DEMANDA



ANÁLISE DOS ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO	QUANTITATIVO
Informação sobre sistema de órgão/unidade	69
Informação sobre vaga e oferta de emprego	44
Solicitação de serviço no sistema de órgão/unidade	80
Dificuldade em dar entrada no Seguro Desemprego	37

“Informação” foi o tipo de registro mais frequente em 2020, com 41,45%, sendo motivado principalmente por dúvidas relacionadas ao funcionamento das Unidades SineBahia durante as restrições geradas pelo enfrentamento à COVID-19. A segunda tipologia mais registrada foi “Solicitação”, com 33,97%, majoritariamente relativa a pedido de emprego.

ANÁLISE DOS ASSUNTOS RECORRENTES



A Superintendência de Desenvolvimento do Trabalho- SUDET, foi a unidade mais demandada, com 58,33% dos registros.

UNIDADE ENVOLVIDA NO REGISTRO	QUANTITATIVO
SUDET- Coordenação de Intermediação para o Trabalho e Seguro Desemprego-COINSD	156
SUDET- Coordenação de Intermediação para o Trabalho e Seguro Desemprego-COINSD	94
SUDET- Outras Coordenações	73

ANÁLISE DA TIPOLOGIA COMPARADA AO ANO ANTERIOR

TIPO	2019	2020
RECLAMAÇÃO	68	94
INFORMAÇÃO	136	194
SOLICITAÇÃO	76	159
OUTROS	29	21
TOTAL	309	468