

# RELATÓRIO ANUAL LEI 13.460

## SECRETARIA DO TRABALHO, EMPREGO, RENDA E ESPORTE SETRE

JANEIRO DE 2023 – DEZEMBRO DE 2023

SECRETARIA DO TRABALHO,  
EMPREGO, RENDA E ESPORTE



**GOVERNO  
DO ESTADO**

# OUVIDORIA ESPECIALIZADA SETRE

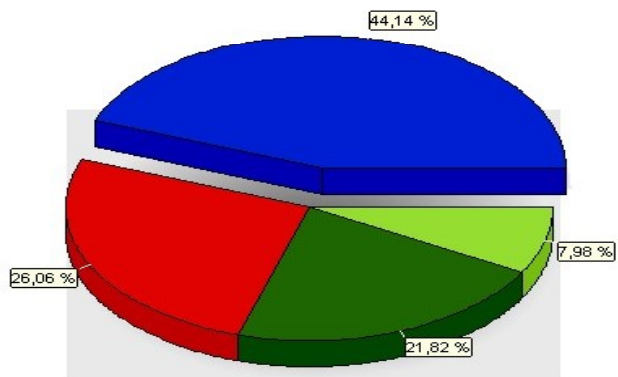
- \* No ano de 2023 a Ouvidoria SETRE deu tratamento individualizado a 704 registros;
- \* Em comparação ao exercício anterior, houve aumento de aproximadamente 96% no quantitativo de manifestações;
- \* O meio de comunicação mais utilizado pelo cidadão foi o “E-mail” (OGE e Ouvidoria SETRE), com 41,47%, seguido pelo “Telefone”, 23,45% (Call Center OGE e Ouvidoria SETRE);
- \* O tipo de manifestante com maior percentual foi “Pessoa Física”, 83,22%, seguido por “Anônimo”, 7,65%;
- \* 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;
- \* 69,94 % 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	271
SOLICITAÇÃO	250
RECLAMAÇÃO	134
DENÚNCIA	36
OUTROS	13
<b>TOTAL</b>	<b>704</b>

# ANÁLISE DA DEMANDA

**TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES**  
**Unidade - SETRE (+ descendentes)**  
01/01/2023 a 31/12/2023



■ 271 INFORMAÇÃO ■ 160 SOLICITAÇÃO ■ 134 RECLAMAÇÃO ■ 49 OUTROS

Fonte: - 25 de Janeiro de 2024, 17:00h

# ANÁLISE DOS ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO	QUANTITATIVO
Informação sobre vaga e oferta de emprego	115
Solicitação de emprego	57
Informação sobre procedimento cadastral	35

“Informação” foi o tipo de registro mais frequente em 2023, com 44,14%, sendo motivado principalmente preferência do demandante em obter informações sobre as unidades SineBahia de modo remoto. A segunda tipologia mais registrada foi “Solicitação”, com 36,06%%, majoritariamente relativa a pedido de emprego.

# ANÁLISE DOS ASSUNTOS RECORRENTES



A Superintendência de Desenvolvimento do Trabalho- SUDET, foi a unidade mais demandada, com 60,26% dos registros.

UNIDADE ENVOLVIDA NO REGISTRO	QUANTITATIVO
SUDET- Coordenação de Intermediação para o Trabalho e Seguro Desemprego-COINSD	385
Outras Coordenações	319

# ANÁLISE DA TIPOLOGIA COMPARADA AO ANO ANTERIOR

TIPO	2022	2023
INFORMAÇÃO	146	271
SOLICITAÇÃO	103	250
RECLAMAÇÃO	86	134
DENÚNCIA	18	36
OUTROS	06	13
<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>704</b>