

OUVIDORIA SETRE RELATÓRIO ANUAL 2024

GOVERNO DO ESTADO



SECRETARIA DO TRABALHO,
EMPREGO, RENDA E ESPORTE

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho, Emprego, Renda e Esporte- SETRE apresenta o relatório das atividades desenvolvidas no ano de 2024, em observância ao disposto no art.30, inciso III da Lei Federal 12.527/2021 (Lei de Acesso à Informação) e art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017 (Lei que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos).

Alinhada aos princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência no serviço público, a Ouvidoria Especializada SETRE atua em articulação com a Ouvidoria Geral do Estado, pautando-se nas diretrizes dos instrumentos normativos relativos ao exercício da atividade e na proteção dos dados do denunciante (no tratamento de registros sigilosos).

Em 2024, esta unidade recepcionou e respondeu tempestivamente a 505 manifestações. Neste exercício, dialogou com diversos setores, preconizando o fornecimento de respostas resolutivas, bem como acompanhou o cumprimento dos prazos de resposta. Dos 505 registros, 83% foram encaminhados às áreas técnicas. As demais demandas foram respondidas pela equipe da Ouvidoria SETRE, através de consultas realizadas nos sites institucionais do Governo do Estado.

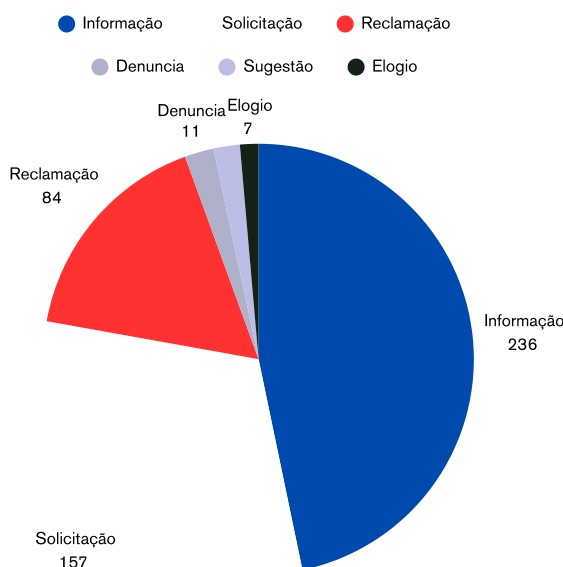
ANÁLISE GERAL DA DEMANDA

Todas as demandas recepcionadas em 2024 receberam atendimento individualizado e foram tempestivamente respondidas;

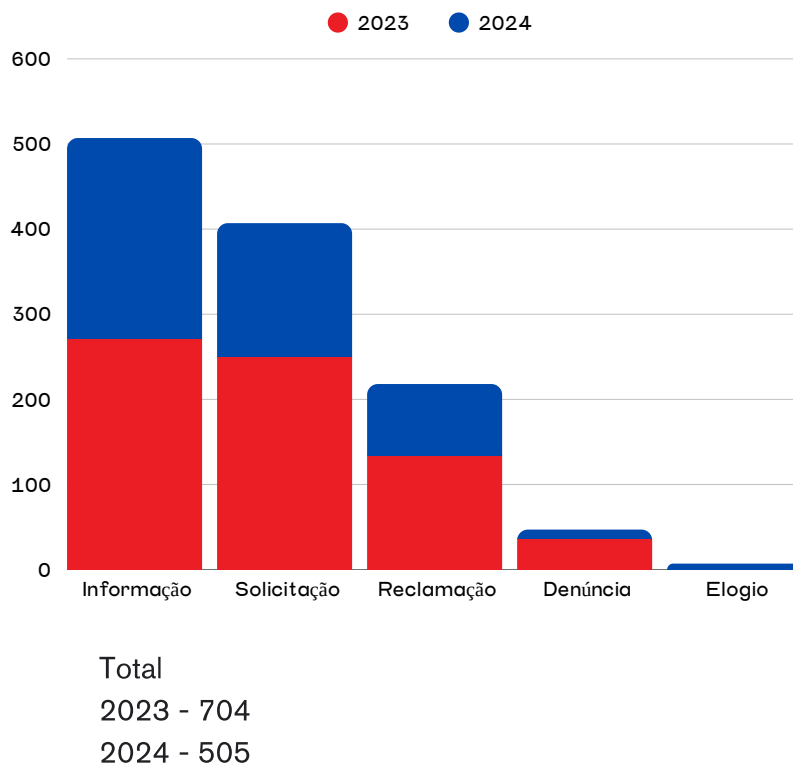
- Todas as demandas recepcionadas em 2024 receberam atendimento individualizado e foram tempestivamente respondidas;
- 51,29% dos registros foram respondidos no prazo igual ou inferior a um dia;
- Referente às LAI's, não houve recusa de acesso à Informação;
- Em comparação ao exercício anterior, houve decréscimo de 28,27% no quantitativo de manifestações;
- O meio de comunicação mais utilizado foi "E-mail", com 46% do total dos atendimentos, seguido por "Telefone", com 24%. Outras modalidades (Internet, Redes Sociais, Presencial e Caixa Coletora), totalizam 30% dos acessos;
- 60,99% dos demandantes residem no município de Salvador, seguido por Feira de Santana, com 2,97%;
- "Pessoa Física" lidera o ranking do perfil dos demandantes em 2024, com 90,89% dos registros.

TIPOLOGIA DOS REGISTROS

Informação - 236
Solicitação - 157
Reclamação - 84
Denúncia - 11
Sugestão - 10
Elogio - 7
Total: 505



ANÁLISE DA TIPOLOGIA COMPARADA AO ANO ANTERIOR



ASSUNTO/UNIDADE MAIS DEMANDADOS

A Superintendência do Desenvolvimento do Trabalho- SUDET, permanece como o setor que possui o maior quantitativo de demandas (aproximadamente, 40% das manifestações).

Ao contrário do ano anterior, em 2024 “Reclamação” deixou de ser a tipologia mais recorrente. Neste exercício, “Informação” lidera o ranking com 236 manifestações, sendo “Informação sobre vaga e Oferta de Emprego, o assunto mais registrado.

PRINCIPAIS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

No decorrer de 2023, a Ouvidoria Especializada SETRE identificou acréscimo de aproximadamente 55% no número de reclamações (em relação ao ano anterior).

Após análise sobre a motivação do expressivo crescimento, concluiu-se que as ocorrências procederam de telefones inoperantes e dados desatualizados no site institucional.

A adequação das falhas resultou na redução de quase 40% das queixas recebidas no ano seguinte.

Foram realizadas visitas aos gestores, com o intuito de sensibilizá-los sobre a necessidade do fornecimento de respostas rápidas e qualitativas, bem como fornecidas informações gerenciais que subsidiaram as tomadas de decisões.

APERFEIÇOAMENTOS

Com o fito de elevar os níveis de eficiência no atendimento, em 2024 a Ouvidoria SETRE participou do Curso de Formação de Ouvidores, certificado e ministrado pela Universidade Federal da Bahia, além de diversas aulas sobre Atendimento e Proteção ao Denunciante, promovidas pela Ouvidoria Geral da União. Tais qualificações agregaram novos conhecimentos que favoreceram a proceduralização do fluxo de trabalho desta setorial, a fim de evitar solução de continuidade em caso de ausência ou mudança dos servidores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo da sua atuação, esta especializada trabalha diuturnamente com ênfase em possibilitar que as manifestações oriundas do exercício da cidadania resultem no aprimoramento dos serviços públicos prestados, bem como na melhoria da sua atuação.

Os dados apresentados neste relatório (extraídos do Sistema de Gestão Pública –TAG) destacam o compromisso da Ouvidoria SETRE em responder às demandas da sociedade de forma eficiente e célere. Além do monitoramento dos prazos, esta unidade acolhe os cidadãos através da oitiva empática e do diálogo qualificado, consolidando-se como importante canal de participação e controle social.

EQUIPE

Débora Barreto

Ouvidora Titular

Marina Costa

Ouvidora Adjunta

GOVERNO DO ESTADO



SECRETARIA DO TRABALHO,
EMPREGO, RENDA E ESPORTE

2024