



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO TRABALHO

OUIDORIA RELATÓRIO DE GESTÃO 2025



PERÍODO: 01/01/2025 A 31/12/2025

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

2025

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE	3
2. INTRODUÇÃO	4
3. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	6
3.1 Total de Manifestações do período	6
3.2 Meio de Entrada	7
3.3 Tipo de Manifestação	8
3.4 Assunto e Subassunto	9
3.5 Tipificação/Assunto.....	11
3.6 Tipo de Serviços	12
3.7 Programa Orçamentário	12
3.8 Manifestações por Unidade	13
3.9 Manifestações por Município da Ocorrência	14
4. INDICADORES DE OUVIDORIA	16
4.1 Índice de Resolubilidade das Manifestações (Geral e detalhamento)	17
4.1.1 Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade	17
4.1.2 Tempo Médio de Resposta.....	18
4.2. Satisfação dos Usuários (Geral e detalhamento)	18
4.2.1 Índice Geral de Satisfação	18
4.2.2 Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	19
4.2.3 Índice de Resolutividade (Resolução das demandas na visão do cidadão)	19
4.2.4 Total de respondentes	20
4.2.5 Ações para melhoria do Índice de Satisfação	20
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	21
5.1 Motivo das Manifestações	21
5.2 Análise dos pontos recorrentes	23
5.3 Providências adotadas pelo órgão quanto às principais manifestações	23
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS	23
7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA	25
8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	27
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
10. ANEXOS	29
Anexo I – AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS	
Anexo II – OUVIDORIA DO IDT – INSTITUTO DO DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO	
Anexo III – FOTOS	
Anexo IV – CAMPANHA DO ELOGIO	

1. EXPEDIENTE

SET – GESTÃO SUPERIOR

Vladyson da Silva Viana
Secretário de Estado do Trabalho

Renan Ridley de Almeida Sousa
Secretário Executivo do Trabalho e Empreendedorismo

Ariana Falcão da Silva
Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

EQUIPE DA OUVIDORIA

Edna Maria Martiniano de Lima
Ouvidora

Vlândia Cavalcante da Silva
Ouvidora Substituta

Márcia Pereira da Silva
Agente Administrativo

PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

Edna Maria Martiniano de Lima

2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria Estadual do Trabalho – SET, apresenta seu Relatório de Gestão referente ao exercício de 2025, em atendimento ao Decreto Estadual nº 33.485/2020 e à Lei nº 13.460/2017, que tratam da elaboração e disponibilização de relatórios sobre a atuação da Ouvidoria.

Instrumento de gestão e de cidadania, a Ouvidoria contribui com o planejamento e a gestão da Secretaria do Trabalho, a partir dos dados coletados das manifestações que recolhe da sociedade, conforme estabelecido na Portaria nº 59/2019-CGE.

A Secretaria do Trabalho do Ceará foi criada em 2023, pelo Governador Elmano de Freitas, por meio da Lei Nº 18.310/2023, com a missão de promover e coordenar as políticas do trabalho, do empreendedorismo e da economia solidária do Estado do Ceará, contribuindo para o crescimento do emprego, da renda e da inclusão social da população.

Dentre as suas atribuições, além de planejar, monitorar, avaliar e ajustar a execução de políticas públicas de trabalho, emprego, renda, empreendedorismo e economia solidária, a SET desenvolve programas de capacitação, qualificação e formação continuada para assegurar a inserção e manutenção no trabalho e na renda.

Nesse contexto, a Ouvidoria da SET atua de forma a contribuir com o propósito de promover a cidadania por meio do trabalho decente e inclusivo, do empreendedorismo, da economia popular e solidária, da formação profissional e da geração de renda a todos no Ceará. Ao acolher as Reclamações, Solicitações, Elogios, Sugestões, Denúncias e Informações acerca do funcionamento da Secretaria do Trabalho e das políticas desenvolvidas e gerenciadas por ela, desempenha papel importante na gestão das informações colhidas da população.

Com estrutura mínima, tem em seus quadros a Ouvidora titular, que também é responsável pela coordenação da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da SET, e a Ouvidora substituta, que também responde pela chefia de Gabinete da Secretaria. No final de 2025, uma agente administrativa passou a compor a equipe, cuja atuação é pautada pelo Código de Ética do Ouvidor, conforme Instrução Normativa 01/2025-CGE-CE.

Reconhecida como “Padrão Ouro” na Avaliação Anual de Desempenho da CGE, a Ouvidoria da SET recebeu certificação de excelência concedida às ouvidorias setoriais do governo estadual que atingiram alto desempenho em 2024. Este reconhecimento, consolidado na Avaliação, classifica as unidades em Ouro, Prata e Bronze, destacando aquelas que superaram as expectativas no atendimento ao cidadão.

A Ouvidoria da SET é o canal institucional de comunicação entre a gestão das políticas públicas do trabalho e os cidadãos usuários dessas políticas, os colaboradores e demais partes interessadas, com o intuito de garantir o direito de manifestação e contribuir com a transparência e a eficiência na prestação dos serviços públicos, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços da administração pública.

Integrada ao Sistema Estadual de Ouvidoria, a Ouvidoria da Secretaria do Trabalho funciona como instrumento de gestão e de cidadania, compondo o Sistema Estadual de Ouvidoria, sob as diretrizes da CGE – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, em consonância com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, a Instrução Normativa 01/2020, que estabelece normas para a observância às atribuições do ouvidor setorial. Seus procedimentos e critérios de atuação norteiam-se pela Instrução Normativa nº 02/2023-CGE, no que tange o tratamento e o encaminhamento das Denúncias de Ouvidoria, e pela Portaria nº 07/2025-CGE, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais do poder Executivo Estadual, cuja finalidade é identificar e avaliar as ações e resultados da atuação das ouvidorias estaduais, realizada anualmente pela CGE.

Em 2025, a Ouvidoria da SET elaborou relatórios quantitativos e qualitativos e encaminhou às áreas estratégicas da gestão, conforme previsão no art. 5º, II da IN 01/2020-CGE, que estabelece normas para observância às atribuições do ouvidor setorial. Um Relatório do I Semestre e outro sobre o programa VaiVem Trabalhador foram elaborados e encaminhados à gestão do órgão.

O presente Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria consolida informações quantitativas e qualitativas acerca das manifestações recebidas no período, a partir de dados extraídos da plataforma Ceará Transparente, informações que contribuem para o fortalecimento da participação social e da melhoria dos serviços públicos. Em 2025, a Ouvidoria da Secretaria do Trabalho registrou um total de 113 manifestações, sendo 20 de Outros Poderes e 14 foram invalidadas, restando 79 Manifestações que foram tratadas e respondidas aos cidadãos que acessaram a Ouvidoria no período de análise.

A Ouvidoria da SET, assim como as ouvidorias públicas, é um espaço no qual o cidadão e a cidadã podem levar ao conhecimento da Administração Pública as suas necessidades e reclamações, auxiliando na busca da melhoria dos serviços prestados e exercendo seu direito à cidadania. Nesse sentido, a Ouvidoria atua como intermediadora entre os cidadãos e a gestão, demonstrando a confiança e o comprometimento do órgão com a qualidade dos serviços e a resolução das demandas apresentadas.

3. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

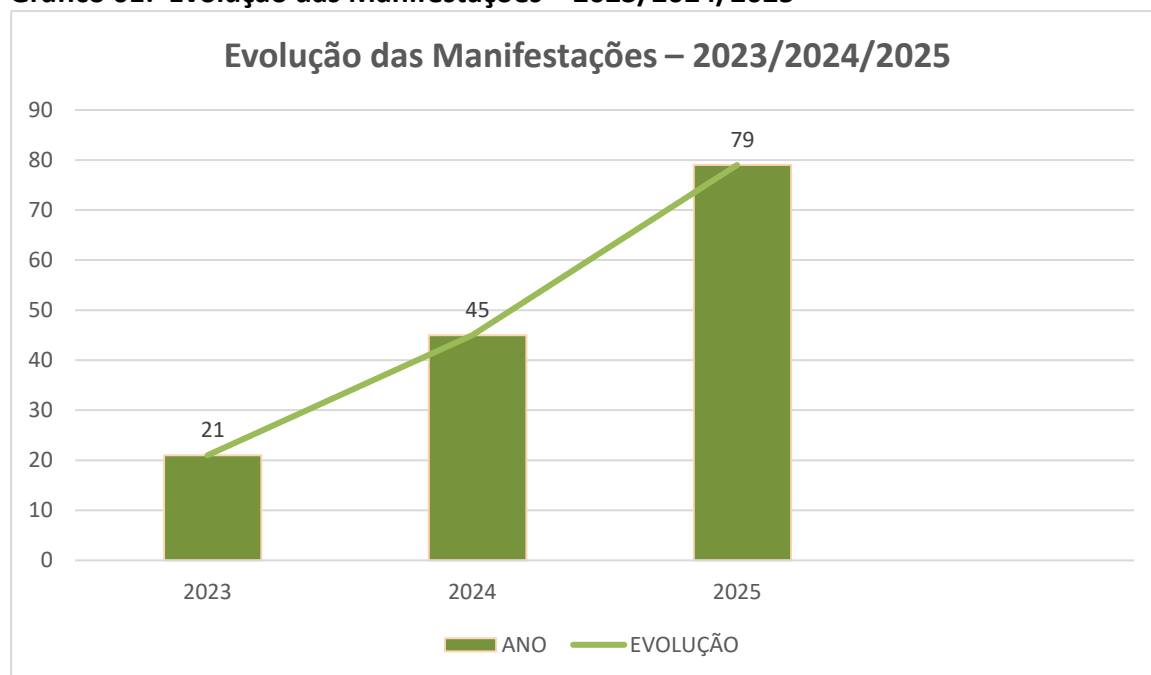
Nesta seção, serão apresentados os números registrados no ano de 2025, com abordagem quantitativa e qualitativa, a partir das demandas registradas na plataforma Ceará Transparente.

3.1 Total de Manifestações do período

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho registrou no ano de 2025 um total de 113 manifestações dos cidadãos quanto às políticas públicas do trabalho desenvolvidas no âmbito da SET.

Desse total, 79 são pertinentes ao Executivo Estadual (quantidade que será tratada nesse relatório), 20 de outros Poderes¹ e 14 foram invalidadas².

Gráfico 01: Evolução das Manifestações – 2023/2024/2025



Fonte: Ceará Transparente

¹ São manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual, geralmente competem à União, e embora sejam respondidas com orientações aos cidadãos, a CGE orienta que não sejam contabilizadas em relatório.

² Quanto às manifestações invalidadas, estas ocorreram devido a “usuário utilizar deliberadamente e/ou insistentemente, de forma desarrazoada, o Ceará Transparente para registro de manifestações de ouvidoria,” conforme orientação da CGE, contida na Instrução Normativa Nº 01/2020.

Comparando com o mesmo período de 2024, quando foram registradas 45 manifestações no período de janeiro a dezembro, observamos que houve um crescimento de 75%. Desde o início do seu funcionamento, em agosto de 2023³, a Ouvidoria da SET apresentou um crescimento de 276%.

3.2 Meio de Entrada

O meio de entrada mais utilizado pela população em 2025 foi o **Telefone 155 (31,65%)**.

Tabela 01
Manifestações por Meio de Entrada – 2025

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	
	ABSOLUTO	PERCENTUAL
Telefone 155	25	31,65%
E-mail	21	26,58%
Internet	19	24,05%
Presencial	6	7,59%
Governo itinerante	5	6,33%
Caixa de sugestões	2	2,53%
Cidadão on-line - Chat	1	1,27%
TOTAL	79	100%

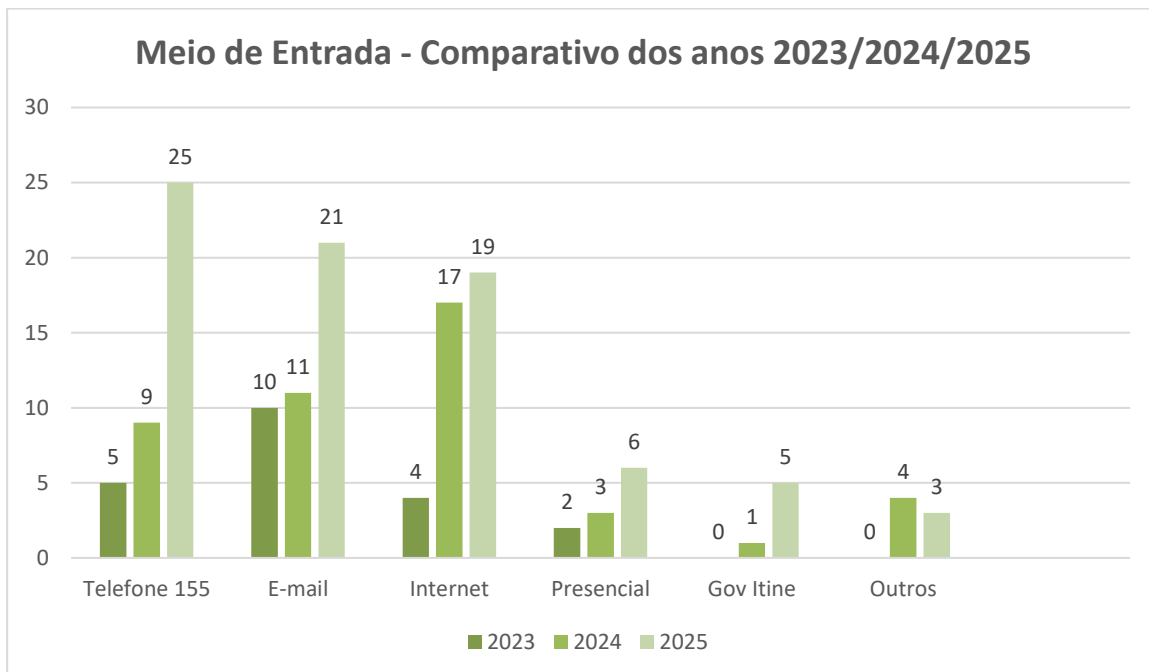
Fonte: Ceará Transparente

Percebemos uma mudança em relação aos anos anteriores. Enquanto em 2025 o Telefone 155 foi o meio mais utilizado para acessar a Ouvidoria da SET, o E-mail foi o mais acessado em 2023, e a Internet foi mais utilizada para os registros em 2024.

Acreditamos que o crescimento do acesso ao canal 155 deveu-se à criação dos novos programas “VaiVem Trabalhador” e “Dinheiro na Mão”, onde foram registradas demandas com perfil de manifestações e de acesso à informação.

³ A Ouvidoria da SET iniciou seu funcionamento no mês de agosto/2023, tendo em vista que a Secretaria foi criada em março e esteve em processo de estruturação e composição de equipe até o início das atividades da Ouvidoria.

Gráfico 02: Meio de Entrada – Comparativo dos anos 2023/2024/2025



Fonte: Ceará Transparente

3.3 Tipo de Manifestação

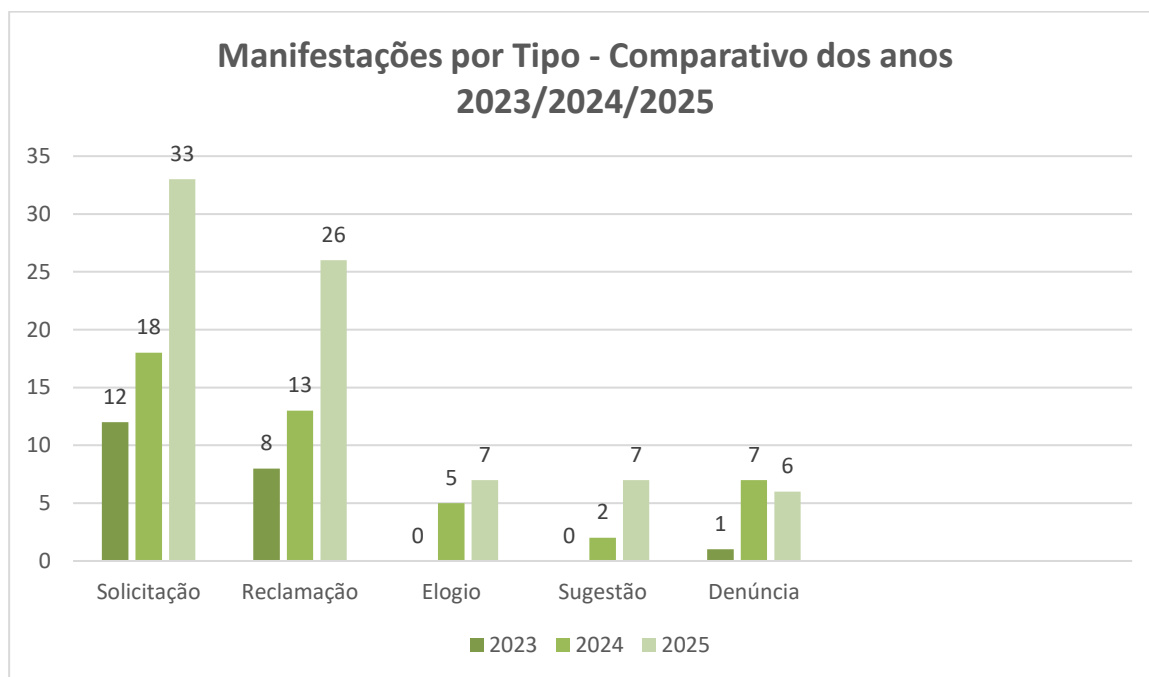
Quanto ao Tipo de Manifestação, em 2025 a maioria fez referência a Solicitações (41,77%), seguindo a mesma tendência de 2023 e 2024.

Tabela 02
Manifestações por Tipo – 2025

TIPO	QUANTIDADE	
	ABSOLUTO	RELATIVO
Solicitação	33	41,77%
Reclamação	26	32,91%
Elogio	7	8,86%
Sugestão	7	8,86%
Denúncia	6	7,59%
TOTAL	79	100%

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 03: Manifestações por Tipo – Comparativo dos anos 2023/2024/2025



Fonte: Ceará Transparente

3.4 Manifestação por Assunto e Subassunto

O Assunto mais demandado em 2025 foi “*Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional*”, perfazendo um percentual de 32,25% em relação aos demais assuntos registrados, seguido do Programa “*Dinheiro na Mão*” (16,25%).

As *Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional* englobam assuntos relacionados a Oportunidade de Emprego/Estágio, Seguro Desemprego e Carteira de Trabalho.

Já o Subassunto em destaque refere-se à “Oportunidade de Emprego”, corroborando assim, com o propósito da Secretaria do Trabalho, em promover e coordenar as políticas do trabalho, contribuindo para o crescimento do emprego, da renda e da inclusão social da população.

Tabela 03
Manifestações por Assunto/Subassunto – 2025

ASSUNTO	SUBASSUNTO	QUANTIDADE	
		ABSOLUTO	RELATIVO
Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional	Oportunidades de emprego	18	32,25%
	Seguro desemprego	2	
	Carteira de Trabalho - CTPS	2	
	Captação de vagas junto às empresas	2	
	Rede de atendimento SINE/IDT	1	
	Emprego e estágio no mercado de trabalho	1	
Programa Dinheiro na Mão	(sem subassunto)	13	16,25%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Atendimento a legislações e normas	3	11,25%
	Restaurante/Área de convivência	3	
	Estrutura física	3	
Programa VaiVem Trabalhador	(sem subassunto)	8	10,13%
Uso indevido de veículo oficial	Utilização de veículo em local irregular	5	7,5%
	Utilização de veículo sem autorização	1	
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio a programas e projetos institucionais	4	5,06%
Conduta inadequada de servidor/ colaborador	Assédio sexual	1	5%
	Conduta indevida com uso de farda, crachá	1	
	Tratamento indevido/ desrespeitoso	1	
Elogio ao servidor público/ colaborador	(sem subassunto)	3	3,8%
SINE/IDT (Estrutura e Funcionamento)	Mau atendimento	1	2,5%
	Estrutura e funcionamento de unidade	1	
Ceará Credi	Agentes de microcrédito	1	1,27%
Divulgação de eventos na instituição	(sem subassunto)	1	1,27%
Empreendedorismo e Educação profissional	Microcrédito e financiamentos	1	1,27%
Endereços, telefones e horários de atendimento	(sem subassunto)	1	1,27%

Assédio moral	Perseguição e comportamento agressivo	1	1,27%
TOTAL		79	100%

Fonte: Ceará Transparente

3.5 Tipificação/Assunto

Quanto à Tipificação e Assunto, registrou-se uma maior quantidade de **Solicitações**, como visto anteriormente, sendo que, estas, na sua maioria, foram relacionadas a “oportunidades de emprego”.

As **Reclamações**, segundo maior registro, referem-se aos Assuntos: VaiVem Trabalhador, Uso indevido de veículo oficial e programa Dinheiro na Mão.

Já as **Denúncias** fazem referência a: Conduta Inadequada de servidor/colaborador.

Tabela 04
Tipificação/Assunto – 2025

TIPIFICAÇÃO	ASSUNTO	QUANTIDADE	
		ABSOLUTO	RELATIVO
SOLICITAÇÃO	Ações de desenvolvimento do trabalho e qualificação profissional	23	30%
	Programa Dinheiro na Mão	9	12%
	Endereços, telefones e horários de atendimento	1	1%
RECLAMAÇÃO	Programa VaiVem Trabalhador	7	9%
	Uso indevido de veículo oficial	5	6%
	Programa Dinheiro na Mão	4	5%
	Ações de desenvolvimento do trabalho e qualificação profissional	3	4%
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	3	4%
	SINE/IDT (Estrutura e funcionamento)	2	3%
	Empreendedorismo e Educação profissional	1	1%
	Ceará Credi	1	1%
ELOGIO	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	4	5%
	Elogio ao servidor público/colaborador	3	4%
SUGESTÃO	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	5	6%
	Programa VaiVem Trabalhador	1	1%
	Divulgação de eventos na instituição	1	1%
	Conduta inadequada de servidor/ colaborador	3	4%
	Uso indevido de veículo oficial	1	1%

DENÚNCIA	Assédio moral	1	1%
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1	1%
TOTAL		79	100%

Fonte: Ceará Transparente

Seguindo a mesma tendência dos anos anteriores, percebemos que a Ouvidoria tem sido um canal utilizado pelos cidadãos para encaminhar currículos e manifestar interesse em conseguir um emprego.

A Ouvidoria, por sua vez, após encaminhamento ao setor responsável e tratamento, informa e orienta aos cidadãos sobre as unidades de atendimento para recebimento de currículos, cadastramento e encaminhamento ao mercado de trabalho.

3.6 Tipo de Serviços

Assim como nos demais relatórios (2023 e 2024), não é possível detalhar o Tipo de Serviço, em virtude de o sistema não conter as informações cadastradas nesse item, embora tenhamos sugerido nos relatórios anteriores.

Consideramos importante a inclusão dos tipos de serviços para geração de relatórios mais fidedignos.

Dessa forma, não é possível avaliar esses dados, tendo em vista que consta apenas “Não se Aplica”, conforme tabela a seguir.

Tabela 05
Manifestações por Tipo de Serviço – 2025

TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE	
	ABSOLUTO	RELATIVO
Não se aplica	79	100%
TOTAL	79	100%

Fonte: Ceará Transparente

3.7 Programa Orçamentário

Quanto ao Programa Orçamentário, 82,28% refere-se a “Conexão Trabalho e Renda Ceará”, seguido de “Empreende Ceará” (17,72%).

Tabela 06
Manifestações por Programa Orçamentário – 2025

PROGRAMAS	QUANTIDADE	
	ABSOLUTO	RELATIVO
Conexão Trabalho e Renda Ceará	65	82,28
Empreende Ceará	14	17,72
TOTAL	79	100%

Fonte: Ceará Transparente

Percebemos um crescimento de registros no Programa Orçamentário “Empreende Ceará”, o que se deve ao fato da criação do novo programa da Secretaria do Trabalho “Dinheiro na Mão”, programa voltado para fortalecer a Política Estadual de Microcrédito Produtivo e Orientado com o objetivo de incentivar o empreendedorismo e a economia solidária.

3.8 Manifestações por Unidade

A Unidade interna que mais teve manifestações encaminhadas no período em análise foi o Instituto de Desenvolvimento do Trabalho – IDT, seguindo a mesma tendência dos anos anteriores, em função da execução das políticas do públicas do Trabalho ficarem a cargo deste órgão. Essas manifestações, em sua maioria, são referentes a Solicitações de Emprego e a Rede de Atendimento do SINE/IDT.

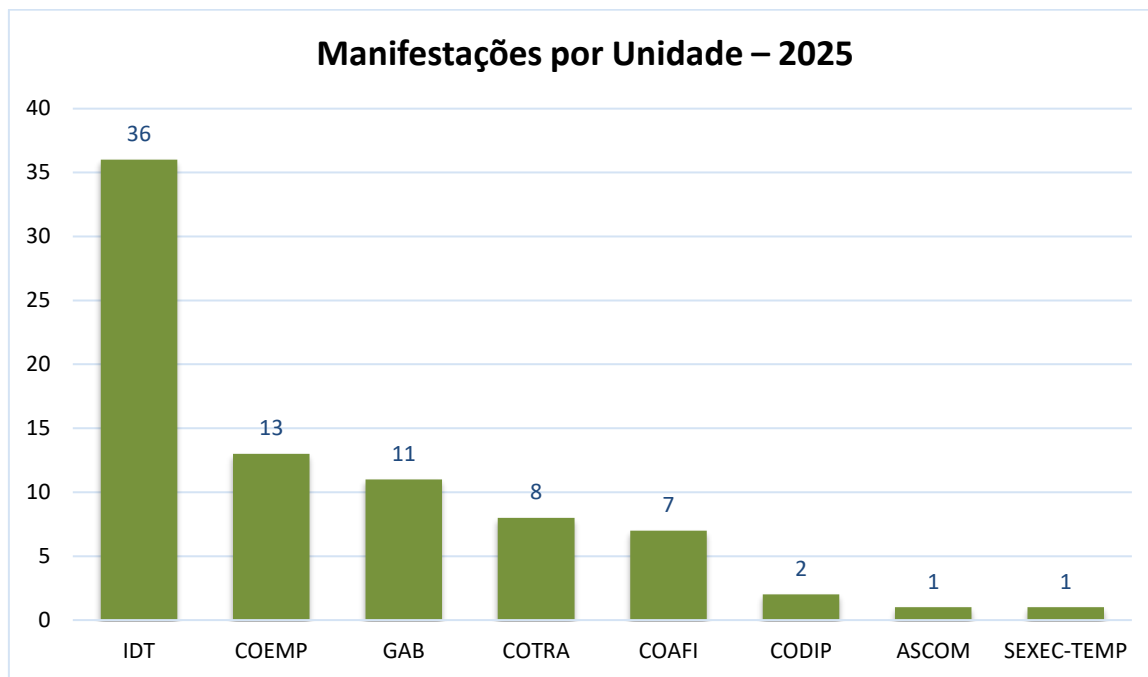
Observou-se um aumento nas manifestações da área COEMP – Coordenadoria de Empreendedorismo e Educação Profissional, responsável pelo programa “Dinheiro na Mão”.

Tabela 07
Manifestações por Unidade – 2025

UNIDADES	QUANTIDADE	
	ABSOLUTO	RELATIVO
IDT – Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	36	45,57%
COEMP – Coordenadoria de Empreendedorismo e Educação Profissional	13	16,46%
GAB – Gabinete do Secretário	11	13,92%
COTRA – Coordenadoria do Trabalho e Renda	8	10,13%
COAFI – Coordenadoria Administrativo-Financeira	7	8,86%
CODIP – Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento	2	2,53%
ASCOM – Assessoria de Comunicação e Marketing Digital	1	1,27%
SEXEC-TEMP – Secretaria Executiva do Trabalho e Empreendedorismo	1	1,27%
TOTAL	79	100%

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 04: Quantidade de Manifestações por Unidade – 2025



Fonte: Ceará Transparente

3.9 Manifestações por Município da Ocorrência

O Município com maior representatividade no volume de manifestações no ano de 2025 é Fortaleza (49,37%), seguido de Maracanaú (3,80%), embora considerável quantidade não tenha informação sobre esse aspecto, sendo registrado como Não se Aplica (20,25%).

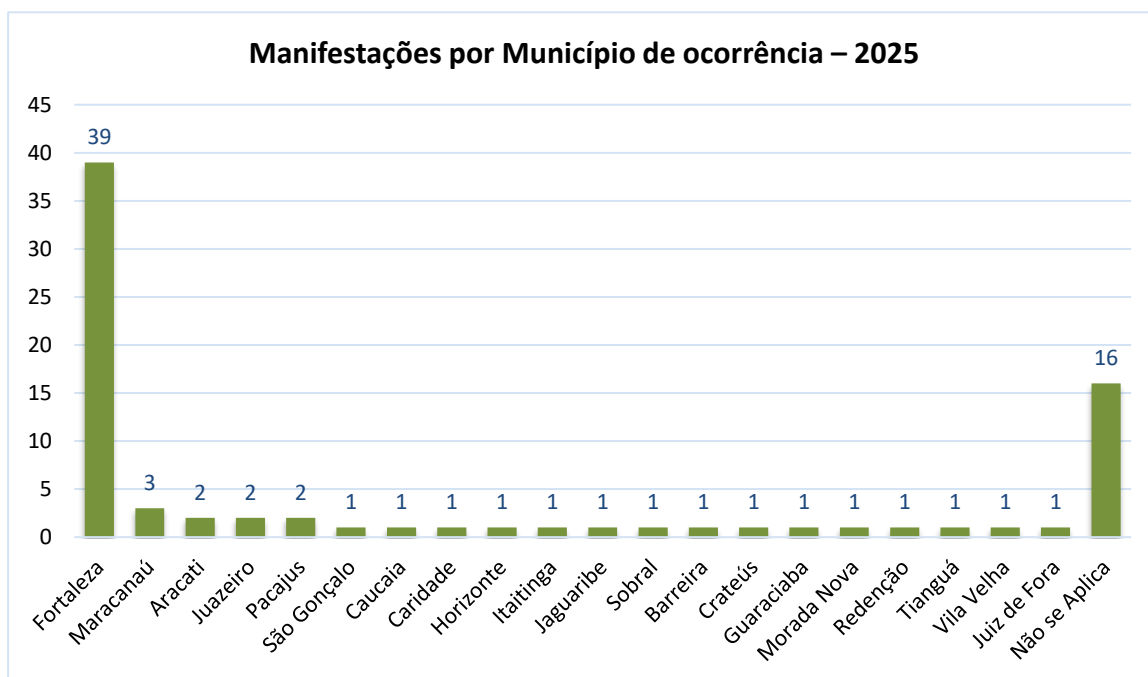
Tabela 08
Manifestações por Município de Ocorrência – 2025

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	
	ABSOLUTO	RELATIVO
Fortaleza	39	49,37%
Maracanaú	3	3,80%
Aracati	2	2,53%
Juazeiro do Norte	2	2,53%
Pacajus	2	2,53%
São Gonçalo do Amarante	1	1,27%
Caucaia	1	1,27%
Caridade	1	1,27%

Horizonte	1	1,27%
Itaitinga	1	1,27%
Jaguaribe	1	1,27%
Sobral	1	1,27%
Barreira	1	1,27%
Crateús	1	1,27%
Guaraciaba do Norte	1	1,27%
Morada Nova	1	1,27%
Redenção	1	1,27%
Tianguá	1	1,27%
Vila Velha (ES)	1	1,27%
Juiz de Fora (MG)	1	1,27%
Não se Aplica	16	20,25%
TOTAL	79	100%

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 05: Quantidade de Manifestações por Município de Ocorrência – 2025



Fonte: Ceará Transparente

4. INDICADORES DE OUVIDORIA

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, monitora dois indicadores institucionais, referentes à resolubilidade (respostas no prazo às manifestações de ouvidoria) e à satisfação do cidadão com as ferramentas de ouvidoria. As metas estabelecidas para esses indicadores para o ano de 2025, foram:



Nesse sentido, a Ouvidoria da Secretaria do Trabalho alcançou, em 2025, um índice de **100%** em relação ao Indicador de Manifestações Respondidas no Prazo. Esse resultado está acima do estabelecido pela CGE e acima do que foi alcançado em 2023 (95,24%) e em 2024 (97,78%), refletindo o compromisso da Ouvidoria e da gestão em atender aos cidadãos de forma tempestiva.

O tempo médio de resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos foi de **9,33 dias**, cumprindo assim, o prazo máximo que é de 20 dias, conforme preconiza a Lei de Acesso à Informação (LAI) e o Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.⁴

⁴ De acordo com o Art. 23 do Decreto Estadual nº 33.485/2020, as manifestações de ouvidoria devem ser tratadas e respondidas ao cidadão no prazo de até 20 dias, a contar da data do recebimento, independente do meio de entrada, podendo ser prorrogado antes de findado o prazo inicial, por um Dirigente do órgão ou entidade por mais 10 dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial.

Destacamos aqui a melhoria na atuação da Ouvidoria da SET em relação aos dois indicadores, visto a superação em relação aos anos anteriores quanto ao índice de resolubilidade e quanto ao tempo médio de resposta, que em 2024 foi de 10 dias.

4.1. Índice de Resolubilidade das Manifestações (Geral e detalhamento)

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº 33.485/2020. Entende-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Nesse sentido, a Ouvidoria alcançou índice de Resolubilidade de 100%, ou seja, todas as manifestações foram respondidas no prazo.

Tabela 9
Resolubilidade/Detalhamento por Situação – 2023/2024/2025

SITUAÇÃO	QUANTIDADE		
	2023	2024	2025
Manifestações finalizadas no prazo	20	44	79
Manifestações finalizadas parcialmente	-	1	-
Manifestações finalizadas fora do prazo	1	-	-
Manifestações pendentes		-	-
TOTAL	21	45	79

Fonte: Ceará Transparente

Tabela 10
Índice de Resolubilidade – 2025

SITUAÇÃO	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE
Manifestações finalizadas no prazo	100%

Fonte: Ceará Transparente

4.1.1 - Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade

Embora o índice de resolubilidade tenha superado o índice alcançado nos anos anteriores (2023 e 2024) e estar acima do estabelecido pela CGE, nosso compromisso é com a manutenção desse índice e para tanto propomos intensificar a divulgação do papel estratégico da Ouvidoria na Secretaria e sua importância para a melhoria dos processos internos e os serviços prestados à população.

Fortalecer a integração entre os colaboradores, as áreas técnicas e alta gestão, certamente culminará no propósito de solucionar com efetividade e tempestividade as

manifestações recebidas, tendo em vista que, a Ouvidoria, sendo um órgão estratégico que atua junto ao público interno e externo, escutando ambas as partes e cobrando aos responsáveis as soluções efetivas, visa sempre a melhoria dos processos e a prestação dos serviços voltados à população.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta às demandas apresentada pelos cidadãos em 2025 foi de 9,33 dias, estando assim, em conformidade com os prazos legais.

Tabela 11
Comparativo do Tempo Médio de Resposta – 2023/2024/2025

Tempo Médio de Resposta 2023	8,95 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	10 dias
Tempo Médio de Resposta 2025	9,33 dias

Fonte: Ceará Transparente

4.2 Satisfação dos Usuários (Geral e detalhamento)

A Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria é outro importante indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria. A meta instituída é de 67%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela 12
Resultados da Pesquisa de Satisfação – 2025

QUESTIONÁRIO		RESULTADO
DE MODO GERAL QUAL SUA SATISFAÇÃO COM:		
A	O Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4
B	O tempo de retorno da resposta	4
C	O canal utilizado para o registro de sua manifestação	4
D	A qualidade da resposta apresentada	4
MÉDIA DAS NOTAS		4
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO		50%

Fonte: Ceará Transparente

O índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria da SET em 2025 foi de 50%.

Esse índice é resultado da Pesquisa de Satisfação respondida pelo cidadão, onde é atribuída uma nota de 1 a 5 em cada uma das 4 perguntas do questionário (A, B, C e D). O indicador é calculado a partir da quantidade das médias das perguntas A, B, C e D igual ou superior a 4, nas manifestações que tiveram a pesquisa de satisfação respondida.

4.2.2 Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela 13
Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria – 2025

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era	3,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	4
Expectativa	14,29%

Fonte: Ceará Transparente

A expectativa do cidadão em relação ao serviço de Ouvidoria da SET apresentou variação de 14,29%, ou seja, a expectativa que o cidadão tinha da Ouvidoria aumentou após utilizar o serviço.

4.2.3 Índice de Resolutividade – Resolução das demandas na visão do cidadão

Tabela 14
Índice de Resolutividade – Resolução das demandas na visão do cidadão – 2025

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	RESULTADO	ÍNDICE
Sim	1	50%
Não	1	50%
Parcialmente	-	-
Vazias	-	-

De acordo com as respostas, o índice de resolutividade da Ouvidoria na visão do cidadão foi de 50%. Ou seja, metade dos respondentes avaliou que sua demanda foi resolvida e outra metade, considerou que não. Em relação às respostas consideradas parcialmente e vazias, não houve avaliação.

4.2.4 – Total de Respondentes

Tabela 15
Total de Respondentes – 2023/2024/2025

Total de pesquisas respondidas 2023	3
Total de pesquisas respondidas 2024	2
Total de pesquisas respondidas 2025	2

Em 2025, 02 pessoas responderam à Pesquisa, ou seja, apenas 2,53% do total de manifestantes; em 2023, o percentual foi de 14,29%, e 2024 foi de 4,44%.

Embora a pesquisa seja espontânea, consideramos que esse percentual amostral não representa de fato uma avaliação adequada, ou seja, capaz de definir o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria.

4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria da SET está comprometida com a melhoria desse indicador, em cumprimento aos requisitos vigentes, bem como a credibilidade do instituto ouvidoria perante a sociedade, embora o percentual de respondentes esteja muito aquém do que se pode considerar uma amostra representativa.

Dessa forma, atua no sentido de estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação. Esse acompanhamento se dará por meio de planilha de acompanhamento e avaliação.

Considerando que cada um é parte de um Sistema que está comprometido com um atendimento de excelência, sugerimos que a CGE possa criar mecanismos de incentivo para que um público maior e mais representativo responda à Pesquisa de Satisfação disponibilizada no encerramento de cada demanda.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações registradas no ano de 2025, acompanhando a mesma tendência dos anos anteriores, foram pertinentes ao Assunto “*Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional*”, onde a busca por uma “**Oportunidade de emprego**” foi mais recorrente.

Embora a Ouvidoria não seja o canal mais adequado para solicitar e acessar oportunidades de emprego, tendo em vista a existência de uma rede de atendimento existente nas diversas regiões do Estado, através do SINE/IDT (responsável por uma rede de atendimento, composta por 18 unidades localizadas tanto na Capital como no Interior), ao recepcionar as manifestações, a Ouvidoria da SET realiza o tratamento das mesmas encaminhando para a área responsável que acolhe, analisa e fornece as orientações necessárias para que os cidadãos e cidadãs tenham acesso ao emprego, de acordo com o perfil. Após essa análise, a Ouvidoria retorna ao cidadão com as informações e orientações devidas.

A SET surgiu com a missão de ampliar as oportunidades de acesso à geração de trabalho e renda. Criada pela Lei nº 18.310/2023, a Secretaria do Trabalho tem a missão de promover e coordenar as políticas do trabalho, do empreendedorismo e da economia solidária do Estado do Ceará, contribuindo para o crescimento do emprego, da renda e da inclusão social da população.

Os dados consolidados de 2025 mostram que o Ceará viveu um ano de forte expansão econômica, com a geração de empregos formais superando as metas iniciais.

O estado do Ceará chegou a **49.184 novos empregos com carteira assinada** no saldo acumulado de 2025, resultado de 667.953 admissões e 618.769 desligamentos ao longo dos 12 meses. Os dados são do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Novo Caged), divulgados em 29 de janeiro, pelo Ministério do Trabalho e Emprego.⁵

O Ceará apresentou desempenho positivo, no ano passado, em todos os cinco grandes grupamentos de atividades econômicas avaliados. O destaque foi o setor de Serviços, que gerou

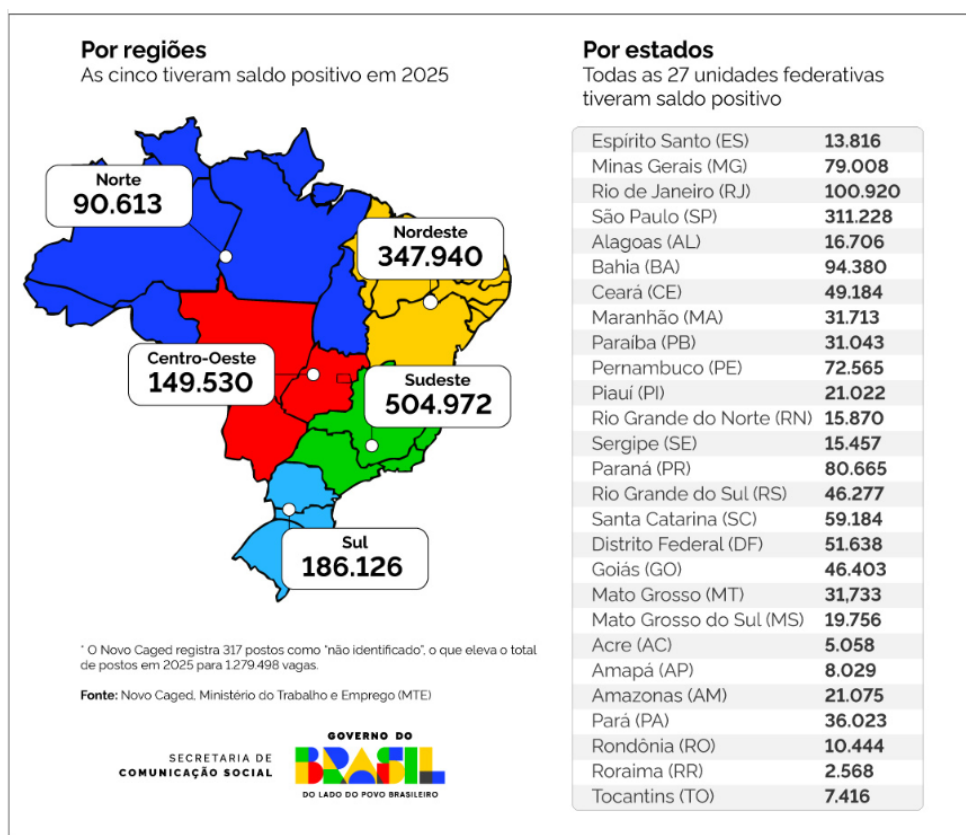
⁵ Fonte: <https://www.gov.br/secom/pt-br/assuntos/noticias-regionalizadas/numeros-do-novo-caged-em-2025/caged-em-2025/ceara-gerou-mais-de-49-1-mil-empregos-com-carteira-assinada-em-2025#:~:text=O%20estado%20do%20Cear%C3%A1%20chegou,ao%20longo%20dos%2012%20meses.>

22.255 novos postos. Na sequência aparecem Comércio (9.509), Construção (9.486), Indústria (5.877) e Agropecuária (2.057).

As novas vagas no Ceará foram ocupadas, em sua maioria, por pessoas do sexo masculino, responsáveis pelo ingresso em 30.668 postos, enquanto houve saldo positivo de 18.516 entre as mulheres. Pessoas com ensino médio completo foram as principais atendidas, com 40.010 postos. Jovens entre 18 e 24 anos formam o grupo com maior saldo de vagas no estado em 2025: 42.445.

Fortaleza foi o município cearense com melhor saldo em 2025, com 19.095 novos postos. Na sequência dos municípios com melhores desempenhos no estado em 2025, aparecem Juazeiro do Norte (3.913), Caucaia (3.085), Horizonte (2.870) e Lavras da Mangabeira (1.769).

As cinco regiões do Brasil e todos os Estados tiveram saldo positivo de empregos em 2025.



Dados do Novo Caged em 2025

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

A Ouvidoria reflete o compromisso da SET com a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados ao atuar no diálogo com a sociedade e contribuir para a melhoria dos serviços prestados a partir da consolidação de temas mais recorrentes.

Nesse sentido, seguindo, portanto, a mesma tendência do ano anterior, percebemos que a Ouvidoria tem sido um canal utilizado pelos cidadãos para “solicitar emprego”, muitas vezes, apenas anexando currículos. Apreendemos dessa informação que os canais adequados para a solicitação de emprego e encaminhamento de currículos podem não estar sendo bem divulgados, havendo a necessidade de intensificar essa divulgação.

A Ouvidoria atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

Dessa forma, a Ouvidoria mantém a diretriz de orientar os usuários sobre a necessidade de acessar os canais adequados disponibilizados pelo Órgão nos registros dos serviços.

Reuniões com as áreas técnicas, com as coordenadorias e com a direção são promovidas para discussão dos problemas apresentados pela população, havendo o comprometimento de todos, notadamente da gestão, para a mitigação dos mesmos.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas

Um dos objetivos da Ouvidoria é fomentar a participação social para que o cidadão, por meio de suas reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, possa contribuir para correção e aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão.

Nesse sentido, a Ouvidoria tem buscado promover o relacionamento com as áreas internas do órgão, essencial para que todos possam desenvolver seus projetos e aperfeiçoar processos e procedimentos.

Registramos que se encontra em execução um plano de ação que tem como objetivo considerar as manifestações de ouvidoria para fins de planejamento das ações, melhoria dos processos, políticas, serviços e tomada de decisão do órgão.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

As Ouvidorias atuam como um instrumento de participação e controle social, além de ser uma importante ferramenta de gestão, possibilitando aos gestores a identificação de problemas e deficiências, a partir dos relatórios emitidos. Cabe ressaltar que os relatórios são elaborados com base nas manifestações registradas pela sociedade e têm a finalidade de aperfeiçoar o serviço público.

Assim como qualquer outra área governamental, a Ouvidoria precisa se reinventar adotando novas metodologias de atuação. Nesse sentido, é preciso “se mostrar” e convencer sobre a importância das ouvidorias no contexto da cidadania e da governança, o que não se resume a receber e responder manifestações, apenas apresentar números e recomendações. É preciso mais que isso, é preciso entregar um produto mais lapidado, indicando onde é possível fazer a diferença por meio de resultados concretos, sejam em aspectos sociais ou econômicos.

Nesse sentido, a transformação de demandas individuais em soluções coletivas é o pilar fundamental da gestão pública eficiente e da cidadania ativa. Quando o Estado ou as organizações deixam de “apagar incêndios” pontuais e passam a criar políticas estruturais, o impacto social é multiplicado. Como exemplos, podemos citar a eficiência no uso de recursos, a promoção da equidade social, o fortalecimento da democracia participativa.

Na SET, podemos citar alguns benefícios e resultados decorrentes da atuação da Ouvidoria e sua interação com a sociedade: melhoria gerencial, aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional junto ao público atendido.

Cientes de que muitos benefícios ainda podem ser alcançados a partir da atuação da Ouvidoria, seguimos com o propósito de promover as mudanças necessárias para ajustar o serviço público à qualidade desejada e pleiteada pelos cidadãos e cidadãs.

7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria deve disponibilizar informações e apresentar recomendações para dar suporte ao processo decisório e à formulação de novas políticas e novos serviços públicos ou reformulação dos existentes, a fim de que o cidadão seja mais bem atendido em qualidade, tempo e custo. Nesse sentido, suas sugestões e recomendações de melhoria devem ser utilizadas para fins de planejamento, melhoria dos processos, políticas, serviços e tomada de decisão.

Um dos grandes desafios da Ouvidoria é, de fato, **contribuir com o planejamento e a gestão do Órgão a partir dos dados coletados das manifestações**. Agindo dessa forma, a Ouvidoria reforça a importância de sua atuação junto ao órgão e a necessidade de execução das recomendações e sugestões propostas, como forma de aprimorar a gestão institucional e para melhoria dos serviços e dos processos.

Propor sugestões à Direção do Órgão que busquem a melhoria da qualidade do serviço público estadual, a partir das constatações das fragilidades e oportunidades de melhoria, é papel do(a) Ouvidor(a) Setorial, de acordo com o Art. 12 da Instrução Normativa da CGE Nº 01/2020.

A medida visa contribuir com o planejamento e a gestão do órgão a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria. Os relatórios elaborados devem ser disponibilizados nas páginas institucionais na internet, na intranet e devem ser divulgados junto ao público interno do Órgão.

Dessa forma, propomos as seguintes melhorias, a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria:

- ❖ **Utilizar as manifestações de Ouvidoria para o planejamento das ações, melhoria dos processos, políticas, serviços e tomadas de decisão dos gestores, conforme prevê o programa de integridade.**
- ❖ **Realizar pesquisa de satisfação com o público usuário dos serviços públicos da SET.**

E ainda reitera as proposições feitas em 2024:

- ❖ Promover ambiente que proporcione o sigilo, a discrição e a proteção dos cidadãos, ou seja, proteção às manifestações sigilosas presenciais, garantindo assim, o anonimato aos cidadãos que fazem estas manifestações.

- ❖ Prover instalações adequadas para uma boa acomodação da equipe e para prestação do atendimento ao público, para que se sintam acolhidos e à vontade, conforme preconiza o Manual de Ouvidoria Pública do Estado (CGE, 2020).
- ❖ Integrar a Ouvidoria do IDT ao Sistema Estadual de Ouvidoria, passando a ser uma sub rede da Ouvidoria da SET, proporcionando um alinhamento com os princípios e diretrizes da CGE e o fortalecimento da atuação em rede, com o acolhimento e tratamento das demandas e a efetividade na melhoria do serviço público.

A implementação das ações propostas, certamente demonstrarão o compromisso institucional com uma gestão íntegra, transparente, proba e ética, capaz de promover relações interpessoais respeitadas, o bem-estar de todas as pessoas e o enfrentamento ao assédio e a todas as formas de discriminação, seja no âmbito da SET, seja nas ações, programas e projetos que desenvolve em parceria com outros órgãos.

8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Servir ao público é atender aos interesses coletivos, executando suas atividades com ética, legalidade, eficiência, responsabilidade e compromisso. Nesse sentido a Ouvidoria atua como uma das principais ferramentas de escuta da sociedade para a garantia da eficácia do trabalho de atender a população.

Como um canal de comunicação entre a Secretaria do Trabalho e seus públicos, a Ouvidoria vem recebendo, analisando e encaminhando manifestações como reclamações, sugestões, elogios e denúncias, de forma imparcial e confidencial, com a finalidade de promover a transparência, melhorar a qualidade dos serviços, fortalecer a confiança dos cidadãos e contribuir para o aprimoramento da gestão e do atendimento ao público.

Atesto ter tomado conhecimento das informações contidas no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da SET referente ao ano de 2025, que deverá ser encaminhado aos órgãos internos de planejamento e gestão, para fins de análise, planejamento, melhoria dos processos, políticas, serviços e tomada de decisão, levando em consideração as manifestações dos cidadãos, e apresentado ao Comitê Executivo da Secretaria para ciência do seu conteúdo e obtenção de dados e indicadores para o aperfeiçoamento dos processos e procedimentos e da prática dos atos administrativos.

Por fim, determino que o presente relatório seja encaminhado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE-CE, e publicizado na página institucional da Secretaria do Trabalho, em atendimento ao princípio da transparência e o fomento à participação e ao controle social.

Desta forma, continuaremos a fortalecer e acompanhar essa atuação, com o intuito de garantir que os serviços possam ser desenvolvidos de forma a atender os anseios da população cearense, afinal servir bem é a nossa missão.

Vladyson Viana
Secretário do Trabalho

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ressaltamos o compromisso da Secretaria do Trabalho e a diligência no trato das demandas recebidas e reiteramos que as considerações constantes no relatório de gestão da Ouvidoria sejam absorvidas e trabalhadas como oportunidades de melhoria contínua dos processos internos, com o intuito de proporcionar a elevação da satisfação do cearense com os serviços oferecidos.

Reafirmamos nosso compromisso em transformar cada crítica em uma oportunidade de evolução, garantindo que o feedback recebido seja o principal motor para a excelência no atendimento e na governança institucional.

Nesse sentido, os dados deste período demonstram que a Ouvidoria cumpriu seu papel de ponte entre o cidadão e a instituição. A análise das manifestações permitiu identificar gargalos operacionais e oportunidades de aprimoramento nos serviços prestados.

Em suma, o presente relatório reitera a importância da transparência e do diálogo democrático. O volume e o perfil das demandas tratadas evidenciam a confiança da sociedade neste canal. As recomendações aqui apresentadas visam não apenas solucionar casos isolados, mas fortalecer a cultura de integridade e o respeito aos direitos do usuário, consolidando a Ouvidoria como um instrumento essencial de controle social e gestão participativa.

Fortaleza, 9 de fevereiro de 2026.

Edna Maria Martiniano de Lima
OUVIDORA

Vladyson da Silva Viana
SECRETÁRIO DO TRABALHO

ANEXOS



ANEXO I – AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

✦ 1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Tema: Linguagem simples

No dia 24 de novembro, foi realizada a palestra com o tema "**Linguagem Simples**", voltada para os servidores da Secretaria do Trabalho e do Instituto de Desenvolvimento do Trabalho - IDT. Pensado e organizado pela Ouvidoria, o evento teve como objetivo principal conscientizar os participantes sobre a importância de uma comunicação clara, acessível e inclusiva no ambiente institucional. Com a colaboração da CGE, a exposição proporcionou abordagens técnicas de redação para eliminar termos técnicos excessivos (juridiquês e burocratês) e a estruturação de textos focada na experiência do usuário. A iniciativa reforça o compromisso da SET com a transparência e a eficiência na transmissão de informações e no diálogo com a população.

A palestra teve duração de duas horas (10h às 12h), no formato de exposição dialogada, ocorreu no Auditório da SET e focou em transformar a comunicação técnica em mensagens de fácil compreensão. O encontro destacou que simplificar não é "empobrecer" o conteúdo, mas sim garantir que a informação chegue ao destinatário sem barreiras.

Resultados Alcançados

Como resultados alcançados com a ação, destacamos o engajamento com a participação ativa dos colaboradores (SET e IDT), com considerável índice de interação e dúvidas sanadas. Destacamos ainda a percepção da necessidade de revisão de fluxos de comunicação interna e externa para evitar ruídos.

Resultados Esperados

- **Inclusão e Acessibilidade:** Garantia de que cidadãos e clientes, independentemente do nível de escolaridade, compreendam as mensagens da instituição.
- **Redução de Erros:** Diminuição na incidência de retrabalho causado por instruções ambíguas ou linguagem excessivamente técnica.
- **Fortalecimento da Transparência:** Melhora na imagem institucional, consolidando a organização como um ente que se comunica de forma clara, honesta e aberta.

Evidências da execução

1- Fotos



1- Lista de Presença

LISTA DE PRESENÇA					
					
ASSUNTO	PALESTRA: LINGUAGEM SIMPLES				
COORD. RESPONSÁVEL	ASCOI/OUVIDORIA				
DATA	24/NOVEMBRO/2025	HORA	10h	LOCAL	AUDITÓRIO DA SET
Nº	Nome do (a) Participante	Área	E-mail	Contato	Assinatura
1	Wlândia M. de Roche	CCOGA			368
2	THYEGO GERMANO MILITÃO	CCOGA			
3	Resana B. Rodrigues	Comissão de Licitação			
4	Barclay Costa Gabriel	CGE/CE			
5	Ana Ingrid	SET/COTRA			
6	Suely Aguiar	CEARÁ CREDI/CPRE			
7	Hallen R. de P. Oliveira	IDT SEDE/SD			
8	Maria Antonieta de Jesus	CGE/CE			
9	Edna M. Maranhão	ASCOI/OUVIDORIA			
10	Jacira K. de Barros	ASCOM			
11	ERICA BARROSO COSTA	ASCOM SET			
12	Antonio Jose Izabela	COTRA			
13	Venício Costa	ASSUR			
14	Potência Lima	ASCOI			
15	José Paulo da Silva	ASCOFI			

LISTA DE PRESENÇA					
					
ASSUNTO	PALESTRA: LINGUAGEM SIMPLES				
COORD. RESPONSÁVEL	ASCOI/OUVIDORIA				
DATA	24/NOVEMBRO/2025	HORA	10h	LOCAL	AUDITÓRIO DA SET
Nº	Nome do (a) Participante	Área	E-mail	Contato	Assinatura
16	Aníbal José de Souza	COTRA			
17	Elenny C. Soares	CODIP			
18	Beatriz Lima Almeida	COEMP			
19	Jana Caroline B. Machado	COEMP			
20	Shirley M. Figueiredo	COAFI			
21	Shirley Carnevali	COAFI			
22	Maria Laura Ribeiro Lima	CODIP			
23	Ryan Felipe Lima Oliveira	ASSUR			
24	Francisco Raimundo da Silva	CODIP			
25	Raimundo de Gus	CODIP			
26	ANTENOR TENÓRIO DE B. JUNIOR	IDT			
27	SOLANGE MARIA SILVA GOS	IDT/CPRE			
28	JOSE VEDINATO PIREIRA SILVA	COEMP/SET			
29	Marcia Ribeiro da Silva	ASCOI			
30					

2. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Informamos nesta seção, as ações de capacitação e qualificação relacionadas à ouvidoria, participação social e temas correlatos para o aprimoramento no desempenho da função de Ouvidor(a), no ano de 2025.

Nesse período, destacamos, além da Certificação em Ouvidoria, a participação em Cursos, Oficinas, Seminários Nacionais e Encontros Estaduais, conforme tabela a seguir.

Tabela 16
Capacitações realizadas – 2025

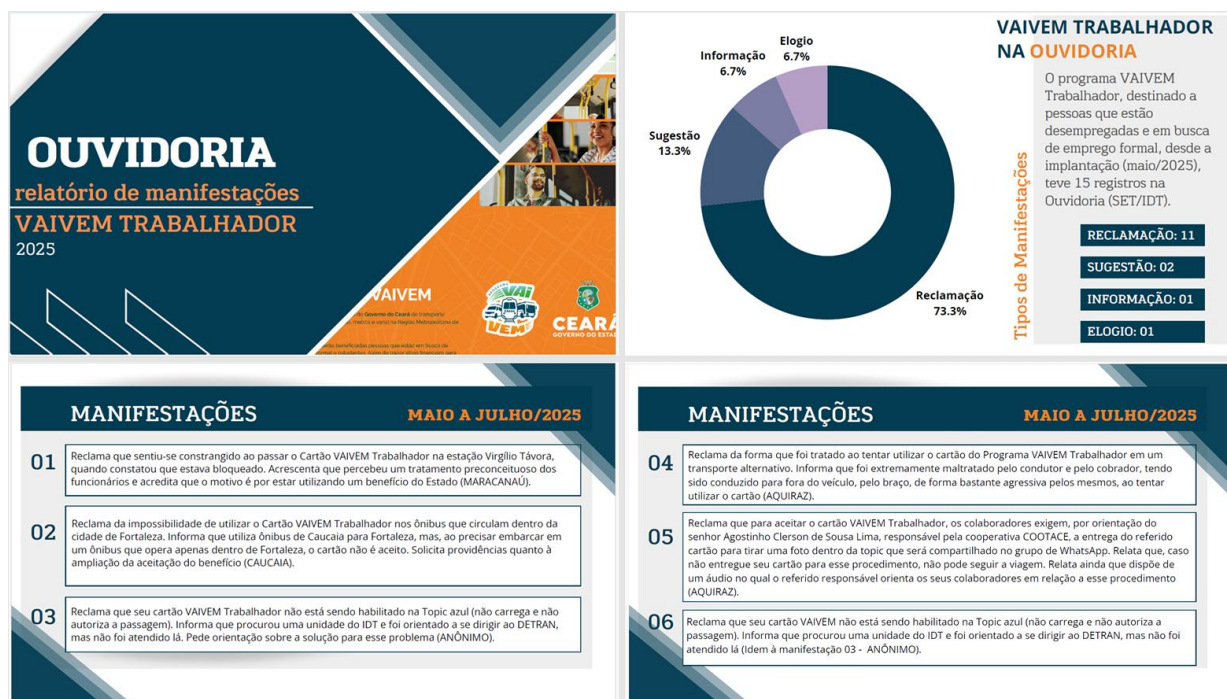
TÍTULO DA CAPACITAÇÃO/EVENTO	ORGANIZAÇÃO/LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
Certificação em Ouvidoria	ENAP/Online	05 a 31/01/2024	160h/a
Oficina Qualidade nas Respostas de Ouvidoria	CGE/EGP-CE	26 a 29/03/2025	9h/a
Oficina Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria	CGE/EGP-CE	02 a 04/04/2025	9h
Curso Ética e Serviço Público	CGE/EGP-CE	04/04 a 04/05/2025	20h/a
I Seminário Nacional de Ouvidorias	CGU/Belo Horizonte-MG	25 a 27/06/2025	16h/a
II Seminário Nacional de Ouvidorias	CGU/Manaus-AM	15 a 17/10/2025	16h/a
XII Encontro Estadual de Ouvidores	ABO/Aracati-CE	28/08/2025	4h/a
XIX Encontro Estadual de Controle Interno	CGE/Centro de Eventos-CE	28/11/2025	8h/a
I Encontro da Rede de Encarregado de Dados Pessoais	CGE/Auditório SEPLAG	16/07/2025	3h/a
Reuniões da Rede de Ouvidorias	CGE/CGE	2025	-
Reuniões da Rede de Ética	CGE/ Online	2025	-

3. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA - ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art. 27; IX) e Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12; II), elaborou no ano de 2025, Relatório Anual de Gestão, Relatório I Semestre e Relatórios Temáticos sobre o programa VaiVem Trabalhador, Ceará Credi e Ouvidoria do IDT, totalizando 5 documentos, que foram encaminhados à gestão superior.

Desses, 3 foram compartilhados com as áreas internas nas reuniões do Comitê Executivo, e ainda disponibilizados no sítio institucional da SET (<https://www.trabalho.ce.gov.br/download/documentos-da-ouvidoria/>)

Destacamos que é prática da Ouvidoria da SET elaborar relatórios de gestão e relatórios referente ao primeiro semestre de cada ano e ainda relatórios temáticos sobre algum tema relacionado à política pública do trabalho. Os relatórios anuais de gestão são elaborados contendo uma síntese do perfil das manifestações do período, ações e providências adotadas para melhoria dos serviços prestados.



Relatório do programa VaiVem Trabalhador, julho/2025.



OUVIDORIA

RELATÓRIO

I SEMESTRE - 2025

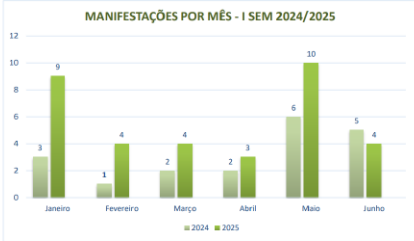
OUVIDORIA EM NÚMEROS

Durante o primeiro semestre de 2025, foram registradas 47 (quarenta e sete) manifestações na Ouvidoria da SET, sendo 34¹ manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual, 6 de outros Poderes,² 7 manifestações invalidadas³ e 1 reaberta pelo cidadão.

Comparando com o mesmo período de 2024, quando foram registradas 19 manifestações no período de janeiro a junho, observamos que houve um crescimento de 44% na quantidade de manifestações registradas.

Gráfico 01: Comparativo de Manifestações por Mês – I Semestre 2024/2025

MANIFESTAÇÕES POR MÊS - I SEM 2024/2025



Mês	2024	2025
Janeiro	3	9
Fevereiro	1	4
Março	2	4
Abril	2	3
Maior	6	10
Junho	5	4

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 03: Manifestações por Tipo – I Semestre 2025

MANIFESTAÇÕES POR TIPO - I SEM 2025



Tipo	Quantidade
Solicitação	13
Reclamação	9
Elogio	5
Sugestão	4
Denúncia	3

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 02: Manifestações por Meio de Entrada – I Semestre 2025

MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA - I SEM 2025



Meio de Entrada	Quantidade
E-mail	11
Telefone 155	7
Internet	6
Presencial	5
Governo Itinerante	5

Fonte: Ceará Transparente

Tabela 03: Manifestações por Assunto – I Semestre 2025

Assunto	Quantidade	Porcentagem
Ações de desenvolvimento do trabalho e qualificação profissional	14	42%
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	4	11%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	4	11%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	2	6%
Programa VaiVem Trabalhador	2	6%
SINE/IDT (estrutura e funcionamento)	1	3%
Uso indevido de veículo oficial	1	3%
Elogio ao servidor público/colaborador	1	3%
Empreendedorismo e educação profissional	1	3%
Assédio moral	1	3%
Ceará Credi – programa de microcrédito	1	3%
Divulgação de eventos na instituição	1	3%
Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	1	3%
TOTAL	34	100%

Fonte: Ceará Transparente

Manifestações Respondidas no prazo por Unidades Internas

As manifestações de ouvidoria devem ser tratadas e respondidas ao cidadão no prazo de até 20 dias, a contar da data do recebimento, podendo ser prorrogado antes de findado o prazo inicial, por um Dirigente do órgão por mais 10 dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor.⁴

Para que as respostas cheguem ao cidadão no prazo previsto no decreto e também na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), é necessário estabelecer um prazo interno para análise, encaminhamento e resposta, conforme Orientação Técnica nº 04/2024, emitida pelo Assessor de Controle Interno e Ouvidoria da SET, que definiu o prazo de 07 dias, a contar do recebimento da demanda via sistema Ceará Transparente – módulo Ouvidoria.

41%

DAS
MANIFESTAÇÕES
FORAM
RESPONDIDAS
FORA DO PRAZO

Tabela 08: Manifestações Respondidas no Prazo por Unidades Internas – I Semestre 2025

Unidade	SIM	%	NÃO	%
IDT/SINE	17	81%	4	19%
COTRA	1	50%	1	50%
GABINETE DO SECRETÁRIO	2	29%	5	71%
COAFI	0	0%	4	100%
TOTAL	20	59%	14	41%

Fonte: Ceará Transparente

RESOLUBILIDADE 100%

O Índice de Resolubilidade da Ouvidoria da SET foi de 100,00% no primeiro semestre de 2025.

Das 34 manifestações registradas, todas foram finalizadas no prazo (100%) e nenhuma manifestação ficou pendente de resposta nesse período.

O tempo médio de resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos foi de 9.57 dias.

OUVIDORIA DO IDT

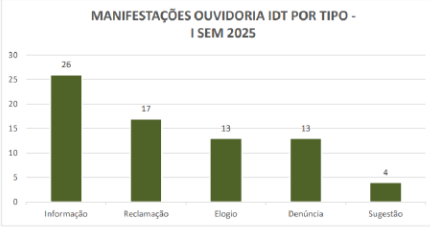
No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria do IDT registrou 73 manifestações, sendo 26 Informações (36%), 17 Reclamações (23%), 13 Elogios (18%), 13 Denúncias (18%) e 4 Sugestões (5%).

Comparando com o mesmo período do ano anterior, observamos que houve uma redução de 20% nos registros, notadamente no tipo Informações, que representava quase a metade dos registros (49,5%), e em 2025 reduziu para 36%.

Observamos também um acréscimo de mais de 50% no número de denúncias, passando de 6 (2024) para 13 (2025), nesse primeiro semestre.

Gráfico 07: Manifestações Ouvidoria IDT por Tipo – I Semestre 2025

MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA IDT POR TIPO - I SEM 2025



Tipo	Quantidade
Informação	26
Reclamação	17
Elogio	13
Denúncia	13
Sugestão	4

Fonte: elaboração própria

Relatório I Semestre, agosto/2025.

35

4. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

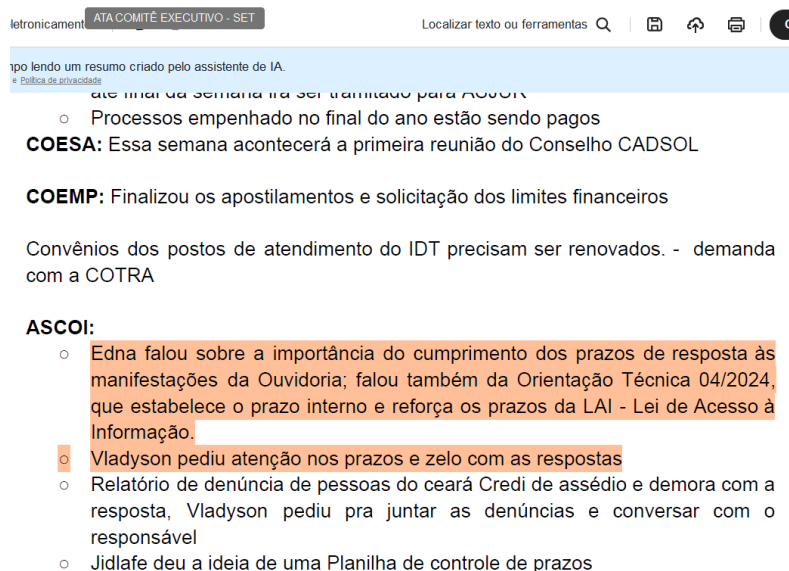
A Ouvidoria da SET realizou reuniões internas com áreas técnicas do órgão que tiveram como pauta o comprometimento com o fortalecimento da Ouvidoria e a parceria dos responsáveis pelas áreas no sentido de pactuar a melhoria dos resultados da ouvidoria, tais como prazo e respostas.

Nesses momentos, a Ouvidoria fez a divulgação das ações e resultados da atuação, bem como as dificuldades encontradas, com o intuito de sensibilizar os responsáveis pelas áreas da importância da Ouvidoria enquanto ferramenta de cidadania e de gestão, para que possam ficar alinhadas e comprometidas com o trabalho da Ouvidoria.

Em 2025, foram realizadas 3 ações: foram momentos de sensibilização sobre a importância do cumprimento dos prazos de Ouvidoria e a situação das demandas pendentes de resposta com as Áreas Internas da SET: Codip, Coafi, Coemp, Cotra, Coesa, Ascom, Asjur, Gabinete, Sexec-Temp, Sexec-PGI). Seguem prints das Atas de Reunião.⁶

AÇÃO 01: 20/01/2025

20 de jan. de 2025 Reunião do Comitê Executivo



ATA COMITÊ EXECUTIVO - SET

Localizar texto ou ferramentas

tipo lendo um resumo criado pelo assistente de IA.

que iniciar a semana na SET, tratando para ASCOI:

- Processos empenhados no final do ano estão sendo pagos

COESA: Essa semana acontecerá a primeira reunião do Conselho CADSOL

COEMP: Finalizou os apostilamentos e solicitação dos limites financeiros

Convênios dos postos de atendimento do IDT precisam ser renovados. - demanda com a COTRA

ASCOI:

- Edna falou sobre a importância do cumprimento dos prazos de resposta às manifestações da Ouvidoria; falou também da Orientação Técnica 04/2024, que estabelece o prazo interno e reforça os prazos da LAI - Lei de Acesso à Informação.
- Vladysson pediu atenção nos prazos e zelo com as respostas
- Relatório de denúncia de pessoas do Ceará Credi de assédio e demora com a resposta, Vladysson pediu pra juntar as denúncias e conversar com o responsável
- Jidrafe deu a ideia de uma Planilha de controle de prazos

⁶ Atas de Reunião disponível em:

https://docs.google.com/document/d/1fB6XfcUSE1_37QNEg_B3iWoSIIGOVYenxPYo7VtxOUE/edit?tab=t.0#heading=h.ool0rq6uznxi

AÇÃO 02: 18/08/2025

18 de ago. de 2025 | Reunião do Comitê Executivo

etronicamente ATA COMITÊ EXECUTIVO - SET Localizar texto ou ferramentas

po lendo um resumo criado pelo assistente de IA.
e Política de privacidade

ASJUR - SE I;

- . VAIVEM: Está com 13.097 mil cartões entregues até a data de hoje 18/08
 - o Termo de cooperação DETRAN: aníbal solicitou uma reunião com CODIP/SET/COTRA/ASJUR, para discutir sobre o termo
 - o Caravana VAIVEM: Esta semana acontecerá em Maranguape/ São Gonçalo do Amarante/ Pindoretama. E na próxima semana Itaitinga
- .. Casa do Trabalhador - Fortaleza:
 - o COTRA recebeu notificação do ministério público sobre o prédio
 - o Recebeu notificação do IPHAN - Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional cobrando um ajustamento de conduta
 - o Houve uma reunião semana passada com o MTE com os entes com casa do trabalhador, e demandaram datas de inauguração e relatórios sobre as situações dos processos
- i. ASCOL: Edna fez apresentação de Relatórios de Ouvidoria (I semestre de 2025) e de Recomendações emitidas pela CGE.
 - o RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELO CONTROLE EXTERNO – CGE
 - o RELATÓRIO I SEMESTRE - 2025
 - o RELATÓRIO I SEMESTRE 2025
 - o Ouvidora Edna fez apresentação das ações e resultados da ouvidoria junto aos membros do Comitê (Secretários/Coordenadores/Colaboradores), bem como fez uma sensibilização da importância da ouvidoria como ferramenta de cidadania e de gestão, e do cumprimento dos prazos de resposta das manifestações que são encaminhadas para as áreas internas.

AÇÃO 03: 15/09/2025

15 de set. de 2025 | 📅 Reunião do Comitê Executivo

Ator: ATA COMITÊ EXECUTIVO - SET

Localizar texto ou ferramentas 🔍

📄 🔄 🖨️

...o lendo um resumo criado pelo assistente de IA.
[Política de privacidade](#)

Programa de Integridade: A coordenadora Edna (ASCOI) informou sobre as fases do programa de integridade e que a SET já está na fase do Monitoramento dos Planos de Ação e para tanto, estão sendo feitas reuniões com as áreas, com o apoio da Simone (CODIP). A Secretária Ariana ressaltou a importância do acompanhamento e monitoramento junto às áreas. Edna solicitou que fosse definida uma comissão junto com IDT para tratar da pesquisa de satisfação com público externo sobre o serviço de emissão do cartão VAIVEM Trabalhador, atendendo ao programa de integridade e à Lei 13.460/2017, que estabelece normas básicas para participação do usuário dos serviços públicos.

Manifestação da Ouvidoria: Ouvidora Edna falou sobre as manifestações e Áreas que estão pendentes de resposta: ASCOM, COAFI e COTRA. O Secretário Vladyson pediu para Ana Clara (ASCOM) responder à manifestação que foi enviada para a COAFI, por se tratar de demanda da imprensa.

- a. A secretária Ariana alertou que mesmo tendo um prazo limite, precisa ser respondido o mais rápido possível, pediu para estruturar um programa de saúde mental no trabalho.
- b. O Antenor (IDT) disse que existe um e-book do Ministério do Trabalho sobre orientação à saúde mental no trabalho.

✦ 5. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho promoveu **duas Ações de Ouvidoria Ativa** em 2025.

A primeira Ação itinerante de escuta da população ocorreu no evento Maio do Trabalhador, realizado nos dias 05 e 06 de maio de 2025, na praça José de Alencar, centro de Fortaleza.

Em parceria com a Ouvidoria do IDT, durante os dois dias de ação, a equipe realizou atividades de divulgação do serviço de Ouvidoria, aproximando a gestão dos usuários dos serviços públicos prestados pela Secretaria e dialogando com a população sobre as ações voltadas aos cidadãos.

Realizado em comemoração ao Dia do Trabalhador, o público-alvo da ação foi trabalhadores (desempregados e empregados) que compareceram ao local em busca dos serviços ofertados pelo Governo do Estado, através de diversos órgãos: SET, IDT, Cagece, SESA, SPS e outros.

Além da divulgação do serviço de Ouvidoria foram realizadas orientações sobre o acesso aos serviços e ainda o acolhimento e registro de manifestações.

A segunda Ação ocorreu no evento “Caravana do programa VaiVem Trabalhador”⁷ no município de Pacatuba, no dia 22 de outubro, no CEO – Centro de Artes e Esportes Unificados, que proporcionou serviços para auxiliar trabalhadores em busca de recolocação profissional, além da emissão do Cartão VaiVem Trabalhador.

A iniciativa, realizada pela Secretaria do Trabalho, em parceria com o Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (IDT/SINE), teve como foco principal a emissão e entrega imediata do Cartão VaiVem, benefício que garante a gratuidade no deslocamento em transportes públicos intermunicipais dentro da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) e Região Metropolitana do Cariri (RMC).

Nesta Ação, a Ouvidoria se fez presente com a divulgação do serviço de Ouvidoria e com orientações aos cidadãos, se deslocando do seu ambiente de atendimento e promovendo a escuta junto à população que compareceu ao local para receber o benefício.

⁷ Sobre a Ação na Caravana VaiVem Trabalhador, confira mais em <https://www.trabalho.ce.gov.br/2025/10/22/caravana-vaivem-trabalhador-leva-servicos-e-gratuidade-de-transporte-a-pacatuba/>

AÇÃO 1: Ouvidoria Ativa - Dia do Trabalhador - Fortaleza-CE (2025)



AÇÃO 2: Ouvidoria Ativa - Caravana VaiVem Trabalhador - Pacatuba-CE (2025)

VAIVEM

Caravana VaiVem Trabalhador leva serviços e gratuidade de transporte a Pacatuba

22 DE OUTUBRO DE 2025 - 16:21 | #CaravanaVaiVem #GratuidadeDeTransporte #Pacatuba #Serviços



A Caravana do programa VaiVem Trabalhador chega nesta quarta-feira (22) em Pacatuba, na Região Metropolitana de Fortaleza (RMF), levando serviços essenciais para auxiliar trabalhadores em busca de recolocação profissional.

Como solicitar o cartão

Para solicitar o Cartão VaiVem, os requisitos são: ter mais de 18 anos, residir em um dos municípios da RMF e estar em situação de desemprego. É necessário apresentar documento com foto, CPF e comprovante de endereço.

A Caravana do VaiVem Trabalhador segue seu percurso itinerante pela RMF nos próximos dias, mantendo sua missão de facilitar o acesso a serviços e encurtar a distância entre empregadores e trabalhadores.



✦ 6. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Lei Nacional nº 13.460/2017, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Conhecida como o **Código de Defesa do Usuário do Serviço Público**, a Lei estabelece que cada órgão e entidade deve avaliar aspectos como a qualidade do atendimento, o cumprimento de compromissos e prazos, o volume de manifestações registradas, as medidas implementadas para aperfeiçoar o serviço e a satisfação do usuário.

Nesse sentido, a avaliação contínua dos serviços públicos, é uma exigência da Lei, prevista também na Portaria CGE nº 07/2025, que disciplina os critérios para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual (Variável 9. realização de avaliação de serviços prestados pelo órgão/entidade).

Em 2025, a Secretaria do Trabalho iniciou o processo de avaliação do serviço de emissão do Cartão VaiVem Trabalhador, mas não foi possível concluir (**NUP 59000.001125/2025-66**).

Ciente da necessidade de realizar a Avaliação Continuada dos Serviços, a SET assume o compromisso de realizar pesquisa de satisfação, a cada ano, para entender a percepção dos cidadãos, identificar áreas de melhoria e assim, contribuir para que os serviços sejam eficientes, acessíveis e alinhados às necessidades da população, promovendo a transparência e a qualidade no atendimento.

ANEXO 2 - OUVIDORIA DO IDT



Fundado em 3 de julho de 1998, o Instituto de Desenvolvimento do Trabalho – IDT, é uma instituição de direito privado, sem fins lucrativos, qualificada pelo Governo do Estado como Organização Social, que atua em parceria com o Governo do Estado, na execução dos programas e ações da Secretaria do Trabalho.

Através do decreto 25.019, de 03/07/1998, o IDT tornou-se apto a executar as políticas públicas do trabalho no âmbito do Estado do Ceará, contemplando, prioritariamente, as ações de intermediação de mão de obra (formal e autônomo), orientação profissional, habilitação ao seguro-desemprego e qualificação profissional.

Por meio de um contrato de gestão, o IDT executa as atividades do programa Sistema Nacional de Emprego (SINE) e outras ações voltadas ao desenvolvimento profissional e social, com geração de ocupação e renda. Responsável por uma rede de atendimento, composta por 18 unidades localizadas na Capital do Estado e no Interior, o IDT é responsável pela execução das políticas do trabalho na ponta, estando mais próxima dos cidadãos.

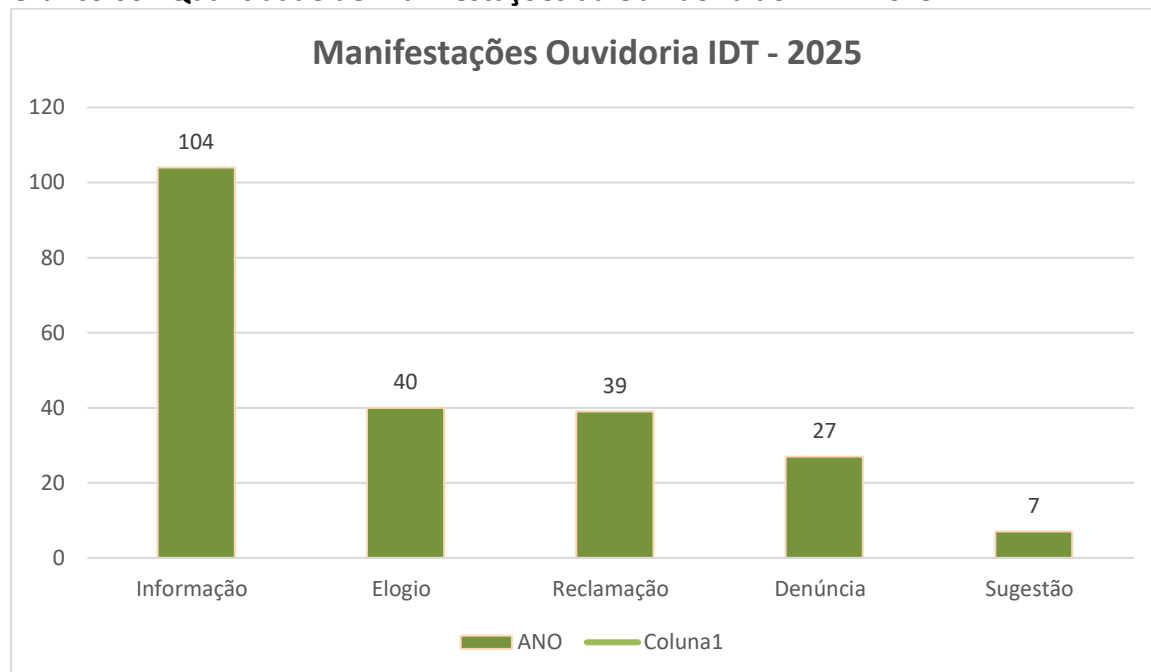
O IDT conta com Ouvidoria própria, que atua na melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, estabelecendo parceria interna em prol da qualidade, da efetividade e da austeridade administrativa, com autonomia e independência, concentrando sua atenção no serviço prestado ao público. Elabora relatórios mensais e encaminha à Secretaria do Trabalho, constando o levantamento quantitativo e o tratamento dado às manifestações registradas em cada período.

De acordo com os relatórios enviados à SET, a Ouvidoria do IDT, durante o exercício de 2025, registrou 217 manifestações, sendo:

- 104 Informações⁸ (48%)
- 40 Elogios (18%)
- 39 Reclamações (18%)
- 27 Denúncias (13%)
- 7 Sugestões (3%)

⁸ O Tipo Solicitação está contabilizado como Informação nos relatórios do IDT, em discordância ao Decreto da CGE nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Gráfico 06: Quantidade de Manifestações da Ouvidoria do IDT – 2025



Fonte: Relatórios de Ouvidoria do IDT, 2025 (elaboração própria)

Assim como no relatório do exercício anterior (2024), a Ouvidoria do IDT não tipifica as SOLICITAÇÕES. Os pedidos de INFORMAÇÕES que chegam não são registrados como ACESSO À INFORMAÇÃO, e sim como manifestação de Ouvidoria.

De acordo com o Sistema Estadual de Ouvidoria, as MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA são tipificadas em: solicitação, elogio, reclamação, denúncia e sugestão. Já os pedidos de informação, quando identificados, são classificados, como ACESSO À INFORMAÇÃO, de acordo com o Sistema Estadual de Acesso à Informação do Poder Executivo Estadual, instituído pela Lei Estadual nº15.175/2012, composto pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação de cada órgão/entidade do estado, responsáveis por atender às solicitações de informação, e pelas instâncias recursais: Comitê Gestor de Acesso à Informação e Conselho Estadual de Acesso à Informação.

Dessa forma, reiteramos a proposta de integrar a Ouvidoria do IDT ao Sistema Estadual de Ouvidoria, passando a ser uma sub rede da Ouvidoria da SET, proporcionando um alinhamento com os princípios e diretrizes da CGE e o fortalecimento da atuação em rede, com o acolhimento e tratamento das demandas e a efetividade na melhoria do serviço público.

ANEXO 3 - FOTOS



Foto 1: Visita técnica da Ouvidoria da SET à Central 155, Canindé; Foto 2: I Seminário Nacional de Ouvidoria, Belo Horizonte; Foto 3: Encontro da ABO-CE, Aracati; Foto 4: II Seminário Nacional de Ouvidoria, Manaus.



Fotos 1, 2 e 3: Solenidade de Entrega do Certificado às Ouvidorias “Padrão Ouro” na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais realizada pela CGE-CE.

ANEXO 4 – CAMPANHA DO ELOGIO

A Ouvidoria da SET realizou, no mês de dezembro, a ***Campanha do Elogio: Natal que acolhe, elogio que aquece o coração***.⁹

A Campanha foi realizada no período de 16 a 22 de dezembro e consistiu no incentivo e importância da valorização do trabalho pelos colegas através de um elogio ou de uma mensagem de agradecimento pela dedicação, pela parceria, fortalecendo a rede de saúde humana, respeitosa e acolhedora.

A Campanha resultou em vários elogios, sendo registrados no Ceará Transparente os elogios identificados, e possibilitou, entre outras coisas, o fortalecimento da cultura organizacional, melhoria na comunicação intersetorial e no atendimento ao público, pois, acredita-se que, quando um servidor se sente acolhido e valorizado tende a replicar esse comportamento no atendimento ao cidadão. A "corrente de elogios" interna acaba transbordando para o público externo.

De uma forma geral, a Campanha demonstrou a preocupação da instituição com o indivíduo e não apenas com o cumprimento de processos e prazos.



Alguns registros da entrega dos Elogios



⁹ Campanha inspirada na atividade realizada pela Ouvidoria da SMS de Fortaleza.



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO TRABALHO