



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

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

1º TRIMESTRE DE 2025



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

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, visando satisfazer seus anseios e buscando melhorias na qualidade de atendimento. O Sistema de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Trabalho e Renda - SETRAB reúne todas essas informações, que permitem a melhoria da gestão.

Dessa forma, o presente relatório tem por objetivo analisar as manifestações recebidas pela Unidade de Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Trabalho e Renda – SETRAB no 4º trimestre do ano de 2024, responsável pela gestão das informações obtidas através do sistema OuvERJ.

A Unidade de Ouvidoria Setorial do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro é parte integrante do Sistema de Controle Interno do Governo do ERJ, instituído pela Lei nº 7.989 de 14 de junho de 2018, e tem por finalidade o desenvolvimento das atividades de ouvidoria e transparência, fomentando o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, dos usuários dos serviços públicos.

Os órgãos e as entidades integrantes da Unidade de Ouvidoria Setorial devem zelar pelos procedimentos que demonstrem o compromisso da administração e que seja compatível com sua natureza, porte, complexidade, estrutura e área de atuação.

Como Realizar Manifestações de Ouvidoria

A Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011, regulamenta o direito constitucional de qualquer cidadão obter informações públicas de seu interesse. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades governamentais.

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

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/ouverj>

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



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

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.

Para este período, observou-se o total de 21 demandas recebidas por esta Ouvidoria, sendo o maior quantitativo de 17 manifestações tipificadas como Solicitação, 4 manifestações tipificadas como Denúncia.

À vista disso, durante o período de Janeiro à Março de 2025 foram direcionadas à Secretaria de Estado de Trabalho e Renda, pela plataforma OuvERJ, um total de 21 demandas, sendo 06 manifestações no mês de Janeiro, 06 no mês de Fevereiro, 09 no mês de Março, conforme tabela abaixo.

Tipo de manifestação inicial	Data de registro	Situação	Prorrogação	Data de resposta
Denúncia	08/01/2025	Respondido	Sim	06/03/2025
Denúncia	09/01/2025	Respondido	Sim	10/03/2025
Solicitação	13/01/2025	Respondido	Não	13/01/2025
Solicitação	17/01/2025	Respondido	Não	17/01/2025
Solicitação	17/01/2025	Respondido	Não	17/01/2025
Denúncia	22/01/2025	Respondido	Não	24/01/2025



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

Solicitação	06/02/2025	Respondido	Não	12/02/2025
Solicitação	06/02/2025	Respondido	Não	12/02/2025
Solicitação	15/02/2025	Respondido	Não	06/03/2025
Solicitação	17/02/2025	Respondido	Não	20/02/2025
Solicitação	17/02/2025	Respondido	Não	20/02/2025
Solicitação	28/02/2025	Respondido	Não	27/03/2025
Solicitação	10/03/2025	Respondido	Não	17/03/2025
Denúncia	14/03/2025	Respondido	Não	09/04/2025
Solicitação	17/03/2025	Respondido	Não	18/03/2025
Solicitação	18/03/2025	Respondido	Não	26/03/2025
Solicitação	21/03/2025	Respondido	Não	26/03/2025
Solicitação	24/03/2025	Respondido	Não	26/03/2025
Solicitação	31/03/2025	Respondido	Não	01/04/2025
Solicitação	31/03/2025	Respondido	Não	07/04/2025
Solicitação	31/03/2025	Respondido	Não	07/04/2025

Assuntos mais recorrentes e demandas do órgão

Verifica-se que os assuntos mais recorrentes e demandados pelos cidadãos a esta SETRAB/RJ foram: informações sobre seguro desemprego, informações das unidades de atendimento do SINE (horário de funcionamento e endereço) e como candidatar-se as vagas disponíveis no painel de vagas, orientação de CTPS digital e encaminhamento de demandas sem competência do órgão.

Considerações

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

1º trimestre de 2025 – 21 manifestações.

Conclusão

No decorrer do período em análise, as realizações desta Secretaria de Estado de Trabalho e Renda, no que tange aos serviços de Ouvidoria, se deram no campo das demandas diárias. Tendo em vista, objetivando o melhor atendimento e maior satisfação do usuário em busca de soluções, disponibilizamos atividade de atendimento pessoal e acompanhamento do sistema OuvERJ, bem como os encaminhamentos aos setores responsáveis.

O canal de atendimento (OuvERJ) permite que o usuário acompanhe suas demandas ou solicitações de informações por meio de protocolos gerados pelos respectivos sistemas, promovendo transparência.

No entanto, cabe mencionar que devido a obra emergencial realizada no Órgão a Ouvidoria temporariamente está com o contato telefônico inativo.

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.



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

Rio de Janeiro, 10 de abril de 2025.