



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO TRABALHO

Relatório de **OUVIDORIA** 2023

Período: 01/07/2023 a 31/12/2023

Coordenação responsável:

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Elaboração:

Edna Maria Martiniano de Lima

Editoração:

Ana Clara Braga Meneses

Correspondências para:

Secretaria do Trabalho do Estado do Ceará

Av. da Universidade, 2596 - Benfica

CEP 60.020-180 – Fortaleza/CE

Fone: (85) 3376.1100

Endereço eletrônico: trabalho@trabalho.ce.gov.br

Site: www.trabalho.ce.gov.br



Secretário de Estado do Trabalho
Vladyson da Silva Viana

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna
Ariana Falcão da Silva

Ouvidora
Edna Maria Martiniano de Lima

Ouvidora Substituta
Vlândia Cavalcante da Silva

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	06
2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS	09
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	11
3.1 Total de manifestações do período	11
3.2 Meio de Entrada	12
3.3 Tipo de Manifestação	12
3.4 Manifestação por Tipo/Assunto	12
3.5 Manifestação por Assunto e Subassunto	13
3.6 Tipo de Serviços	14
3.7 Programa Orçamentário	15
3.8 Manifestações por Unidades Internas da SET	15
3.9 Manifestações por Município da ocorrência	16
4. INDICADORES DA OUVIDORIA	17
4.1 Resolubilidade das Manifestações	17
4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade	18
4.1.2 Tempo Médio de Resposta	19
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	19
4.2.1 Índice Geral de Satisfação	19
4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação	20
4.2.3 Total de respondentes	20
4.2.4 Índice de expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	20
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	21
5.1 Motivos das manifestações	21
5.2 Análise dos pontos recorrentes	22

5.3 Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas	22
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	23
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	24
8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)	25
9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESNTADAS PELA OUVIDORIA	26
10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO	27
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA	28

1 – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho apresenta seu Relatório de Gestão referente ao ano de 2023, contendo informações quantitativas e qualitativas dos atendimentos e das atividades realizadas no período, dados estatísticos, sugestões e recomendações visando a melhoria dos processos internos de gestão e decisão governamental e a oferta de serviços públicos de qualidade.

A Secretaria do Trabalho foi criada 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.

No contexto do planejamento e da execução de políticas públicas de trabalho, emprego, renda, empreendedorismo e economia solidária e no desenvolvimento de políticas de enfrentamento às desigualdades no mundo do trabalho, a Ouvidoria tem um papel relevante, pois atua no atendimento acolhedor e imparcial, contribuindo para uma gestão ética e transparente e tendo como horizonte a oferta e ampliação das oportunidades de acesso à geração de trabalho e renda. A atuação da Ouvidoria nesse processo consiste em, a partir das informações que recolhe da sociedade, colaborar no desenvolvimento de políticas públicas que visem suprir as necessidades dos cidadãos e cidadãs em busca de qualificação, inserção ou reinserção no mercado de trabalho, com inclusão e diversidade.

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho – SET, foi instituída em março de 2023, por força do Decreto nº 35.345/2023, que dispõe sobre a estrutura organizacional. Iniciou seu funcionamento no final do mês de julho de 2023, a partir da portaria de nomeação da Ouvidora e Ouvidora substituta (Portaria nº 18/2023) e com o acesso à plataforma Ceará Transparente, orientações e treinamentos na CGE – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Somente a partir de agosto, após a divulgação do serviço e a migração das áreas e assuntos que estavam na SDE – Secretaria do Desenvolvimento Econômico, antiga SEDET – Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho, as manifestações relativas às políticas do trabalho passaram a ser encaminhadas pelo sistema de gerenciamento de demandas Ceará Transparente e respondidas pela SET.

Tem como missão institucional estabelecer um canal eficaz 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.

Atua na recepção de Reclamações, Solicitações, Elogios, Sugestões, Denúncias e Informações acerca do funcionamento da Secretaria do Trabalho e das políticas desenvolvidas e gerenciadas por ela, acolhendo, analisando, encaminhando aos órgãos responsáveis e respondendo aos cidadãos sobre as providências adotadas quanto às demandas apresentadas. Tem atuação importante na gestão das informações colhidas da sociedade, na elaboração de relatórios quantitativos e qualitativos e no encaminhamento às áreas estratégicas da gestão, conforme previsão na IN 01/2020-CGE, art. 5º, II. Contribui ainda com o planejamento e a gestão do órgão a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, conforme estabelecido na Portaria nº 59/2019-CGE.

Com foco na avaliação da efetividade e no aprimoramento da gestão pública, além de um canal de participação e controle social, a Ouvidoria da SET funciona como instrumento de gestão, 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 e 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 Portaria/CGE nº 052/2020, no que tange o tratamento e o encaminhamento das Denúncias de Ouvidoria, e pela Portaria nº 97/2020, que regulamenta a avaliação de desempenho das ouvidorias, cuja finalidade é identificar e avaliar as ações e resultados da atuação das ouvidorias estaduais, realizada anualmente pela CGE.

Por oportuno, cabe mencionar que os serviços públicos nas áreas do trabalho e empreendedorismo, englobando a qualificação social e profissional e a inserção/reinserção de trabalhadores e trabalhadoras no mercado de trabalho, são executados pelo Instituto de Desenvolvimento do Trabalho – IDT, uma instituição de direito privado, sem fins lucrativos, qualificada pelo Governo do Estado como Organização Social, através do decreto 25.019, de 03/07/1998, que a tornou apta a executar as políticas públicas do trabalho no âmbito do Estado do Ceará. Por meio de

Contrato de Gestão com o Governo do Estado, através da Secretaria do Trabalho, o IDT, além das atividades do Sistema Nacional de Emprego – SINE, como a intermediação de mão de obra e a habilitação ao seguro-desemprego, executa outras ações voltadas ao desenvolvimento profissional e social com geração de ocupação e renda. O IDT conta com Ouvidoria própria, cujo objetivo principal é contribuir com a qualidade e a efetividade dos serviços prestados pelo IDT à sociedade.

Em conformidade com as legislações pertinentes e considerando que a Ouvidoria deve elaborar o Relatório de Gestão de Ouvidoria e entregar para a CGE, conforme dever do ouvidor previsto no inciso VIII, Art. 27 do Decreto Estadual 33.485/2020, no prazo de 40 dias, após encerramento do exercício, conforme inciso I, Art. 5º, da Instrução Normativa CGE 01/2020, a Ouvidoria da Secretaria do Trabalho apresenta neste Relatório Anual, um panorama geral dos resultados das suas atividades em 2023, no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, contemplando informações quantitativas e qualitativas acerca das manifestações recebidas no período de efetivo funcionamento já mencionado, qual seja, de agosto a dezembro de 2023.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

Tendo em vista que a Ouvidoria da Secretaria do Trabalho passou a funcionar em julho de 2023, esse órgão não constava no Relatório de Gestão de 2022 da Controladoria e Ouvidoria Geral, não havendo, portanto, recomendações e orientações emitidas pela CGE, que de acordo com a Lei Estadual nº16.710, de 21 de dezembro de 2018 e suas alterações, tem competência para emitir relatórios de controle interno sobre as contas anuais de gestão dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Entretanto, na qualidade de órgão central de Controle Interno do Estado, a CGE, no desenvolvimento dessa atividade de elaboração de relatórios de controle interno e, de forma preventiva no auxílio aos Órgãos e Entidades, emitiu informações disponibilizadas por meio da ferramenta AVIA.

Através do método Trilhas de Auditoria, a CGE apontou a seguinte situação: “Publicação fora do prazo ou ausência de publicação”. Da análise dos contratos, convênios e instrumentos congêneres, bem como seus respectivos aditivos assinados pela Secretaria do Trabalho em 2023, a CGE verificou que houve atraso na publicação resumida do Contrato nº 1277131 (SACC) na imprensa oficial. Segundo essa análise, a assinatura ocorreu no dia 04/03/2023 e sua publicação no dia 15/05/2023, ou seja, 14 (catorze) dias após o prazo previsto em lei.

De fato, a Lei n.º 8.666/93 em seu art. 61, parágrafo único, estabelece que o instrumento de contrato e seus aditamentos devem ser publicados de forma resumida na imprensa oficial no prazo de até vinte dias corridos contados a partir do quinto dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, qualquer que seja o seu valor, ainda que sem ônus, ressalvados o disposto no art. 26 da mesma Lei. Nesse sentido, por força do art. 116 da mencionada Lei, essa obrigatoriedade de publicidade estende-se também aos convênios e instrumentos congêneres.

Ocorre que, a data de assinatura do contrato foi em 04/05/2023, e não em 04/03/2023, portanto, constatou-se que existiu um erro formal no ato do cadastro do instrumento no SACC, que induziu a situação em questão. Dessa forma, a SET apresentou as documentações e fez a solicitação junto aos órgãos responsáveis para

a alteração do cadastro do instrumento no SACC objetivando a transmissão do mesmo e sua correção na plataforma Ceará Transparente, culminando com a devida correção, sanando assim, a situação apontada na Trilha de Auditoria.

Nesse sentido, acreditamos que a Legislação que rege publicação no prazo de até vinte dias corridos contados a partir do quinto dia útil do mês subsequente ao da assinatura, foi cumprida integralmente.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 Total de manifestações do período

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho registrou no ano de 2023 um total de 21 manifestações dos cidadãos quanto às políticas públicas desenvolvidas pela SET, no período em que esteve em funcionamento, ou seja, de agosto a dezembro.

Das 21 manifestações registradas, 20 foram finalizadas no prazo e apenas uma foi respondida após o prazo. O tempo médio de resposta às demandas apresentada pelos cidadãos foi de 8,95 dias e nenhuma manifestação ficou pendente de resposta nesse período. Considerando a atuação da Ouvidoria quanto à resolução das demandas apresentadas e ao prazo de resposta, o índice de Resolubilidade da Ouvidoria da SET foi de 95,24% em 2023.

Tabela 01 - Quantitativo Geral de Manifestações - 2023

MÊS	ABSOLUTO	RELATIVO
Agosto	7	34%
Setembro	3	14%
Outubro	3	14%
Novembro	7	34%
Dezembro	1	4%
TOTAL	21	100%

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 01: Manifestações Por Mês (2023)

Quantidade de Manifestações Por Mês (2023)



Fonte: Ceará Transparente

3.2 Meio de Entrada

O meio de entrada mais utilizado pela população foi o E-mail, representando 48% do total de registros no período.

Todas as manifestações recebidas foram registradas no Ceará Transparente, pelo órgão central da CGE, e encaminhadas à Ouvidoria da SET pela mesma plataforma.

Tabela 02 - Manifestações por Meio de Entrada - 2023

MEIO	ABSOLUTO	RELATIVO
E-mail	10	48%
Telefone 155	5	24%
Internet	4	19%
Presencial	2	9%
TOTAL	21	100%

Fonte: Ceará Transparente

3.3 Tipo de Manifestação

Quanto ao Tipo de Manifestação, a maioria fez referência a Solicitações, conforme dados a seguir.

Tabela 03 - Manifestações por Tipo - 2023

TIPO	ABSOLUTO	RELATIVO
Solicitação	12	57%
Reclamação	8	38%
Denúncia	1	5%
TOTAL	21	100%

Fonte: Ceará Transparente

3.4 Manifestação por Tipo/Assunto

O Assunto mais demandado no período em análise foi “Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional”, perfazendo um percentual de 52% em relação aos demais assuntos registrados. Essas Ações englobam tanto a Solicitação/Oportunidade de emprego como as ações de desenvolvimento do trabalho para egressos do sistema penitenciário.

As **Solicitações** foram relacionadas a:

- Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional
- Programa Mais Empregos

As **Reclamações** foram referentes aos Assuntos:

- SINE/IDT – Estrutura e funcionamento
- Programa Mais Empregos
- Programa Ceará Credi

Já a **Denúncia** fez referência a:

- Violação de Direitos Humanos – Trabalho escravo

Tabela 04 - Manifestações por Tipo/Assunto – 2023

TIPO	ASSUNTO	ABSOLUTO	RELATIVO
Solicitação	Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional	11	52%
	Programa Mais Empregos	1	5%
Reclamação	SINE/IDT – Estrutura e funcionamento	5	24%
	Programa Ceará Credi	1	5%
	Programa Mais Empregos	2	9%
Denúncia	Violação de Direitos Humanos – Trabalho escravo	1	5%
TOTAL		21	100%

Fonte: Ceará Transparente

3.5 Manifestação por Assunto e Subassunto

Já o Subassunto “Solicitação/Oportunidade de emprego” foi o mais requisitado pelos cidadãos manifestantes da Ouvidoria no período em análise.

Observamos que a Ouvidoria tem sido também um canal utilizado pelos cidadãos para “solicitar emprego”, inclusive anexando currículos. Embora esse não seja o meio adequado para essa funcionalidade, já que existem os locais de atendimento para o recebimento, cadastramento e encaminhamento ao mercado de trabalho, a Ouvidoria, ao acolher essas manifestações, encaminha ao setor responsável, para conhecimento e adoção das providências cabíveis. O setor responsável, por sua vez, fornece as devidas orientações para que os cidadãos possam buscar o serviço nas unidades de atendimento ou fazer um agendamento de forma virtual.

Apresentamos 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.

Tabela 05 - Manifestações por Assunto/Subassunto - 2023

ASSUNTO	SUBASSUNTO	ABSOLUTO	RELATIVO
Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional	Solicitação/Oportunidade de emprego	9	43%
	Ações de desenvolvimento do trabalho para egressos do sistema penitenciário	2	9%
Programa Mais Empregos	Concessão/pagamento do benefício	3	14%
Ceará Credi – Programa de Microcrédito	Insatisfação com a falta de informações	1	5%
SINE/IDT – Estrutura e funcionamento	Estrutura e funcionamento de Unidade	5	24%
Violação de Direitos Humanos – Trabalho escravo	Más condições de trabalho	1	5%
TOTAL		21	100%

Fonte: Ceará Transparente

3.6 Tipo de Serviços

Em relação aos Tipos de Serviços da SET, conforme relatório extraído do Ceará Transparente, não é possível detalhar em virtude do sistema não conter as informações cadastradas dos tipos de serviços. Consta apenas “Não se Aplica”, conforme tabela a seguir.

Tabela 06 - Manifestações por Tipo de Serviço - 2023

PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS	TIPOS DE SERVIÇO	ABSOLUTO	RELATIVO
Conexão Trabalho e Renda Ceará	Não se aplica	21	100%
Empreendedorismo e Arranjos Produtivos Locais	Não se aplica		
TOTAL		21	100%

Fonte: Ceará Transparente

3.7 Programa Orçamentário

Quanto ao Programa Orçamentário, “Conexão Trabalho e Renda Ceará” foi o responsável pela quase totalidade das manifestações (95%), o que nos faz refletir sobre a importância de os investimentos públicos estarem voltados para as reais necessidades da população e para atender as suas expectativas.

Tabela 07 - Manifestações por Programa Orçamentário – 2023

PROGRAMAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Conexão Trabalho e Renda Ceará	20	95%
Empreendedorismo e Arranjos Produtivos Locais	1	5%
TOTAL	21	100%

Fonte: Ceará Transparente

3.8 Manifestações por Unidade

A unidade de maior representatividade foi o Instituto de Desenvolvimento do Trabalho, Organização Social que executa as políticas públicas do trabalho, inclusive a operacionalização das atividades do Sistema Nacional de Emprego – SINE, como a intermediação de mão de obra, acesso ao seguro desemprego, mediante a celebração de Contratos de Gestão firmados com o Estado do Ceará, por intermédio da Secretaria do Trabalho.

Responsável por quase 80% das manifestações, o IDT é a unidade mais demandada em termos de solicitação - tendo em vista a natureza de suas atividades - e em termos de reclamação, já que é responsável pela execução das políticas na ponta, estando mais próxima dos cidadãos, enquanto as demais áreas apontadas se situam no nível estratégico e de gestão.

Tabela 08 - Manifestações por Unidade – 2023

UNIDADES	ABSOLUTO	RELATIVO
IDT – Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	16	76%
COTRA – Coordenadoria do Trabalho e Renda	4	19%
COEMP – Coord. de Empreendedorismo e Qualificação Profissional	1	5%
TOTAL	21	100%

Fonte: Ceará Transparente

3.9 Manifestações por Município da Ocorrência

O Município com maior representatividade no volume de manifestações no ano de 2023 foi Fortaleza, embora a maioria dos manifestantes tenha omitido essa informação.

Tabela 09 - Manifestações por Município de Ocorrência - 2023

MUNICÍPIOS	ABSOLUTO	RELATIVO
Fortaleza	7	33%
Horizonte	1	5%
Ibaretama	1	5%
Sobral	1	5%
Tianguá	1	5%
Não informado	10	47%
TOTAL	21	100%

Fonte: Ceará Transparente

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE estão assim definidos:

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 94%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 67%**

Considerando como parâmetro os indicadores estabelecidos pela CGE, podemos considerar que a Ouvidoria da Secretaria do Trabalho está acima dos índices estipulados.

Das 21 manifestações registradas pela Ouvidoria da SET, 20 foram finalizadas no prazo e apenas uma foi respondida após o prazo.

O tempo médio de resposta às demandas apresentada pelos cidadãos foi de 8,95 dias e nenhuma manifestação ficou pendente de resposta nesse período.

Considerando a atuação da Ouvidoria quanto à resolução das demandas apresentadas e ao prazo de resposta, o índice de Resolubilidade da Ouvidoria da SET foi de 95,24% em 2023, ou seja, acima do índice definido pela CGE, que é de 94%.

Quanto ao índice de satisfação, a Ouvidoria da SET alcançou 100%. Por meio de uma Pesquisa de Satisfação o cidadão atribuiu uma nota de 1 a 5 em cada uma das 4 perguntas sobre o serviço de um modo geral, o tempo de resposta, o canal utilizado e a qualidade da resposta apresentada.

4.1 Resolubilidade das Manifestações

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.

Tabela 10 - Resolubilidade/Detalhamento por Situação - 2023

SITUAÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	RELATIVO
Manifestações finalizadas no prazo	20	95,24%
Manifestações finalizadas fora do prazo	1	4,76%
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações pendentes fora prazo (não concluídas)	-	-
TOTAL	21	100%

Fonte: Ceará Transparente

Tabela 11 - Índice de Resolubilidade - 2023

SITUAÇÃO	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE
Manifestações Finalizadas no Prazo	95,24%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	4,76%

Fonte: Ceará Transparente

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Tendo em vista que temos como propósito a melhoria contínua, reduzindo assim o percentual de manifestações em atraso e elevando o índice de resolubilidade, em cumprimento à legislação vigente, bem como a credibilidade da Ouvidoria perante a sociedade, se faz necessário adotar ações tanto por parte da Ouvidoria como das Áreas internas e da Gestão Superior da Secretaria do Trabalho.

Dessa forma, apontamos como uma ação importante 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, pois, a partir da escuta dos cidadãos usuários dos serviços é possível a proposição de mudanças e ajustes em prol da qualidade.

A Ouvidoria, sendo um órgão estratégico que se posiciona entre o cidadão e a instituição, escutando ambas as partes e cobrando os responsáveis por soluções efetivas, atua na busca da melhoria dos processos e dos serviços prestados à população. Dessa forma, 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.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta às demandas apresentada pelos cidadãos foi de 8,95 dias e nenhuma manifestação ficou pendente de resposta em 2023, cumprindo assim os prazos legais.

Tabela 12 - Tempo Médio de Resposta – 2023

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	8,95
--------------------------------	-------------

Fonte: Ceará Transparente

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, tendo sido instituída a meta 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 13 - Resultados da Pesquisa de Satisfação – 2023*

A	De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
B	Com o tempo de retorno da resposta	5
C	Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
D	Com a qualidade da resposta apresentada	5
Média		5
Índice de Satisfação:		100%

Fonte: Ceará Transparente

***Indicador de Satisfação:** 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 no período informado, no caso desse relatório de ouvidoria, de 01/08/2023 a 31/12/2023.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Tendo em vista o índice de satisfação ter alcançado 100% nos comprometemos a buscar a manutenção desse índice.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

4.2.3 – Total de Respondentes

O total de usuários que responderam à pesquisa de satisfação no ano de 2023 foi 03.

Tabela 14 - Total de Respondentes – 2023

Total de pesquisas respondidas	3
--------------------------------	---

Fonte: Ceará Transparente

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela 15 - Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria – 2023

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Expectativa	25%

Fonte: Ceará Transparente

A expectativa do cidadão em relação ao serviço de Ouvidoria da SET apresentou o percentual de 25%. De acordo com esta pesquisa, a atuação da Ouvidoria superou as expectativas do cidadão, havendo, portanto, uma significativa melhoria na percepção dos cidadãos.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações no ano de 2023 foram pertinentes às Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional, onde os itens “Solicitação/Oportunidade de emprego” e “Ações de desenvolvimento do trabalho para egressos do sistema penitenciário” estão contemplados.

Por oportuno, cabe mencionar que o Estado do Ceará encerrou o ano de 2023 com a criação de 53.954 novos postos de trabalho. Os números são do Cadastro-Geral de Empregados e Desempregados (Novo Caged) divulgados pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Com o resultado, o Ceará se manteve como o segundo maior gerador de postos de trabalho no Nordeste, atrás somente da Bahia (71.922). O saldo de quase 54 mil novas vagas geradas resulta da diferença entre 560.214 admissões e 506.260 demissões realizadas em todo o estado, atingindo o total de 1.295.082 empregos com carteira assinada em dezembro. O balanço é alavancado principalmente pelos setores serviços (30.993), comércio (12.661) e construção (6.885).

Apesar desse resultado positivo, demonstrando a força da economia cearense, e diante da atual conjuntura do mercado de trabalho, os dados da Ouvidoria mostram que ainda há a necessidade de se reforçar e/ou direcionar os investimentos públicos para que estejam voltados para as reais necessidades da população, de modo a atender as suas expectativas.

Outro grande impulsionador das demandas da Ouvidoria foi o IDT/SINE, destacando-se o assunto “Estrutura e Funcionamento” do Instituto. 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 e mais suscetível às análises e avaliações dos usuários dos serviços.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Quanto à análise dos pontos recorrentes, acreditamos que estes devem passar por constante avaliação da gestão, qual seja, as solicitações de emprego e o funcionamento do IDT/SINE.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Em relação ao tratamento dos principais assuntos apontados nas manifestações, reuniões com as áreas técnicas, com as coordenadorias e com a direção foram promovidas para discussão dos problemas apresentados pela população, havendo o comprometimento de todos, notadamente da gestão, para a mitigação dos mesmos.

A Secretaria do Trabalho, por ser uma secretaria recém-criada, esteve mergulhada na constituição do seu quadro de pessoal, construção de fluxos e processos internos, não sendo possível, nesse momento, a execução de atividades que pudessem atuar nas fragilidades identificadas e oportunidades de melhoria, o que é perfeitamente justificada dada a natureza introdutória da Secretaria.

Propomos a elaboração de Planos de Ação para cada situação apresentada visando: intensificar as Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional; Melhoria da Estrutura e do funcionamento do IDT/SINE; Finalização do Programa Mais Empregos (programa criado no período da pandemia pelo Governo do Estado do Ceará e desenvolvido pela antiga SEDET – Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho, oferecendo benefícios para as empresas gerarem novos vínculos empregatícios, incentivando a promoção da renda e estimulando a retomada da economia no Ceará).

Acreditamos que essa ação possa ser um importante passo para corrigir as inadequações e/ou solucionar as demandas apresentadas, bem como os procedimentos e ações para evitar as reincidências.

A Ouvidoria, por sua vez, como órgão de assessoramento da Secretaria do Trabalho, integrante da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOI, busca promover o relacionamento com as outras áreas internas do órgão, essencial para que todos possam desenvolver seus projetos e aperfeiçoar processos e procedimentos.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

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.

Desse modo, muitos benefícios podem ser alcançados a partir da atuação das Ouvidorias, possibilitando a gestão promover as mudanças necessárias para ajustar o serviço público à qualidade desejada e pleiteada pelos cidadãos e cidadãs.

Como benefício alcançado pela Ouvidoria Setorial, em parceria com as áreas internas e gestão superior, a partir do tratamento e gestão das manifestações em 2023, podemos citar a transparência. Como está previsto em lei e na Constituição brasileira, as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações.

Uma gestão pública transparente permite à sociedade, com informações, colaborar no controle das ações de seus governantes e demais gestores públicos, para que ajam com responsabilidade.

Através da ORIENTAÇÃO TÉCNICA Nº 01/2023, emitida pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, dispoindo sobre a disponibilização de informações previstas na LAI – Lei de Acesso à Informação, no site institucional da Secretaria do Trabalho, foram inseridas as informações sobre o papel da Ouvidoria, assim como o incremento de informações quanto ao acesso às informações públicas, bem como dos canais onde o cidadão pode fazer manifestações quanto aos serviços prestados pela SET.

O incremento de informações disponibilizadas no site institucional da Secretaria do Trabalho, sugeridas pela Ouvidoria, contribui para uma gestão ética e transparente, além de permitir aos cidadãos a proximidade dos serviços por meio das informações disponibilizadas.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho participou de várias atividades institucionais, eventos relacionados à área de Controle Social, bem como se fez presente em cursos e eventos de capacitação e qualificação visando o aprimoramento no desempenho da função de Ouvidora, os quais relacionamos a seguir:

- **Reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias:**
 1. IV Reunião da Rede de Ouvidorias
 2. V Reunião da Rede de Ouvidorias
 3. VI Reunião da Rede de Ouvidorias
- **Tira dúvidas tá-on (CGE):**
 1. IV Edição (27/09/2023) – Ouvidoria x Acesso à Informação
 2. V Edição (23/11/2023) – A importância da classificação correta das manifestações de Ouvidoria
- **Capacitações Escola de Gestão Pública (EGP):**
 1. Curso Gestão por Processos com Foco em Riscos
 2. Oficina Treinamento em Gestão de Serviços Terceirizados
 3. Curso Instrumentalizando as Assessorias de Controle Interno para realização de Verificações Preventivas de Conformidade
- **Cursos e Seminários da CGU/OGU:**
 1. Seminário Nacional de Ouvidoria de São Paulo: Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa
- **CGE Compartilha Itinerante 2023:**
 1. CGE Compartilha Itinerante – Arena Castelão
- **Eventos de Controle Interno (CGE):**
 1. 54º Fórum Permanente de Controle Interno: Prestação de Contas Anual 2023
 2. 55º Fórum Permanente de Controle Interno: Implementando a Gestão de Riscos no Poder Executivo Estadual
 3. II Encontro das Comissões Setoriais de Ética
 4. VII Encontro Estadual de Controle Interno
- **Outros**
 1. Certificação em Ouvidoria, 160h – ENAP
 2. Ciclo de Formação Ceará Lícita, 30h – PGE
 3. *Futura Trends 2023*

8 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria da SET, no ano de 2023, não realizou ações de boas práticas, tendo em vista que o órgão só teve suas atividades iniciadas em agosto de 2023, não sendo possível executar ações dessa natureza.

A Secretaria do Trabalho, por ser uma secretaria recém-criada, esteve mergulhada na constituição do seu quadro de pessoal, construção de fluxos e processos internos, não sendo possível, nesse momento, a execução de atividades que pudessem atuar nas fragilidades identificadas e oportunidades de melhoria, o que é perfeitamente justificada dada a natureza introdutória da Secretaria.

Em 2024, a Ouvidoria certamente terá oportunidades para realizar o planejamento dessas atividades, com a previsão de material a ser utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão, e em momento oportuno apresentar os resultados positivos alcançados, seja no aprimoramento do controle social, na disseminação dos canais de participação, melhoria da prestação de serviços públicos, ou atividades que possam culminar no aperfeiçoamento do serviço e/ou na melhoria do índice de satisfação da população em relação aos serviços prestados.

Por oportuno, a Ouvidoria, tendo observado a permanência das fragilidades no ano de 2024, deverá atuar para, sendo um órgão de assessoramento à gestão para a tomada de decisões, irá sugerir e atuar nas atividades que possam sanar inconsistências e proporcionar oportunidades de melhoria.

9 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, o(a) Ouvidor(a) deverá indicar sugestões de melhoria para o aprimoramento das ações governamentais e de políticas públicas, a partir da análise das manifestações registradas ou das oportunidades de melhoria e necessidades encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades da Ouvidoria.

Como sugestão para a Rede de Ouvidorias do Ceará, coordenada pela CGE, sugerimos intensificar a realização de capacitações, principalmente para os novos integrantes da Rede, ou seja, as novas Secretarias criadas em 2023.

Em relação à funcionalidade da plataforma Ceará Transparente, sugerimos especificar melhor o item: TIPO DE SERVIÇOS. Essa medida, certamente, contribuirá para a geração de relatórios mais fidedignos e oportunizará o direcionamento de esforços e políticas mais voltadas para as necessidades apresentadas pelos cidadãos e cidadãs.

Como foi relatado no decorrer do presente relatório, os Tipos de Serviços da SET, conforme extraído do Ceará Transparente, não é possível detalhar em virtude do sistema não conter as informações cadastradas.

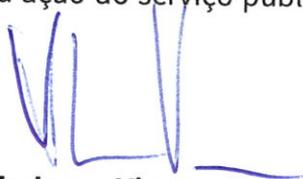
Para a Secretaria do Trabalho, sugerimos o incremento da equipe da Ouvidoria, com a contratação de mais pessoas que possam atuar nas atividades, inclusive nas atividades itinerantes que certamente ocorrerão no decorrer de 2024.

10 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Reconhecemos a importância da Ouvidoria como canal de acesso às necessidades e dores do nosso principal cliente: o “Cidadão”. Dessa forma, mesmo se tratando de uma secretaria nova, criada por meio da Lei Nº 18.310/2023, priorizamos o funcionamento da Ouvidoria da Secretaria do Trabalho, que ocorreu ainda em julho do mesmo ano. Após essa etapa, buscamos dar total atenção às demandas recebidas.

Nesse contexto, além da diligência no trato das demandas recebidas, ressaltamos que aproveitamos as considerações enviadas como oportunidades de melhoria contínua dos nossos processos internos, com o intuito de proporcionar a elevação da satisfação do cearense com os serviços oferecidos.

Isso, porque entendemos que essa satisfação, por meio da eficiência e eficácia do nosso trabalho, é a finalidade da ação do serviço público e continuaremos firme no propósito do bom atendimento.



Vladyson Viana
Secretário do Trabalho

11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

Órgão de assessoramento da Secretaria do Trabalho, integrante da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOI, a Ouvidoria da SET é um canal de participação e controle social, responsável pelo recebimento e análise das manifestações relacionadas às políticas e aos serviços públicos prestados pela Secretaria Estadual do Trabalho, com o objetivo de avaliar a efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Atua em consonância com as diretrizes da CGE – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, responsável pela coordenação geral do Sistema Estadual de Ouvidoria, conforme estabelecido na Portaria nº 59/2019, que estabelece as atribuições relativas à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, promovendo e atuando diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela SET.

Além de oferecer atendimento presencial, a Ouvidoria atua no recebimento, análise e no tratamento das manifestações, articulando com as áreas envolvidas no objeto e na apuração, bem como respondendo-as, com exceção dos casos previstos em legislação específica.

Um dos grandes desafios da Ouvidoria é contribuir de fato com o planejamento e a gestão do Órgão a partir dos dados coletados das manifestações, das audiências e consultas públicas. 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.

Uma das maiores vantagens da ouvidoria no que se refere ao relacionamento com as áreas internas, é a possibilidade de aperfeiçoar processos e procedimentos a partir das manifestações dos cidadãos. Para isso, utilizamos sempre uma abordagem de parceria, com definição de prazo e reflexão conjunta, sem deixar de considerar os interesses do cidadão.

Assim como o cidadão utiliza e avalia a prestação dos serviços públicos, ele gera manifestações a partir das suas percepções. Após o trâmite interno, ou seja, o encaminhamento, o tratamento e a resposta ao cidadão, a Ouvidoria consolida a

percepção do cidadão sobre o serviço prestado gerando diagnóstico e recomendações e apresenta aos gestores possibilitando a avaliação dos serviços prestados por eles. Essa importante atuação da Ouvidoria permite produzir para o Estado informações qualificadas, elaboradas a partir de situações apontadas pela sociedade.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2024

Edna Maria Martiniano de Lima

OUVIDOR SETORIAL



DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO TRABALHO