



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

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

4º TRIMESTRE DE 2024



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.



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 24 demandas recebidas por esta Ouvidoria, sendo o maior quantitativo de 14 manifestações tipificadas como Solicitação, 4 manifestações tipificadas como Reclamação e 6 como Denúncia.

À vista disso, durante o período de Setembro à Dezembro de 2024 foram direcionadas à Secretaria de Estado de Trabalho e Renda, pela plataforma OuvERJ, um total de 24 demandas, sendo 08 manifestações no mês de Setembro, 11 no mês de Outubro, 02 no mês de Novembro e 03 no mês de Dezembro, conforme tabela abaixo.

| Tipo de manifestação inicial | Data de registro | Situação | Prorrogação | Data de resposta |
|------------------------------|------------------|------------|-------------|------------------|
| Denúncia | 11/09/2024 | Respondido | Não | 02/10/2024 |
| Reclamação | 11/09/2024 | Respondido | Não | 04/10/2024 |
| Solicitação | 15/09/2024 | Respondido | Não | 07/10/2024 |
| Solicitação | 15/09/2024 | Respondido | Não | 07/10/2024 |
| Solicitação | 18/09/2024 | Respondido | Não | 07/10/2024 |
| Reclamação | 20/09/2024 | Respondido | Não | 09/10/2024 |
| Solicitação | 24/09/2024 | Respondido | Não | 07/10/2024 |
| Solicitação | 07/10/2024 | Respondido | Não | 07/10/2024 |



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

| | | | | |
|-------------|------------|------------|-----|------------|
| Solicitação | 09/10/2024 | Respondido | Não | 09/10/2024 |
| Solicitação | 11/10/2024 | Respondido | Não | 11/10/2024 |
| Denúncia | 14/10/2024 | Respondido | Não | 21/10/2024 |
| Denúncia | 14/10/2024 | Respondido | Não | 21/10/2024 |
| Solicitação | 16/10/2024 | Respondido | Não | 21/10/2024 |
| Solicitação | 23/10/2024 | Respondido | Não | 23/10/2024 |
| Denúncia | 25/10/2024 | Respondido | Não | 07/11/2024 |
| Solicitação | 28/10/2024 | Respondido | Não | 31/10/2024 |
| Solicitação | 28/10/2024 | Respondido | Não | 31/10/2024 |
| Solicitação | 31/10/2024 | Respondido | Não | 08/11/2024 |
| Solicitação | 25/11/2024 | Respondido | Não | 27/11/2024 |
| Reclamação | 26/11/2024 | Respondido | Não | 27/11/2024 |
| Solicitação | 02/12/2024 | Respondido | Não | 10/12/2024 |
| Denúncia | 07/12/2024 | Respondido | Sim | 29/01/2024 |
| Denúncia | 11/12/2024 | Respondido | Não | 16/12/2024 |

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

1º trimestre de 2024 – 7 manifestações.

2º trimestre de 2024 – 8 manifestações.

3º trimestre de 2024 – 6 manifestações.



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

4º trimestre de 2024 – 24 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 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.

Rio de Janeiro, 14 de janeiro de 2025

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