



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Unidade de Ouvidoria Setorial

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

3º TRIMESTRE DE 2025



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Unidade de Ouvidoria Setorial

No Governo do Estado do Rio de Janeiro, a Lei de Acesso à Informação foi regulamentada pelo Decreto nº 43.597/2012, alterada pelo Decreto nº 43.956/2012, alterada pelo Decreto nº 46.475/2018.

A partir dessa lei, é possível acompanhar todas as informações produzidas ou custodiadas pelo poder público, portanto, acessíveis a todos, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas, através do OuvERJ, canal oficial para registro eletrônico das manifestações: Elogio, Reclamação, Denúncia, Sugestão e Solicitação. Além disso, utiliza-se o e-mail e a forma presencial para atendimentos às manifestações.

O OuvERJ é o sistema de ouvidoria e transparência informatizado oficial para o registro eletrônico de manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação, a ser utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, por intermédio do Decreto n.º 48.727, de 03 de outubro de 2023.

A Ouvidoria SETRAB, assim como todas as Ouvidorias Setoriais do Estado do RJ, migrou para o Sistema OuvERJ em 05 de dezembro de 2023.



Solicitação via OuvERJ – São manifestações cadastradas no sistema utilizado pela ouvidoria chamado OuvERJ.

O OuvERJ é acessado através do seguinte endereço eletrônico:

<https://www.rj.gov.br/ouveri>



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Unidade de Ouvidoria Setorial

Solicitação via e-mail – São manifestações realizadas através do e-mail institucional da Ouvidoria: ouvidoria@trabalho.rj.gov.br.

Atendimento via telefone: manifestações através do telefone oficial da Ouvidoria: (21) 2332-5936

Atendimento presencial – São atendimentos realizados presencialmente ao usuário interno ou ao cidadão, no endereço: Av. Erasmo Braga, 118, 2º andar, Centro-RJ.

Total de manifestações recebidas e por classificação

As manifestações de ouvidoria podem ser do tipo: Acesso a Informação, Reclamação, Solicitação, Elogio, Sugestão, Denúncia, Comunicação, Simplifique e Outros assuntos.

À vista disso, durante o período de Julho à Setembro de 2025 foram direcionadas à Secretaria de Estado de Trabalho e Renda, pela plataforma OuvERJ, um total de 18 demandas recebidas por esta Ouvidoria, sendo o maior quantitativo de 9 manifestações tipificadas como Solicitação, 3 manifestações tipificadas como Denúncia e 6 tipificadas como reclamação, conforme tabela abaixo.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Unidade de Ouvidoria Setorial

Tipo de manifestação inicial	Data de registro	Situação	Prorrogação	Data de resposta
Denúncia	01/07/2025	Respondido	Sim	18/08/2025
Denúncia	01/07/2025	Respondido	Sim	18/08/2025
Solicitação	22/07/2025	Respondido	Não	22/07/2025
Reclamação	24/07/2025	Respondido	Não	07/08/2025
Reclamação	04/08/2025	Respondido	Não	07/08/2025
Reclamação	13/08/2025	Respondido	Não	13/08/2025
Solicitação	20/08/2025	Respondido	Não	22/08/2025
Reclamação	22/08/2025	Respondido	Sim	22/09/2025
Solicitação	03/09/2025	Respondido	Não	08/09/2025
Solicitação	04/09/2025	Respondido	Não	08/09/2025
Solicitação	05/09/2025	Respondido	Não	08/09/2025
Solicitação	08/09/2025	Respondido	Não	10/09/2025
Solicitação	17/09/2025	Respondido	Não	18/09/2025
Solicitação	19/09/2025	Respondido	Não	07/10/2025
Reclamação	21/09/2025	Respondido	Não	08/10/2025
Solicitação	24/09/2025	Respondido	Não	07/10/2025
Reclamação	29/09/2025	Respondido	Não	07/10/2025
Denúncia	29/09/2025	Respondido	Não	07/10/2025

Assuntos mais recorrentes e demandas do órgão



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Unidade de Ouvidoria Setorial

Verifica-se que os assuntos mais recorrentes e demandados pelos cidadãos a esta SETRAB/RJ foram: informações sobre seguro desemprego, vagas de emprego e orientação para emissão da Carteira de Trabalho Digital.

Considerações

3º trimestre de 2025 – 18 manifestações.

Conclusão

No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Trabalho e Renda manteve seu papel como canal legítimo de escuta e mediação entre a sociedade e a administração pública. As manifestações recebidas foram tratadas conforme os princípios da legalidade, transparência e eficiência, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados. O período demonstrou a importância da atuação contínua e estratégica da Ouvidoria na promoção da participação social e no fortalecimento da confiança institucional.

A categorização e o tratamento das manifestações permitiram identificar pontos recorrentes, subsidiando a gestão com informações relevantes para o aprimoramento dos processos internos. À vista disso, a atuação da Ouvidoria reafirma seu papel estratégico como instrumento de escuta ativa, controle social e apoio à melhoria da qualidade dos serviços públicos ofertados.

Cabe informar, ainda, que as demandas conduzidas pelo canal de atendimento (OuvERJ) permite que o usuário acompanhe suas manifestações por meio de protocolos gerados pelos respectivos sistemas, promovendo transparência.

Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Trabalho e Renda – SETRAB/RJ
Avenida Erasmo Braga 118 – 2º andar – Centro – CEP 20020-000



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E RENDA
Unidade de Ouvidoria Setorial

Destaca-se, por fim, que a Ouvidoria não possui poder de decisão. Seu poder será de recomendação, de sugestão, no sentido de reformulação das decisões, sempre que houver prejuízo ou constrangimento para o interessado.

Em suma, esta Ouvidoria está em constante monitoramento das atividades relacionadas à área de ouvidoria e transparência, visando auxiliar as áreas técnicas na tomada de decisões e promover a melhoria na prestação de serviços públicos aos cidadãos.

Rio de Janeiro, 09 de outubro de 2025.