

**ASSESSORIA DE
CONTROLE INTERNO E
OUVIDORIA – ASCOI**

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2025

I SEMESTRE



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO TRABALHO

SECRETARIA DO TRABALHO – SET

Vladyson da Silva Viana	SECRETÁRIO DO TRABALHO
Ariana Falcão da Silva	SECRETÁRIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
Renan Ridley de Almeida Sousa	SECRETÁRIO EXECUTIVO DO TRABALHO E EMPREENDEDORISMO
Edna Maria Martiniano de Lima	COORDENADORA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
Ana Clara Braga Meneses	COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING DIGITAL
Rodrigo Arruda Cunha	COORDENADOR DA ASSESSORIA JURÍDICA
Aníbal José de Souza	COORDENADOR DO TRABALHO E RENDA
José Wellington Ribeiro Silva	COORDENADOR DE EMPREENDEDORISMO E EDUCAÇÃO PROFISSIONAL
Victoria Régia Arrais Paiva	COORDENADORA DE ECONOMIA POPULAR E SOLIDÁRIA E ARRANJOS PRODUTIVOS LOCAIS
Sheila Maria Freire Cunha	COORDENADORA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA
Jidlafe Rosa Rodrigues	COORDENADOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO
Edna Maria Martiniano de Lima	OUVIDORA
Vlândia Cavalcante da Silva	OUVIDORA SUBSTITUTA/RESPONSÁVEL PELO SIC

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	4
2.1 Total de Manifestações registradas no período	4
2.2 Manifestações por Meio de Entrada	5
2.3 Tipo de Manifestação	6
2.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto.....	7
2.3.2 Manifestações por Assunto/Subassunto	8
2.3.3 Manifestações por Tipo/Assunto/Subassunto	10
2.4 Manifestações por Programa Orçamentário	11
2.5 Manifestações por Unidades Internas da SET	12
2.6 Manifestações respondidas no prazo por Unidades Internas	13
2.7 Relatório de classificação da resposta/demanda	13
3. INDICADORES OUVIDORIA	14
3.1 Resolubilidade das Manifestações	14
3.1.1 Tempo Médio de Resposta.....	14
4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	15
4.1 Motivo das Manifestações	15
4.2 Análise dos Pontos Mais Recorrentes	15
4.3 Providências adotadas quanto às principais manifestações apresentadas	15
5. COMPROMETIMENTO COM ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	16
5.1 Participação em atividades da Rede Estadual de Ouvidoria	16
5.2 Outras atividades	16
6. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....	17
6.1 Ação Itinerante de Ouvidoria	17
6.2 Elaboração de Relatórios e encaminhamento à Gestão Superior	17
7. OUVIDORIA DO IDT	18
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
9. SUGESTÕES DE MELHORIA E RECOMENDAÇÕES.....	21
ANEXOS	22

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho apresenta o Relatório de Atividades referente ao I Semestre de 2025, com o perfil de demandas recebidas pela Ouvidoria da Secretaria do Trabalho, em atenção à Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que prevê a elaboração de relatórios de gestão como mecanismo de implementação das Ouvidorias.

O Decreto Estadual nº 33.485/2020 estabelece que as Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual devem apresentar relatórios abordando um panorama geral dos resultados das suas atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão onde atua, cabendo ao Ouvidor Setorial elaborar, periodicamente, relatórios de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período, de acordo com a IN 01/2020-CGE.

Nesse sentido, o presente relatório, referente ao período de janeiro a junho (2025), contém informações quantitativas e qualitativas, a partir dos dados disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente – módulo Ouvidoria, e tem como objetivo demonstrar as atividades realizadas pela Ouvidoria da SET, a partir do perfil das manifestações, tratamento realizado e resultados obtidos, de forma a auxiliar a gestão na tomada de decisão e no aprimoramento de política públicas.

Nesse período, foram 47 manifestações registradas, sendo 34 manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual, 6 de outros Poderes, 7 manifestações invalidadas e 1 reaberta.

Das 34 manifestações registradas, todas foram finalizadas no prazo (100%) e o tempo médio de resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos foi de 9,57 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 100,00%.

A Ouvidoria da SET atua como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão usuário das políticas públicas do trabalho contribuir com a implementação e a avaliação dos serviços prestados pela SET.

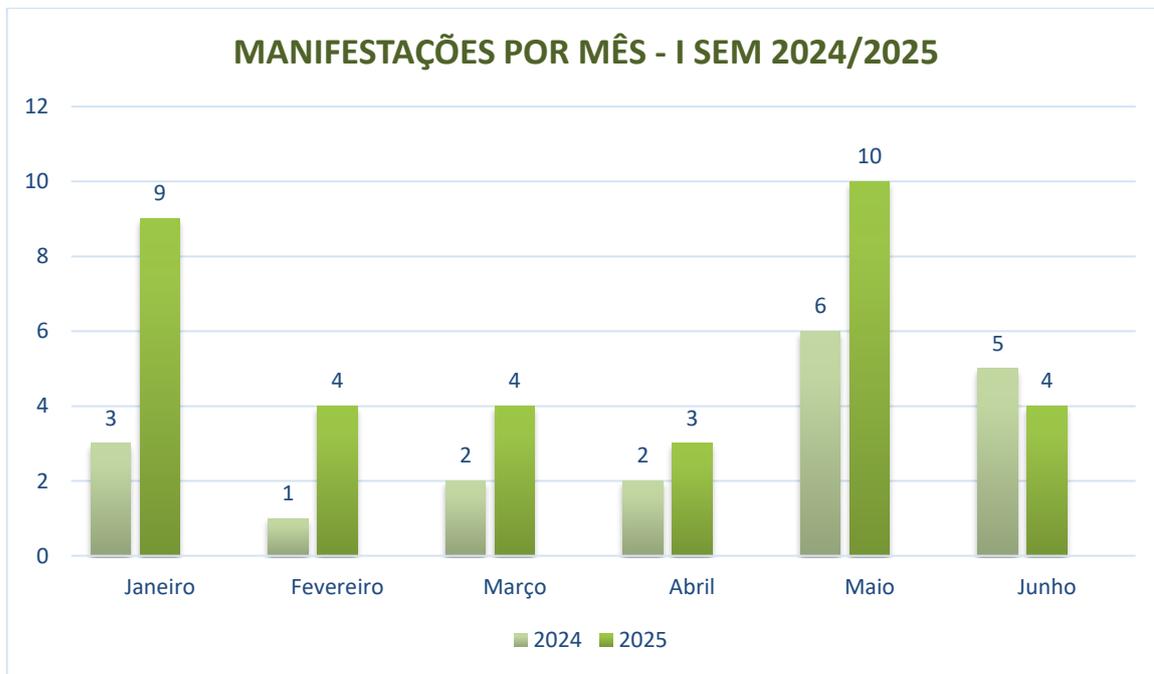
2. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

2.1 Total de Manifestações registradas no período

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



Fonte: Ceará Transparente

¹ A quantidade de manifestações que será tratada no relatório é de 34, pois é a que se refere às políticas públicas do trabalho no âmbito do Estado.

² São manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual, geralmente competem à União, e embora sejam respondidas com orientações aos cidadãos, a CGE recomenda que não sejam contabilizadas em relatório.

³ 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.

Observamos que, nos dois períodos (2024 e 2025), o mês que mais teve registro foi Maio, em função da realização da ação de Ouvidoria Itinerante, por ocasião do evento anual da Secretaria do Trabalho “Maio do Trabalhador” em alusão ao Dia do Trabalhador, que ocorre no início de maio de cada ano.

2.2 Manifestações por Meio de Entrada

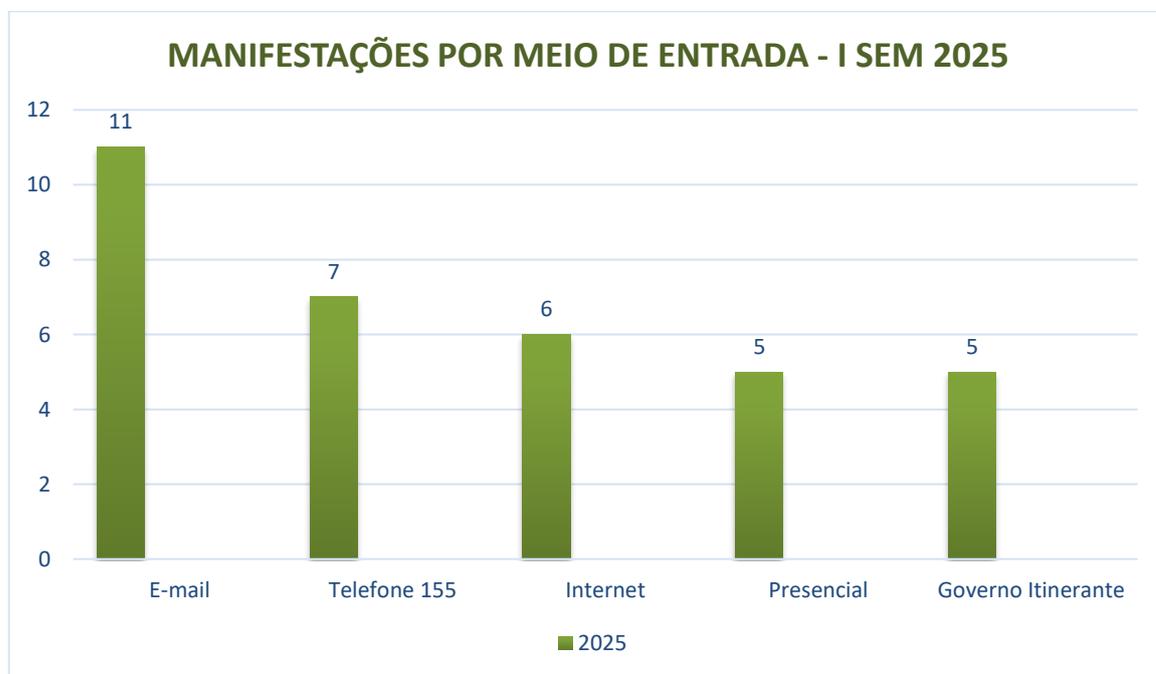
Os meios de entrada utilizados pelos cidadãos usuários das políticas do trabalho no período de análise foram: Telefone 155, E-mail, Presencial, Internet e Governo itinerante, sendo que o canal E-mail foi o mais utilizado.

Tabela 01: Manifestações por Meio de Entrada – I Semestre 2025

Manifestações por Meio de Entrada	Quantidade	Porcentagem
E-mail	11	32%
Telefone 155	7	20%
Internet	6	18%
Presencial	5	15%
Governo itinerante	5	15%
TOTAL	34	100%

Fonte: Ceará Transparente

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



Fonte: Ceará Transparente

2.3 Tipo de Manifestação

Quanto ao Tipo de Manifestação, a Solicitação foi a de maior registro (38%), seguido de Reclamação, Elogio, Sugestão e Denúncia, as quais foram devidamente registradas, analisadas e respondidas pelos setores competentes.

Tabela 02: Manifestações por Tipo – I Semestre 2025

Manifestações por Tipo	Quantidade	Porcentagem
Solicitação	13	38%
Reclamação	9	26%
Elogio	5	15%
Sugestão	4	12%
Denúncia	3	9%
TOTAL	34	100%

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 03: Manifestações por Tipo – I Semestre 2025



Fonte: Ceará Transparente

As solicitações, em sua maioria, tratam de oportunidades de emprego, enquanto as reclamações tratam de assuntos diversos, como: programa VAIVEM Trabalhador, Agentes de microcrédito, Mau atendimento/IDT, Captação de vagas, Uso indevido de veículo oficial, entre outros.

2.3.1 Manifestações por Assunto

O Assunto mais demandado pela população está relacionado a “Ações de desenvolvimento do trabalho e qualificação profissional,” num total de 14 manifestações, correspondendo a um percentual de (42%).

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

Gráfico 04: Manifestações por Assunto – I Semestre 2025



Fonte: Ceará Transparente

2.3.2 Manifestações por Assunto/Subassunto

OPORTUNIDADES DE EMPREGO (26%) está entre os Subassuntos mais demandados pelos usuários no período.

Tabela 04: Manifestações por Assunto/Subassunto – I Semestre 2025

Assunto	Subassunto	Quant	%
AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	Oportunidades de emprego	9	26%
	Seguro desemprego	1	3%
	Carteira de Trabalho - CTPS (orientações e procedimentos)	1	3%
	Captação de vagas junto às empresas	1	3%
	Emprego e estágio no mercado de trabalho	1	3%
	Rede de atendimento SINE/IDT	1	3%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Elogio a programas e projetos institucionais	4	12%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	Restaurante/área de convivência	3	9%
	Estrutura física	1	3%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	Assédio sexual	1	3%
	Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio que identifique a instituição	1	3%
PROGRAMA VAIVEM TRABALHADOR	Sem Subassunto	2	6%
SINE/IDT	Mau atendimento	1	3%
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	Utilização de veículo em local irregular	1	3%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Sem Subassunto	1	3%
EMPREENDEDORISMO E EDUCAÇÃO PROFISSIONAL	Microcrédito e financiamentos	1	3%
ASSÉDIO MORAL	Perseguição e comportamento agressivo	1	3%
CEARÁ CREDI	Agentes comunitários de crédito	1	3%
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS	Sem Subassunto	1	3%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	Sem Subassunto	1	3%
TOTAL		34	100%

Fonte: Ceará Transparente

2.3.3 Manifestações por Tipo/Assunto/Subassunto

Em relação às Solicitações, “Oportunidade de Emprego” foi a mais demandada, enquanto que o Programa VaiVem foi o mais citado ente as Reclamações.

Tabela 05: Manifestações por Tipo/Assunto/Subassunto – I Semestre 2025

Tipo	Assunto	Subassunto	Quant	%
SOLICITAÇÃO	Ações de desenvolvimento do trabalho e qualificação profissional	Oportunidade de emprego	8	24%
		Seguro desemprego	1	3%
		Emprego e estágio no mercado de trabalho	1	3%
		Carteira de Trabalho - CTPS (orientações e procedimentos)	1	3%
		Rede de Atendimento SINE/IDT	1	3%
	Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	Sem subassunto	1	3%
RECLAMAÇÃO	Programa VaiVem Trabalhador	Sem subassunto	2	6%
	Ações de desenvolvimento do trabalho e qualificação profissional	Captação de vagas junto às empresas	1	3%
		Oportunidades de emprego	1	3%
	Estrutura e funcionamento do órgão	Estrutura física	1	3%
	Ceará Credi - programa de microcrédito	Agentes comunitários de crédito	1	3%
	SINE/IDT (estrutura e funcionamento)	Mau atendimento	1	3%
	Empreendedorismo e educação profissional	Microcrédito e financiamentos	1	3%
	Uso indevido de veículo oficial	Utilização de veículo em local irregular	1	3%
ELOGIO	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio a programas e projetos institucionais	4	12%
	Elogio ao servidor público/colaborador	Sem subassunto	1	3%
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Restaurante/área de convivência	3	9%

SUGESTÃO	Divulgação de eventos na instituição	Sem subassunto	1	3%
DENÚNCIA	Conduta inadequada de servidor/colaborador	Assédio sexual	1	3%
		Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa	1	3%
	Assédio moral	Perseguição e comportamento agressivo	1	3%
TOTAL			34	100%

Fonte: Ceará Transparente

2.4 Manifestações por Programa Orçamentário

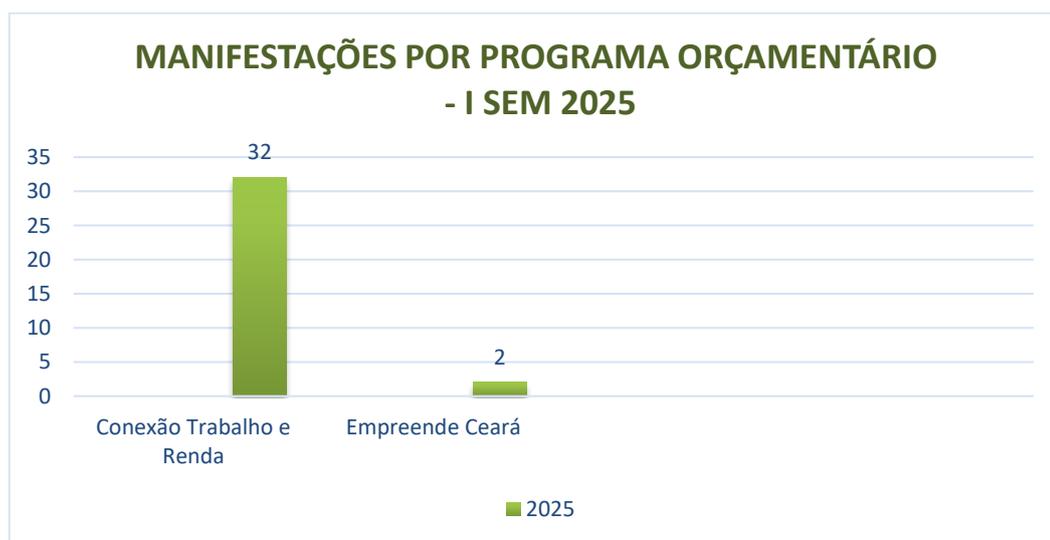
Quanto ao Programa Orçamentário do governo do Estado do Ceará, 94% das manifestações estão relacionadas à “Conexão Trabalho e Renda Ceará”.

Tabela 06: Manifestações por Programa Orçamentário – I Semestre 2025

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Conexão Trabalho e Renda Ceará	32	94%
Empreende Ceará	2	6%
TOTAL	34	100%

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 05: Manifestações por Programa Orçamentário – I Semestre 2025



Fonte: Ceará Transparente

2.5 Manifestações por Unidades Internas da SET

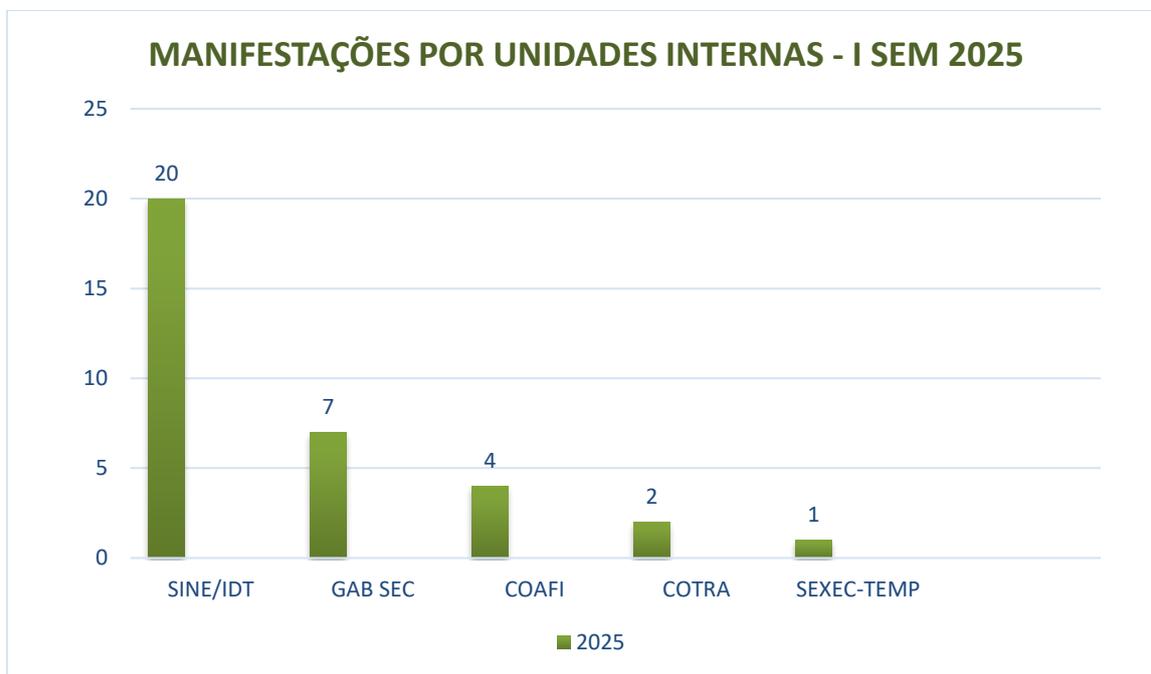
O Instituto do Desenvolvimento do Trabalho – IDT, Organização Social contratada pela SET e responsável pela execução das políticas públicas do trabalho e empreendedorismo no Estado do Ceará, é a unidade interna mais demandada pelos cidadãos no período (59%).

Tabela 07: Manifestações por Unidades Internas – I Semestre 2025

Unidade	Quantidade	Porcentagem
IDT/SINE	20	59%
GABINETE DO SECRETÁRIO	7	20%
COAFI	4	12%
COTRA	2	6%
SEXEC-TEMP	1	3%
TOTAL	34	100%

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 06: Manifestações por Unidades Internas – I Semestre 2025



Fonte: Ceará Transparente

2.6 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 nº 33.485/2020 e 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 pela Assessoria 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.

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

Observamos que 41% das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria para tratamento das Unidades Internas da SET no período, foram respondidas fora do prazo.

2.7 Relatório de classificação da resposta/demanda

Ao receber a resposta da área interna, a Ouvidoria registra a percepção após o procedimento de apuração preliminar, selecionando a opção correspondente à resposta fornecida, com base na apuração e análise realizada. No período em análise, 65% das manifestações registradas foram consideradas procedentes.

Tabela 09: Classificação da Resposta – I Semestre 2025

Relatório de classificação da resposta/demanda	Quantidade	Porcentagem
Demanda Procedente	22	65%
Parcialmente Procedente	6	17%
Não foi possível constatar	5	15%
Demanda Improcedente	1	3%
TOTAL	34	100,00%

⁴ Art. 23, do decreto nº33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

3. INDICADORES OUVIDORIA

3.1 Resolubilidade das Manifestações

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 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.

Tabela 10: Relatório de Resolubilidade – I Semestre 2025

Relatório de Resolubilidade	Quantidade	Porcentagem
Total de Manifestações finalizadas no prazo	34	100%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0%
TOTAL	34	100%

Fonte: Ceará Transparente

3.1.1 Tempo Médio de Resposta

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

Tempo médio para responder	9.57 dias
-----------------------------------	------------------

Fonte: Ceará Transparente

4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

4.1 Motivos das Manifestações

No primeiro semestre de 2025, foram registradas 34 manifestações na Ouvidoria da Secretaria do Trabalho, abrangendo 5 tipos: Solicitações (13), Reclamações (9), Elogios (5), Sugestões (4) e Denúncias (3). Das Solicitações, 24% delas referem-se a Oportunidades de Emprego.

4.2 Análise dos Pontos Recorrentes

As Solicitações de Emprego figuram como ponto recorrente em todas as análises presentes nos relatórios de Ouvidoria, desde a sua criação, em julho de 2023.

Embora exista uma extensa rede de atendimento responsável pelo encaminhamento, intermediação e orientação com vistas ao mercado de trabalho no Ceará, executada pelo SINE/IDT, a procura pelo serviço através do canal da Ouvidoria ocorre com frequência. Tal fato pode sinalizar que os cidadãos confiam no trabalho da Ouvidoria e que os serviços disponibilizados nas unidades da rede de atendimento não estão sendo divulgados adequadamente.

4.3 Providências adotadas quanto às principais manifestações apresentadas

A elaboração de relatórios de Ouvidoria e o encaminhamento às áreas de planejamento e gestão são formas de contribuir com a melhoria das políticas públicas, a partir do olhar dos cidadãos, além de oportunizar aos gestores responsáveis a tomada de decisão mais fundamentada.

Com isso, a gestão tem a oportunidade de promover as mudanças necessárias, visando a excelência dos serviços prestados, compreendendo que as manifestações dos cidadãos são oportunidades de melhorias.

Considerando que todas as demandas apresentadas foram devidamente registradas e analisadas pelos setores competentes, elas podem ser consideradas matéria-prima para o aprimoramento da gestão das políticas do trabalho, pois o cidadão e suas necessidades são a razão de ser do serviço público.

Consideramos que 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.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

5.1 Participação em atividades da Rede Estadual de Ouvidoria

Durante o primeiro semestre de 2025, os integrantes da equipe da Ouvidoria da SET participaram das atividades promovidas pela Rede Estadual de Ouvidoria, bem como das reuniões da rede de fomento ao Controle Social do Estado, a saber:

- Reuniões da Rede de Ouvidorias 2025 (CGE-CE)
- Tira-dúvidas de Ouvidoria (CGE-CE)
- Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria (CGE-CE)
- Oficina sobre o Código de Ética dos Ouvidores (CGE-CE)
- Assinatura do Termo de Compromisso ao Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria

5.2 Outras Atividades

- Divulgação da Ouvidoria na Reunião do Conselho de Economia Popular e Solidária
- Reunião de alinhamento das Ouvidorias SET/IDT (Sede IDT Centro)
- Seminário Nacional de Ouvidoria, realizado em Belo Horizonte/MG, pela CGU
- Recebimento de Certificado da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias 2024 – Nível Ouro⁵
- Acolhimento da equipe da Ouvidoria da CGE à SET (visita anual)⁶

⁵ A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais se baseia em variáveis quantitativas e qualitativas entre as quais estão: Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social; Relatório da Ouvidoria Setorial; Resolubilidade das Manifestações; Participação nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social; Índice de Satisfação dos Usuários com a Ouvidoria Setorial; Identificação Visual e Divulgação dos Contatos da Ouvidoria.

⁶ A visita da equipe da Ouvidoria da CGE faz parte do processo de avaliação de desempenho das ouvidorias, realizada anualmente, visa identificar e avaliar as ações e resultados da atuação das ouvidorias estaduais.

6. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

6.1 Ação Itinerante de Ouvidoria

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho, em parceria com a Ouvidoria do IDT, promoveu ação itinerante de escuta da população no evento Maio do Trabalhador, realizado nos dias 05 e 06 de maio de 2025, na praça José de Alencar, centro de Fortaleza.

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.

6.2 Elaboração de Relatórios e Encaminhamento à Gestão Superior

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria da SET elaborou os seguintes relatórios:

- Relatório temático Ceará Credi
- Relatório temático Ouvidoria do IDT
- Relatório de Ouvidoria I Semestre/2025

7. OUVIDORIA DO IDT

O Instituto de Desenvolvimento do Trabalho – IDT, é a Organização Social responsável por executar as políticas públicas do trabalho, inclusive das atividades do Sistema Nacional de Emprego – SINE, mediante a celebração de Contratos de Gestão firmados com o Governo do Estado do Ceará, por intermédio da Secretaria do Trabalho – SET.

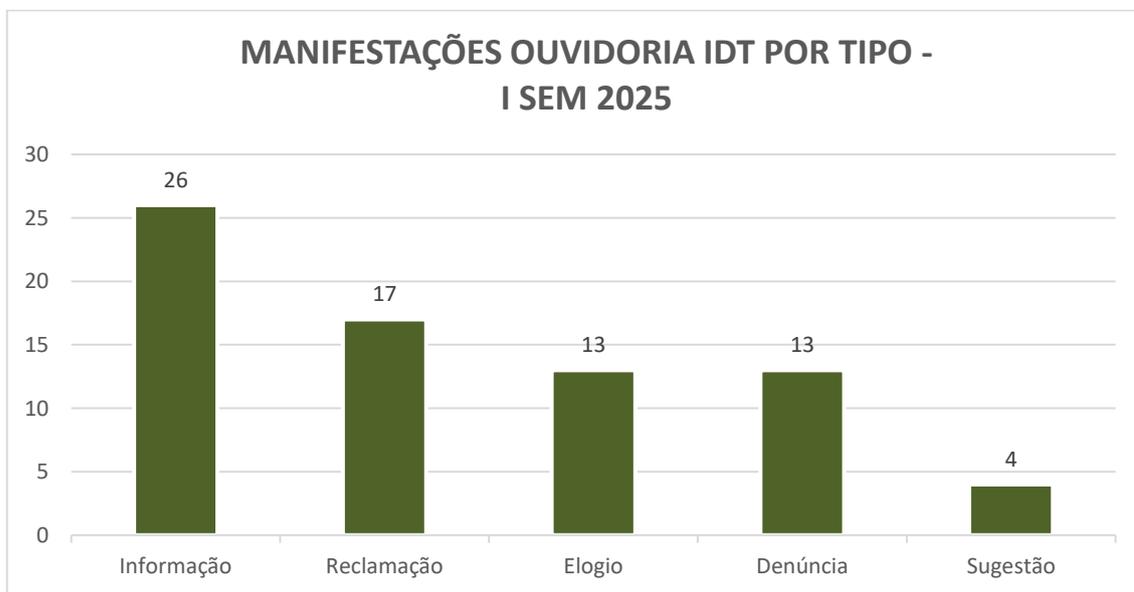
Qualificado pelo Governo do Estado do Ceará como Organização Social apta a executar as políticas públicas, através do Decreto nº 25.019, de 03 de julho de 1998, o Instituto possui sua Ouvidoria, vinculada à Presidência do órgão, atuando para contribuir com a qualidade e a efetividade dos serviços prestados à sociedade.

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



Fonte: elaboração própria

Em junho de 2025, a Controladoria e Ouvidoria Geral – CGE-CE, iniciou o processo de integração da Ouvidoria do IDT ao Sistema Estadual de Ouvidoria, que passará a ser uma sub-rede da Ouvidoria da SET.

Nesse sentido, a SET enviou Ofício nº 471/2025 - SET/SEC à presidência do IDT, tratando do processo de integração das Ouvidorias, em conformidade com a política estadual de ouvidoria.

No decorrer do segundo semestre, a integração deverá ser concluída, o que proporcionará 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.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho, como já mencionado, atua como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão usuário das políticas públicas do trabalho contribuir com a implementação e a avaliação dos serviços prestados pela SET.

Sua principal atribuição consiste no acolhimento das sugestões, elogios, reclamações, denúncias, solicitações e informações vindas da sociedade, e está comprometida com a missão da Secretaria do Trabalho de garantir oportunidades dignas de trabalho, emprego e renda para as pessoas em condições de trabalho no Ceará.

As informações colhidas da sociedade são disponibilizadas em forma de relatórios, com dados qualitativos e quantitativos, visando propor e/ou recomendar à gestão ações para as melhorias na prestação dos serviços públicos.

9. SUGESTÕES DE MELHORIA E RECOMENDAÇÕES

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.

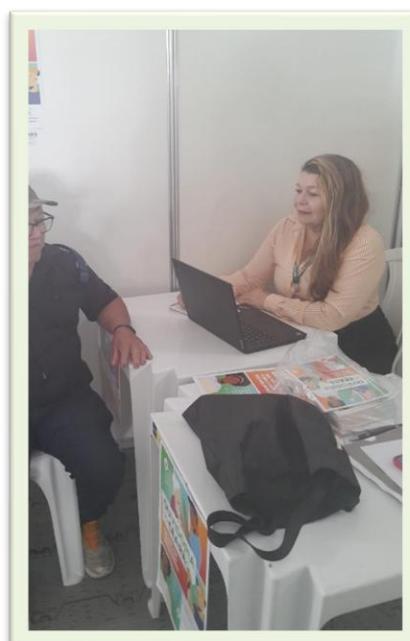
Os relatórios elaborados devem ser disponibilizados nas páginas institucionais na internet, na intranet e devem ser divulgados junto ao público interno do Órgão.

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

- Considerar 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 interna (pesquisa de clima organizacional), periodicamente;
- Contratação de profissional para compor a equipe da Ouvidoria.

ANEXOS

Fotos



Fotos 1, 2 e 3: Ação Itinerante de Ouvidoria (Maio do Trabalhador, 2025)



Fotos 3, 4 e 5: Recebendo Certificado da Avaliação de Desempenho da CGE



Foto 6: Visita Técnica à Central 155, Canindé/CE.



Foto 7: Seminário de Ouvidoria, Belo Horizonte/MG



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO TRABALHO