



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO TRABALHO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2024



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

PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

Edna Maria Martiniano de Lima

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE	7
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	8
3.1 Total de Manifestações do período	8
3.2 Meio de Entrada	10
3.3 Tipo de Manifestação	11
3.4 Manifestações por Tipo/Assunto	12
3.5 Manifestações por Assunto e Subassunto	14
3.6 Tipo de Serviços	15
3.7 Programa Orçamentário	16
3.8 Manifestações por Unidades Internas da SET	17
3.9 Manifestações por Município da Ocorrência	18
4. INDICADORES DE OUVIDORIA	19
4.1 Índice de Resolubilidade das Manifestações	19
4.1.1 Resolubilidade das Manifestações	20
4.1.2 Ações para melhoria do índice de resolubilidade	20
4.1.3 Tempo Médio de Resposta.....	21
4.2 Satisfação dos usuários da Ouvidoria	21
4.2.1 Índice Geral de Satisfação	21
4.2.2 Ações para melhoria do Índice de Satisfação	22
4.2.3 Total de respondentes	22
4.2.4 Índice de expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	23
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	24
5.1 Motivo das Manifestações	24
5.2 Análise dos pontos recorrentes	25

5.3 Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas	26
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	27
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	28
8. OUVIDORIA DO IDT	30
9. SUGESTÕES DE MELHORIAS APRESENTADAS PELA OUVIDORIA	34
10. AÇÕES DE DESTAQUE	37
10.1 Ouvidoria Itinerante	37
10.2 Avaliação de Desempenho – 2023	38
11. NUVEM DE PALAVRAS	39
12. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO.....	40
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
14. ANEXOS	42

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho – SET, em atendimento ao Decreto Estadual 33.485/2020, apresenta seu Relatório de Gestão Anual, um panorama geral dos resultados das suas atividades de 2024, contemplando informações quantitativas e qualitativas acerca das manifestações recebidas no período, a partir de dados extraídos da plataforma Ceará Transparente.

Integrada ao Sistema Estadual de Ouvidoria, 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, 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 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.

Com a missão de *garantir oportunidades dignas de trabalho, emprego e renda para as pessoas em condições de trabalho no Ceará*, a Secretaria do Trabalho coordena 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.

É nesse contexto que se insere a Ouvidoria da SET, que 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.

A Ouvidoria da SET tem atuação importante no cumprimento do propósito da Secretaria, que é 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 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.

De acordo com o Sistema Estadual de Ouvidorias, regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020, as Ouvidorias Setoriais são divididas em quatro tipos, levando em consideração o volume de manifestações recebidas anualmente. As ouvidorias que recebem até 80 manifestações no ano estão classificadas como Tipo I. É o caso da Ouvidoria da Secretaria do Trabalho, que no exercício de 2024, registrou um total de 69 manifestações, sendo que destas, 12 foram invalidadas, por não apresentarem conteúdo que pudesse ser tratado ou apurado, e outras 12 não eram pertinentes ao poder executivo estadual, mas tiveram as orientações para que os demandantes buscassem as respostas nos locais apropriados e detentores das informações. Dessa forma, a Ouvidoria da Secretaria do Trabalho registrou, em 2024, um total de 45 manifestações. Considerando a atuação da Ouvidoria da SET em 2024 quanto à resolução das demandas apresentadas e ao prazo de resposta, o índice de Resolubilidade foi de 97,78% em 2024, ou seja, acima do índice definido pela CGE, que é de 94%.

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.

2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

De acordo com a Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018 e suas alterações, a CGE – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, tem competência para emitir relatórios de controle interno sobre as contas anuais de gestão dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Em 2024, a CGE emitiu seu Relatório Anual apresentando um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, no exercício de 2023, onde analisou-se quais providências foram adotadas pelos órgãos e entidades estaduais quanto às Orientações e Recomendações apresentadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado por meio do Relatório de Gestão de Ouvidoria.

Para a Secretaria do Trabalho, não houve Orientação ou Recomendação emitida pela CGE no período.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Nesta seção, serão apresentados os números registrados no ano de 2024, com abordagem quantitativa e qualitativa, a partir das demandas registradas na plataforma Ceará Transparente.

De acordo com o Sistema Estadual de Ouvidorias, as ouvidorias setoriais são divididas em quatro tipos, levando em consideração o volume de manifestações recebidas anualmente.

As ouvidorias que recebem até 80 manifestações no ano estão classificadas como Tipo I. É o caso da Ouvidoria da Secretaria do Trabalho, que no exercício de 2024, registrou um total de 69 manifestações, sendo que destas, 12 foram invalidadas, por não apresentarem conteúdo que pudesse ser tratado ou apurado,¹ e outras 12 não eram pertinentes ao poder executivo estadual, mas tiveram as orientações para que os demandantes buscassem as respostas nos locais apropriados e detentores das informações. Dessa forma, a Ouvidoria da Secretaria do Trabalho registrou, em 2024, um total de 45 (quarenta e cinco) manifestações válidas.

3.1 Total de Manifestações do período

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho registrou no ano de 2024 um total de 45 manifestações dos cidadãos quanto às políticas públicas do trabalho desenvolvidas no âmbito da SET, como já mencionado.

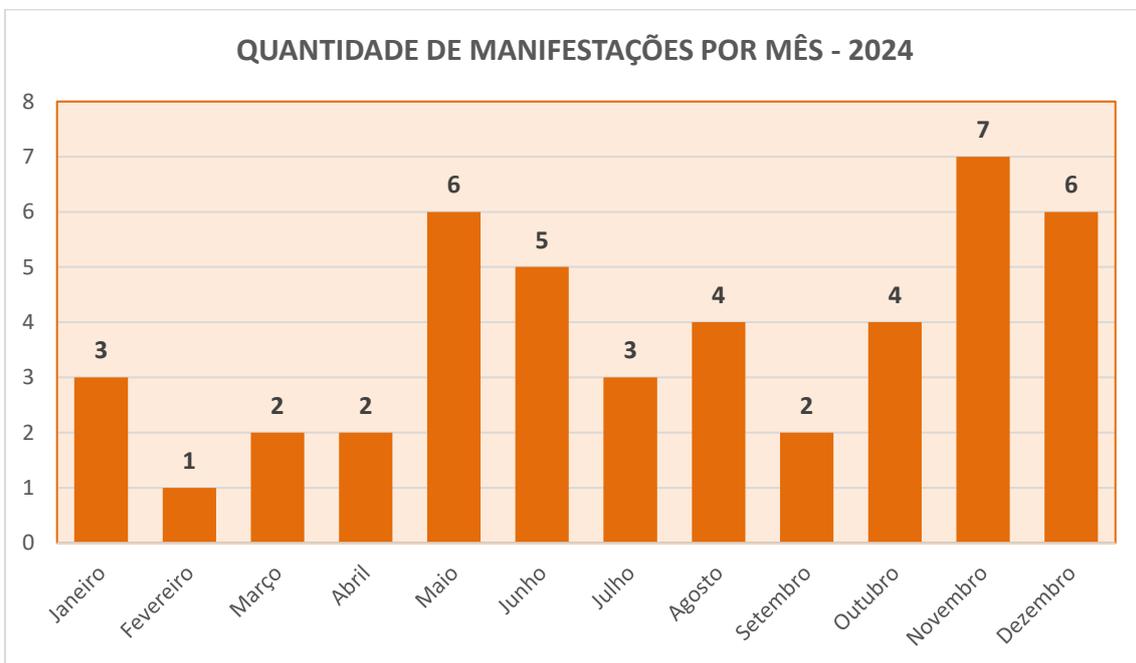
¹ De acordo com a Instrução Normativa nº 01/2020, as manifestações de ouvidoria poderão ser invalidadas sem tratamento e apuração, nas seguintes situações: a) a demanda não se caracterize como objeto de ouvidoria; b) o usuário não responder ao pedido de complementação de informações essenciais para o tratamento e apuração previsto no inciso IV, em até 5 (cinco) dias corridos, caso em que a manifestação poderá ser encerrada informando ao usuário que faltaram elementos para a devida apuração preliminar; c) o usuário utilizar deliberadamente e/ou insistentemente, de forma desarrazoada, o Ceará Transparente para registro de manifestações de ouvidoria.

Tabela 01
Quantitativo Geral de Manifestações – 2024

MÊS	ABSOLUTO	RELATIVO
Janeiro	3	6,67%
Fevereiro	1	2,22%
Março	2	4,44%
Abril	2	4,44%
Maió	6	13,33%
Junho	5	11,11%
Julho	3	6,67%
Agosto	4	8,89%
Setembro	2	4,44%
Outubro	4	8,89%
Novembro	7	15,56%
Dezembro	6	13,33%
TOTAL	45	100%

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 01: Manifestações Por Mês (2024)



Fonte: Ceará Transparente

Observamos que o mês que mais teve registros foi novembro, representando 15,56% do total.

Em relação ao ano anterior, tivemos uma variação considerável, um acréscimo de 114,29%. Esse aumento deve-se ao fato de que em 2023 a Ouvidoria iniciou seu funcionamento no segundo semestre (agosto), enquanto que em 2024 funcionou durante todo o exercício, como vemos no gráfico a seguir.

Gráfico 02: Comparativo da Quantidade de Manifestações – 2023/2024



3.2 Meio de Entrada

O meio de entrada mais utilizado pela população foi a Internet (37,78%), seguido do E-mail (24,44%).

Percebemos uma mudança em relação ao ano anterior, onde o E-mail foi o meio mais utilizado para acessar a Ouvidoria da SET em 2023.

Destacamos também a diversificação de meios disponibilizados pela SET e o registro das manifestações por esses meios, ensejando assim, um leque maior de oportunidades para os cidadãos e cidadãs registrarem seus anseios e expectativas. Dessa forma, tivemos um percentual de 13,33% de demandas registradas pelos meios disponibilizados pela SET: presencial, telefone, governo itinerante e *google* ferramentas.²

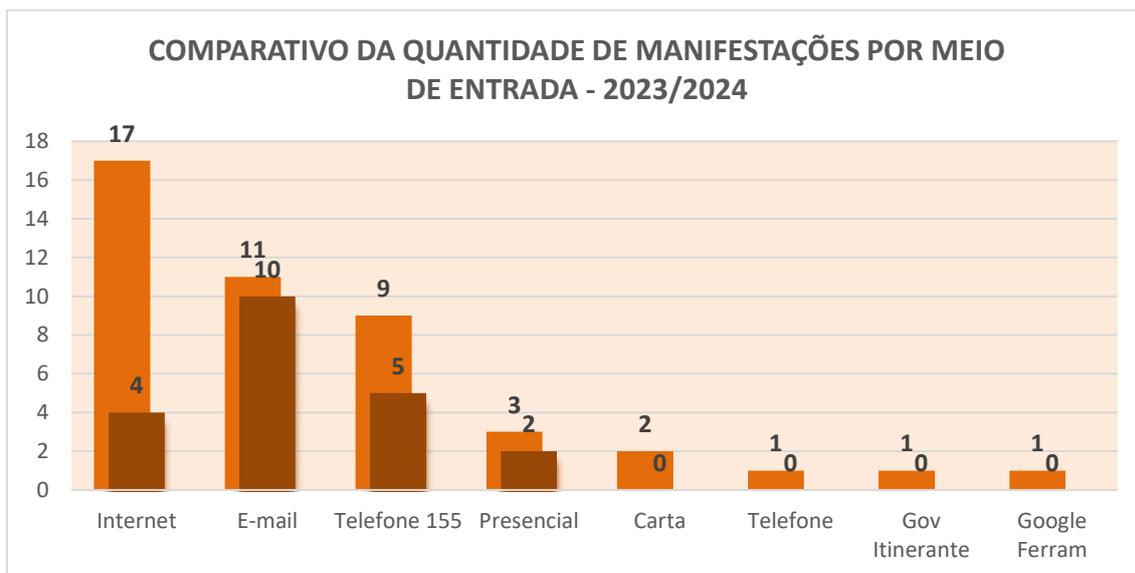
² Os registros feitos pelos meios governo itinerante e google ferramentas foram realizados em ação itinerante realizada pela Ouvidoria da SET no evento “Maio do Trabalhador”, atividade anual realizada pelo Governo do Estado por ocasião do Dia do Trabalhador.

Tabela 02
Manifestações por Meio de Entrada – 2024

MEIO	ABSOLUTO	RELATIVO
Internet	17	37,78%
E-mail	11	24,44%
Telefone 155	9	20%
Presencial	3	6,67%
Carta	2	4,44%
Governo itinerante	1	2,22%
Telefone	1	2,22%
Google ferramentas	1	2,22%
TOTAL	21	100%

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 03: Comparativo da Quantidade de Manifestações por Meio de Entrada – 2023/2024



3.3 Tipo de Manifestação

Quanto ao Tipo de Manifestação, a maioria fez referência a Solicitações, seguindo a mesma tendência de 2023.

A inovação é que, em 2024, foi percebido uma maior diversidade de tipos de manifestação: enquanto em 2023 só houve Solicitação, Reclamação e Denúncia, em 2024 o Elogio e a Sugestão foram também registrados.

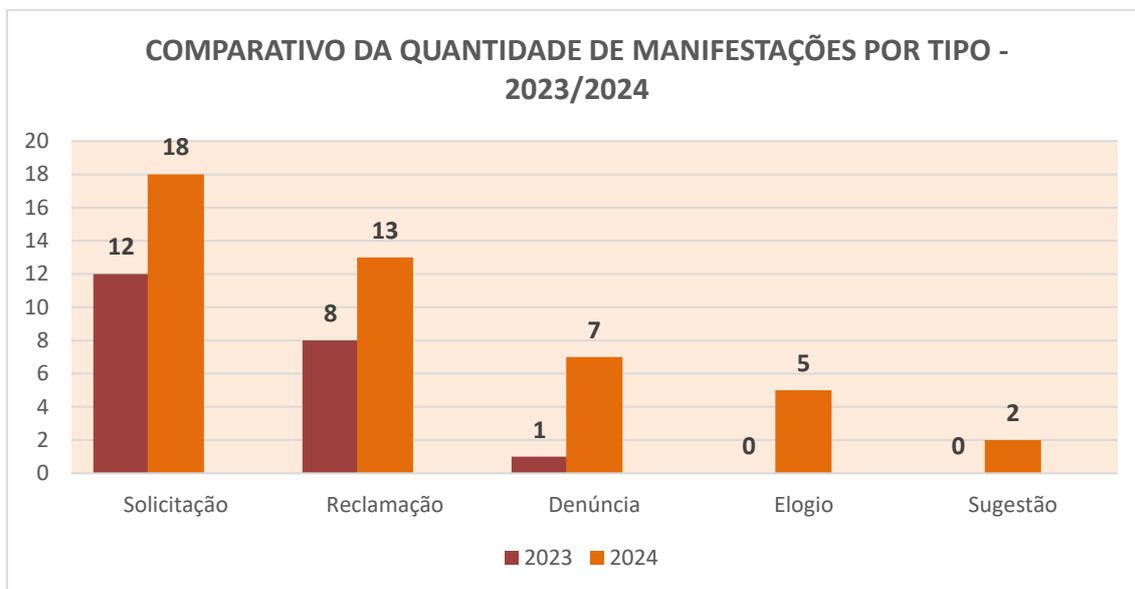
Chama a atenção o percentual de Reclamação e Denúncia, que somados alcança 44,45%. Embora a Reclamação não represente indício de irregularidade ou ilícito como a Denúncia, mas queixas de falhas ou erros, elas podem refletir insatisfação em relação à prestação dos serviços.

Tabela 03
Manifestações por Tipo – 2024

TIPO	ABSOLUTO	RELATIVO
Solicitação	18	40%
Reclamação	13	28,89%
Denúncia	7	15,56%
Elogio	5	11,11%
Sugestão	2	4,44%
TOTAL	45	100%

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 04: Comparativo da Quantidade de Manifestações por Tipo – 2023/2024



3.4 Manifestação por Tipo/Assunto

Quanto ao Assunto mais demandado em 2024, este foi “Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional”, perfazendo um percentual de 33,33% (52% 2023) em relação aos demais assuntos registrados. Essas Ações englobam tanto a Solicitação/Oportunidade de emprego (26,67%) como Seguro Desemprego (4,44%) e Qualificação Profissional do/a Trabalhador/a (2,22%).

As **Solicitações**, na sua maioria, foram relacionadas a:

- Oportunidade de emprego
- Seguro Desemprego

As **Reclamações** foram referentes aos Assuntos:

- Programa Mais Empregos
- Estrutura e funcionamento de Unidade do SINE/IDT

Já as **Denúncias** fazem referência a:

- Assédio Moral e Sexual
- Conduta Inadequada de servidor/colaborador

Tabela 04
Manifestações por Tipo/Assunto – 2024

TIPO	ASSUNTO	ABSOLUTO	RELATIVO
Solicitação	Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional	14	31,11%
	Informação sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc.)	1	2,22%
	Cessão de Imóvel/Terreno Público	1	2,22%
	Concurso Público/Seleção	1	2,22%
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1	2,22%
Reclamação	SINE/IDT (Estrutura e Funcionamento)	4	8,89%
	Programa Mais Empregos	4	8,89%
	Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	2	4,44%
	Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional	1	2,22%
	Ceará Sem Fome	1	2,22%
	Violação de direitos humanos contra população LGBT	1	2,22%
Denúncia	Assédio moral	4	8,89%
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	2	4,44%
	Uso indevido de veículo oficial	1	2,22%
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	5	11,11%
Sugestão	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	2	4,44%
TOTAL		45	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.

Seguindo 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. Ao acolher essas solicitações, a Ouvidoria encaminha ao setor responsável para conhecimento e adoção das providências cabíveis, embora esse não seja o meio adequado, já que existem os locais de atendimento para o recebimento, cadastramento e encaminhamento ao mercado de trabalho, sendo a Ouvidoria, portanto, um atendimento de segunda instância.

Tabela 05
Manifestações por Assunto/Subassunto – 2024

ASSUNTO	SUBASSUNTO	ABSOLUTO	RELATIVO
Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional	Oportunidade de emprego	12	26,66%
	Seguro Desemprego	2	4,44%
	Qualificação profissional	1	2,22%
Programa Mais Empregos	Concessão/pagamento do benefício	4	8,89%
Elogio ao servidor público/ colaborador	-	4	8,89%
Assédio Moral	Prática de ações humilhantes ou desprezo	3	6,67%
	Exposição proposital a danos físicos ou mentais	1	2,22%
SINE/IDT – Estrutura e funcionamento	Estrutura e funcionamento de Unidade	3	6,67%
	Mau atendimento	1	2,22%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Não cumprimento de normas e procedimentos	1	2,22%
	Limitação de atendimentos (senhas)	1	2,22%
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio a programas e projetos institucionais	1	2,22%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	1	2,22%
	Assédio sexual	1	2,22%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Eventos e campanhas institucionais	2	4,44%

Violação de direitos humanos contra população LGBT	Atos discriminatórios	1	2,22%
Programa Ceará Sem Fome	Informações gerais sobre o programa (cozinha solidária)	1	2,22%
Concurso público/seleção	Realização de concurso/seleção	1	2,22%
Cessão de imóvel/terreno público	-	1	2,22%
Uso indevido de veículo oficial	Utilização de veículo em local irregular	1	2,22%
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc.)	-	1	2,22%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	-	1	2,22%
TOTAL		45	100%

Fonte: Ceará Transparente

3.6 Tipo de Serviços

Como já foi relatado no relatório de 2023, não é possível detalhar o Tipo de Serviço, em virtude de o sistema não conter as informações cadastradas nesse item.

Embora tenhamos sugerido no relatório do exercício anterior a inclusão dos tipos de serviços para geração de relatórios mais fidedignos, ainda não é possível avaliar esses dados, tendo em vista que consta apenas “Não se Aplica”, conforme tabela a seguir.

Tabela 06
Manifestações por Tipo de Serviço – 2024

TIPOS DE SERVIÇO	ABSOLUTO	RELATIVO
Não se Aplica	45	100%
TOTAL	45	100%

Fonte: Ceará Transparente

3.7 Programa Orçamentário

Quanto ao Programa Orçamentário, 84% refere-se a “Conexão Trabalho e Renda Ceará”, seguido de “Empreende Ceará” e Gestão Administrativa do Ceará”, ambos com 6,67%.

Tabela 07
Manifestações por Programa Orçamentário – 2024

PROGRAMAS	ABSOLUTO	RELATIVO
Conexão Trabalho e Renda Ceará	38	84,44%
Empreende Ceará	3	6,67%
Gestão Administrativa do Ceará	3	6,67%
Economia Popular Solidária e Arranjos Produtivos Locais	1	2,22%
TOTAL	45	100%

Fonte: Ceará Transparente

Percebemos um crescimento de registros em outros Programas Orçamentários. Enquanto que em 2023 o relatório apontava apenas manifestações nos programas “Conexão Trabalho e Renda” e “Empreendedorismo e Qualificação Profissional”, em 2024 houve o acréscimo dos programas “Empreende Ceará”, “Gestão Administrativa do Ceará” e “Economia Popular Solidária e Arranjos Produtivos Locais”.

Gráfico 05: Comparativo da Quantidade de Manifestações por Programa Orçamentário – 2023/2024



3.8 Manifestações por Unidade Interna da SET

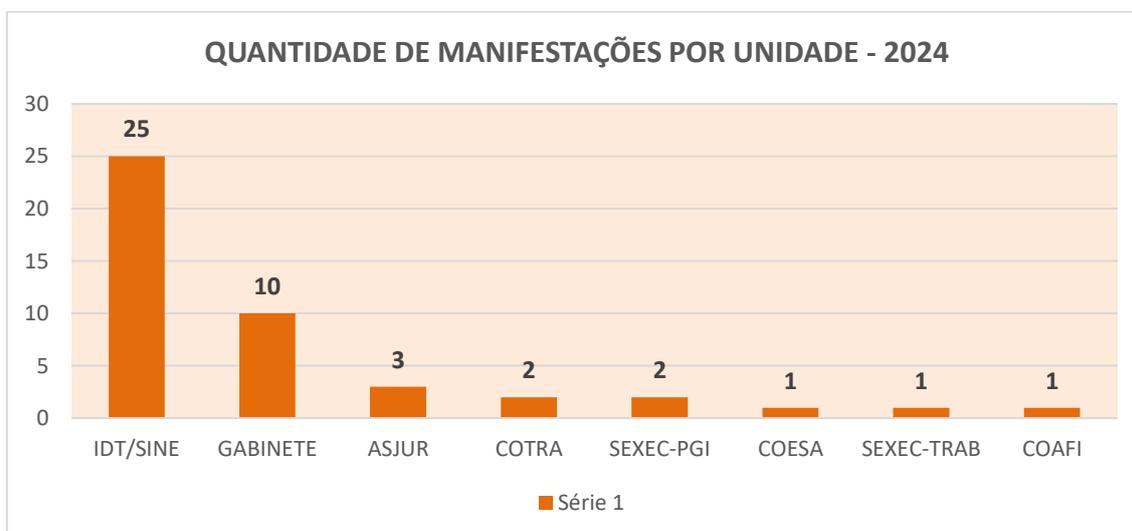
O Instituto de Desenvolvimento do Trabalho – IDT, foi a Unidade interna que mais teve manifestações encaminhadas, alcançando um percentual de 55,56% em relação às demais áreas. Essas manifestações, em sua maioria, como já foram demonstradas, são referentes a Solicitações de Emprego, Seguro Desemprego e sobre a Estrutura e Funcionamento das Unidades que executam as atividades do Sistema Nacional de Emprego – SINE, como a intermediação de mão de obra, acesso ao seguro desemprego, encaminhamento ao mercado de trabalho e outras.

Tabela 08
Manifestações por Unidade – 2024

UNIDADES	ABSOLUTO	RELATIVO
IDT – Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	25	55,56%
Gabinete do Secretário	10	22,22%
Assessoria Jurídica	3	6,67%
Coordenadoria do Trabalho e Renda	2	4,44%
Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna	2	4,44%
Coordenadoria de Economia Popular e Solidária e Arranjos Produtivos Locais	1	2,22%
Secretaria Executiva do Trabalho e Empreendedorismo	1	2,22%
Coordenadoria Administrativo-Financeira	1	2,22%
TOTAL	45	100%

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 06: Quantidade de Manifestações por Unidade – 2024



3.9 Manifestações por Município da Ocorrência

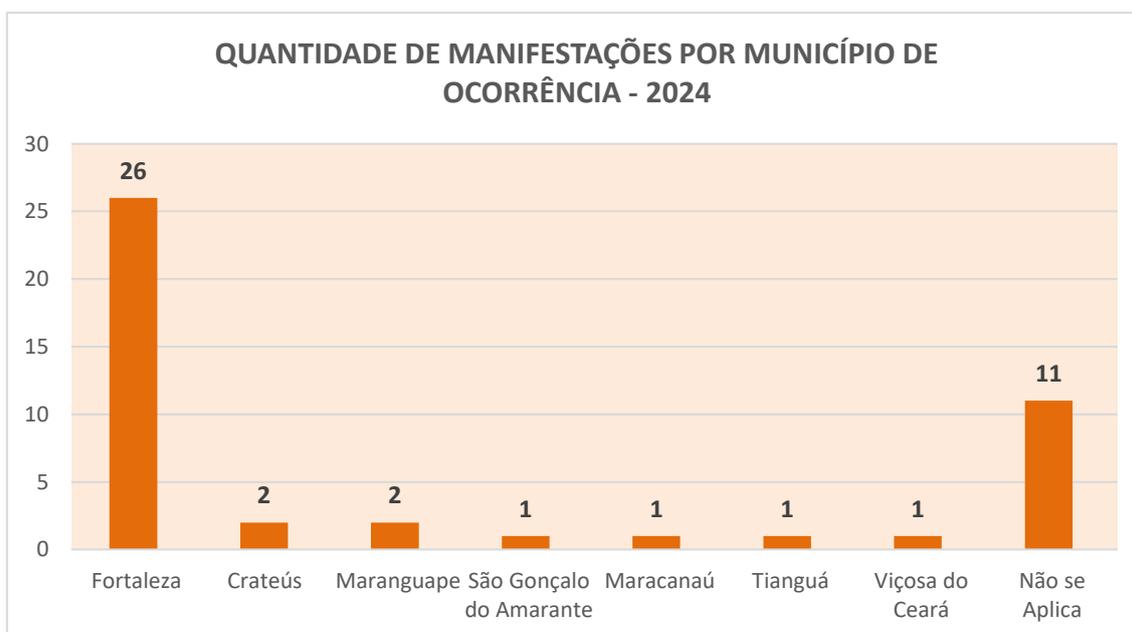
O Município de Fortaleza aparece com maior representatividade no volume de manifestações no ano de 2024, embora a maioria dos manifestantes tenha omitido essa informação.

Tabela 09
Manifestações por Município de Ocorrência – 2024

MUNICÍPIOS	ABSOLUTO	RELATIVO
Fortaleza	26	57,78%
Caucaia	2	4,44%
Crateús	1	2,22%
Maranguape	1	2,22%
São Gonçalo do Amarante	1	2,22%
Maracanaú	1	2,22%
Tianguá	1	2,22%
Viçosa do Ceará	1	2,22%
Não se aplica	11	24,44%
TOTAL	45	100%

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 07: Quantidade de Manifestações por Município de Ocorrência – 2024



4. INDICADORES DE OUVIDORIA

4.1 Índice de Resolubilidade

Visando a melhoria contínua e objetivando medir a eficiência e a eficácia dos produtos e serviços disponibilizados pela CGE, foram estabelecidos indicadores para monitoramento periódico do resultado dos produtos e processos do Sistema de Gestão da Qualidade.

Esses indicadores estão assim estabelecidos:

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

Nesse sentido, a Ouvidoria da Secretaria do Trabalho alcançou um índice de 97,78% 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, que foi de 95,24%.

Das 45 manifestações registradas pela Ouvidoria da SET em 2024, 44 foram finalizadas no prazo e apenas uma foi respondida parcialmente no prazo, ficando pendente de resposta conclusiva por se tratar de Denúncia, que envolve uma série de procedimentos que podem ocasionar demora no resultado da apuração.

O tempo médio de resposta às demandas apresentada pelos cidadãos foi de 10 dias, cumprindo assim, o prazo máximo que é de 20 dias, conforme preconizam as legislações que tratam do assunto.

Quanto ao índice de satisfação, a Ouvidoria da SET alcançou 50%. 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.

Importa mencionar que apenas 2 pessoas responderam à Pesquisa em 2024, ou seja, 4% do total, um percentual muito aquém do que se pode garantir uma amostra representativa; não nos parece um índice que possa ser considerado para o resultado de uma avaliação, tendo em vista que o tamanho da amostra não retrata com precisão o público. Dessa forma, a confiabilidade dos resultados fica comprometida pela baixa quantidade de respondentes utilizada como amostra.

Uma delas deu nota máxima para a atuação da Ouvidoria em todos os quesitos (5), e outra nota mínima (1). Importante esclarecer que o(a) cidadão(ã) que avaliou a Ouvidoria com nota mínima fez uma denúncia de assédio moral supostamente ocorrida no âmbito do programa Ceará Credi, executado pela Adece – Agência de Desenvolvimento do Ceará, e que ainda está sendo apurada por aquele órgão.

Ou seja, a Ouvidoria da SET foi avaliada por uma atuação que caberia à Ouvidoria da Adece.

4.1.1 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 – 2024

SITUAÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	RELATIVO
Manifestações finalizadas no prazo	44	97,78%
Manifestações finalizadas parcialmente	1	2,22%
Manifestações finalizadas fora do prazo	-	-
Manifestações pendentes	-	-
TOTAL	45	100%

Fonte: Ceará Transparente

Tabela 11
Índice de Resolubilidade – 2024

SITUAÇÃO	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE
Manifestações finalizadas no prazo	97,78%
Manifestações finalizadas parcialmente	2,22%

Fonte: Ceará Transparente

4.1.2 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Apesar do índice de resolubilidade ter superado o índice alcançado no ano de 2023 e estar acima do estabelecido pela CGE como parâmetro para o Sistema de Gestão da Qualidade, nosso propósito é sempre a melhoria contínua e, nesse sentido, 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.

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.

4.1.3 - Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta às demandas apresentada pelos cidadãos foi de 10 dias, estando assim, em conformidade com os prazos legais.

Tabela 12
Tempo Médio de Resposta – 2024

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	10 dias
--------------------------------	----------------

Fonte: Ceará Transparente

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

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

Nesse quesito, a Ouvidoria da SET alcançou um índice de 50%.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela 13
Resultados da Pesquisa de Satisfação – 2024³

QUESTIONÁRIO		RESULTADO
DE MODO GERAL QUAL SUA SATISFAÇÃO COM:		
A	O Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3
B	O tempo de retorno da resposta	3
C	O canal utilizado para o registro de sua manifestação	3
D	A qualidade da resposta apresentada	3
MÉDIA DAS NOTAS		3
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO		50%

Fonte: Ceará Transparente

³ **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 em 2024.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Como já relatado em item anterior, apenas 2 pessoas responderam à Pesquisa em 2024, ou seja, 4,55% do total, um percentual muito aquém do que se pode considerar como uma amostra representativa. Dessa forma, acreditamos que a confiabilidade dos resultados fica comprometida pela baixa quantidade de respondentes utilizada como amostra.

Entretanto, nos comprometemos a criar mecanismos de incentivo para que um público maior e mais representativo responda à Pesquisa de Satisfação disponibilizada no encerramento da demanda, ao mesmo tempo em que sugerimos à CGE que discuta com as Setoriais outras formas de melhoria dos índices e de avaliação das Ouvidorias, tendo em vista que cada uma é parte de um Sistema que está comprometido com um atendimento de excelência.

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 2024 foi 02.

Um deles deu nota máxima (5) para a atuação da Ouvidoria em todos os quesitos e outra nota mínima (1). Importante esclarecer que o(a) cidadão(ã) que avaliou a Ouvidoria com nota mínima fez uma denúncia de assédio moral supostamente ocorrida no âmbito de um programa estadual executado pela Adece – Agência de Desenvolvimento do Ceará, e que ainda está sendo apurada por aquele órgão.⁴

Como a manifestação foi compartilhada com a SET, a Ouvidoria fez os encaminhamentos devidos e de forma tempestiva foi fornecida a resposta da Secretaria informando que a competência para apurar seria da Adece e reiterando que não

⁴ A Adece – Agência de Desenvolvimento do Ceará, sociedade de economia mista, pessoa jurídica de direito privado, que, atualmente, mantém relação com a Secretaria do Trabalho – SET, por intermédio dos seguintes instrumentos: - Termo de Cooperação n° 01/2023, cujo objeto é viabilizar a transferência de recursos financeiros do Fundo de Investimentos de Microcrédito Produtivo do Ceará, com vistas à operacionalização do Programa de Microcrédito Produtivo do Ceará – Ceará Credi, nos termos da Lei Complementar nº 230, de 07/01/2021 e suas alterações posteriores.

compactua com quaisquer atitudes ilegais realizadas por qualquer funcionário ou colaborador e manifestando absoluto respeito à dignidade e à integridade das relações.

Tabela 14
Total de Respondentes – 2024

Total de pesquisas respondidas	2
Total de Manifestações finalizadas	44
Representação da Amostra	4,55%

Fonte: Ceará Transparente

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela 15
Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria – 2024

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era	3
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	3
Expectativa	0%

Fonte: Ceará Transparente

A expectativa do cidadão em relação ao serviço de Ouvidoria da SET não apresentou variação, permanecendo o mesmo percentual, ou seja, a mesma expectativa que o cidadão tinha antes permaneceu a mesma após utilizar a Ouvidoria.

A explicação reside no mesmo fato anteriormente mencionado de que um cidadão avaliou a Ouvidoria com nota máxima (5) para todos os quesitos e outro cidadão (que fez uma denúncia de assédio, supostamente ocorrido em outra setorial) deu nota mínima (1).

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações registradas no ano de 2024 foram pertinentes ao Assunto “Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional”, onde a busca por uma “Oportunidade de emprego” foi mais recorrente.

As políticas de geração de emprego e renda no Ceará foram destaque em 2024. O Estado apresentou resultados positivos com a criação de mais de 56 mil novos postos de trabalho, superando o ano de 2023 em 7,8%.⁵

O saldo apresentado foi decorrente da relação entre o número de admitidos (614.833) e o de demitidos (558.602), alcançando o nível do emprego formal de 1.409.565 empregos com carteira assinada, o que representa uma ampliação de 4,15% em relação ao ano anterior, resultado superior ao nacional, que foi de 3,72%.

Os dados foram puxados especialmente pelos setores de Serviços (27.641), Indústria (13.557) e Comércio (11.870). No setor de serviços, destaca-se o crescimento dos postos de trabalho nos subsetores Informação, Comunicação e Atividades financeiras, imobiliárias, profissionais e administrativas (11.247) e Administração pública (9.718). Na indústria, nos segmentos de couros, produtos alimentícios e vestuários. Em termos territoriais, no acumulado para 2024, os municípios com a maior geração de empregos formais foram: Fortaleza (28.496), Juazeiro do Norte (3.608), Sobral (3.105), Maracanaú (2.559) e Horizonte (2.285).

Os dados demonstram a força da economia cearense e as políticas públicas assertivas voltadas para a geração de emprego e renda, materializando assim, uma das principais atribuições da SET, 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.

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

⁵ Números do Cadastro-Geral de Empregados e Desempregados (Novo Caged) divulgados pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

existente nas diversas regiões do Estado, através do SINE/IDT,⁶ ao receber 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.

Nesse sentido, 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.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Quanto aos pontos mais recorrentes, 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. 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.

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

⁶ Responsável por uma rede de atendimento, composta por 18 unidades localizadas na Capital do Estado e no Interior, o IDT – Instituto de Desenvolvimento do Trabalho, é responsável pela execução das políticas do trabalho na ponta, estando mais próxima dos cidadãos.

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

A Secretaria do Trabalho tem intensificado a construção de fluxos e processos internos, visando a execução de atividades que possam mitigar as fragilidades identificadas e corrigir as inadequações e/ou solucionar as demandas apresentadas, bem como os procedimentos e ações para evitar as reincidências.

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.

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.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A transformação das demandas individuais apresentadas pelos cidadãos em soluções coletivas é um dos objetivos da ouvidoria pública.

Como benefícios alcançados em razão das atividades executadas pela Ouvidoria da SET podemos citar alguns impactos positivos na gestão do órgão a partir da implementação de providências por parte dos gestores e das áreas de apuração, decorrentes de orientações.

Nesse sentido, a melhoria gerencial, aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional são alguns benefícios e resultados decorrentes da atuação da Ouvidoria e sua interação com a sociedade.

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 ainda podem ser alcançados a partir da atuação da Ouvidoria, possibilitando a gestão promover as mudanças necessárias para ajustar o serviço público à qualidade desejada e pleiteada pelos cidadãos e cidadãs, tendo em vista que a Ouvidoria da SET está em funcionamento há apenas 1 ano e 4 meses.

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.

Tabela 16
Ações de Capacitação do Ouvidor – 2024

Título da Capacitação ou Evento	Organização/Local	Período	Carga horária
I Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE-CE - Aud SEPLAG	21/02/2024	4h
II Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE-CE - Museu da Imagem e do Som	23/04/2024	4h
III Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE-CE - Aud SEPLAG	19/06/2024	4h
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE-CE - Aud SEPLAG	28/08/2024	4h
V Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE-CE - Aud CEGÁS	23/10/2024	4h
VI Reunião da Rede de Ouvidorias (Participação Virtual)	CGE-CE - Aud Seplag	11/12/2024	4h
Tira-Dúvidas Ouvidoria – 11ª Ed	CGE-CE - Virtual	20/03/2024	2h
Tira-Dúvidas Ouvidoria – 12ª Ed	CGE-CE - Virtual	15/05/2024	2h
Tira-Dúvidas Ouvidoria – 13ª Ed	CGE-CE - Virtual	24/07/2024	2h
Tira-Dúvidas Ouvidoria – 14ª Ed	CGE-CE - Virtual	24/09/2024	2h
Tira-Dúvidas Ouvidoria – 15ª Ed	CGE-CE - Virtual	19/11/2024	2h
Seminário Nacional de Ouvidoria	CGU - João Pessoa	04 e 05/06/2024	16h
Curso Gestão de Ouvidoria	CGE-CE/EGP	06 a 10/05/2024	15h
56ª Edição do Fórum Permanente de Controle Interno: Proposta de regulamentação de Sindicância e de Termo de Ajustamento de Conduta	CGE-CE	18/04/2024	4h
57ª Edição do Fórum Permanente de Controle Interno: Orientações sobre a Prestação de Contas Anual – PCA 2023	CGE-CE	29/04/2024	4h
58ª Edição do Fórum Permanente de Controle Interno: Valorização e Padronização da Auditoria Interna	CGE-CE	24/05/2024	4h30
59ª Edição do Fórum Permanente	CGE-CE	03/06/2024	4h

de Controle Interno: Gestão de Patrimônio e Notas Explicativas para a Prestação de Contas Anual			
60ª Edição do Fórum Permanente de Controle Interno: Autoavaliação do Controle Interno	CGE-CE	03/10/2024	4h
61ª Edição do Fórum Permanente de Controle Interno: Atualização do Regulamento das Unidades Setoriais de Controle Interno do Poder Executivo Estadual	CGE-CE	04/12/2024	4h
Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria	CGE-CE	05/12/2024	2h40
XX Encontro Nacional de Controle Interno	CONACI – Recife-PE	25 e 26/09/2024	16h
A função do Encarregado na LGPD	ENAP – Virtual	09 a 29/12/2024	15h
Trilha de Aprendizagem Inclusiva	EGP	06/02 a 12/03/2024	23h

8. OUVIDORIA DO IDT

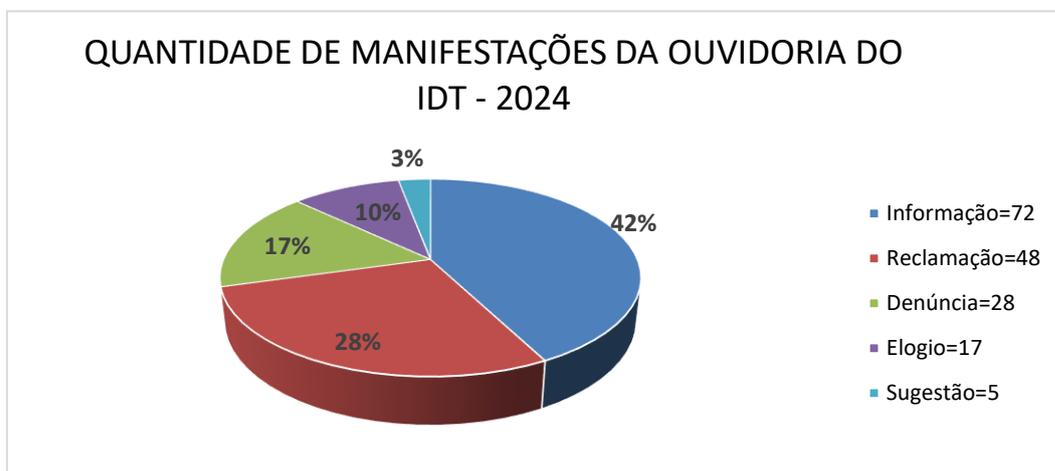
O Instituto de Desenvolvimento do Trabalho – IDT, é uma instituição de direito privado, sem fins lucrativos, qualificada pelo Governo do Estado como Organização Social, através do decreto 25.019, de 03/07/1998, que a tornou apta a executar as políticas públicas do trabalho no âmbito do Estado do Ceará. Dessa forma, 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, por meio de Contrato de Gestão com o Governo do Estado, através da Secretaria do Trabalho. Além das atividades do Sistema Nacional de Emprego – SINE, como a intermediação de mão-de-obra e a habilitação ao seguro-desemprego, o IDT executa outras ações voltadas ao desenvolvimento profissional e social com geração de ocupação e renda.

O IDT conta com Ouvidoria própria, responsável pelo acolhimento das manifestações provenientes dos cidadãos e cidadãs, análise, orientação e encaminhamento às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

Mensalmente, a Diretoria do Instituto envia os Relatórios da Ouvidoria à gestão superior da Secretaria do Trabalho, para conhecimento. É desses relatórios que extraímos as informações que constam no presente Relatório, que tem como propósito refletir sobre os assuntos demandados e contribuir com a melhoria da gestão a partir das situações apresentadas.

De acordo com os relatórios mensais enviados à SET, a Ouvidoria do IDT, durante o exercício de 2024, registrou 170 manifestações, sendo: 72 Informações (42%); 48 Reclamações (28%); 28 Denúncias (17%); 17 Elogios (10%); 05 Sugestões (3%).

Gráfico 08: Quantidade de Manifestações da Ouvidoria do IDT – 2024



Fonte: Relatórios de Ouvidoria do IDT, 2024 (elaboração própria).

Diferente da Ouvidoria da SET, que atua sob as diretrizes e orientações da CGE – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, a Ouvidoria do IDT não tipifica as SOLICITAÇÕES, e os pedidos de INFORMAÇÕES que chegam não registra como ACESSO À INFORMAÇÃO, mas como uma manifestação de Ouvidoria. De acordo com o Sistema Estadual de Ouvidoria, as manifestações são tipificadas em: sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia. Os pedidos de informação, quando identificados, são classificados, de acordo com a Lei de Acesso à Informação – LAI, como ACESSO À INFORMAÇÃO.

Merece atenção especial a considerável quantidade de Reclamações e Denúncias registradas, alcançando a um percentual de 45% em relação às demais tipificações. Outro ponto de alerta, que merece atenção, é quanto às denúncias relatando suposta conduta abusiva e inadequada praticada por colaboradores no âmbito da execução do programa Ceará Credi, realizado em parceria com o IDT, como também por colaborador do próprio Instituto em relação a outros colaboradores do IDT que atuam ou atuaram no referido programa.

Tais denúncias foram classificadas como Assédio Moral, tendo em vista que os denunciantes relataram: exposição a situações semelhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas, ocorridos durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções.

Essas denúncias se intensificam a partir do mês de agosto/2024, quando um total de 22 denúncias foram registradas no período de 05 meses, o que representa 31,42% do total de manifestações registradas no período (agosto a dezembro).

Considerando que as reclamações possuem em seu conteúdo queixas de falhas ou erros na prestação dos serviços, sem que, no entanto, tenham indícios de irregularidades ou ilícitos, podemos ponderar que elas refletem insatisfação em relação aos serviços prestados pelo órgão. Assim sendo, quando somamos os percentuais de Reclamações e Denúncias, o índice alcança 54%.

Para o cálculo desse indicador, que mensura o percentual de reclamações + denúncias, utilizou-se a seguinte fórmula:

$$\frac{\text{Número de reclamações + denúncias}}{\text{Número total de manifestações registradas}} \times 100 = \frac{38}{70} \times 100 = 54\%$$

A seguir, a quantidade de registros de Denúncias e Reclamações acolhidas pela Ouvidoria do IDT, no período de agosto a dezembro de 2024.

Tabela 17
Quantidade de Denúncias e Reclamações da Ouvidoria do IDT – 2024

MÊS	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	INSATISFAÇÃO	QUANT/MÊS
Agosto	1	2	21,43%	14
Setembro	4	3	46,67%	15
Outubro	8	6	77,77%	18
Novembro	4	1	41,66%	12
Dezembro	5	4	81,81%	11
TOTAL	22	16	54%	70

Fonte: Relatórios de Ouvidoria do IDT, 2024 (elaboração própria).

Com exceção de agosto, em todos os meses do período em análise, a quantidade de Denúncias é sempre superior à quantidade de Reclamações.

Em dezembro, o índice de insatisfação alcançou quase 82%.

As supostas condutas abusivas e inadequadas relatadas nas denúncias, teriam sido praticadas, segundo a Ouvidoria do IDT, por colaboradores de outra instituição que executa programa governamental em parceria com o IDT (no caso, o programa Ceará Credi, executado pela Adece), como também por colaborador do próprio Instituto em relação a outros colaboradores do IDT que atuam ou atuaram no referido programa.

Em relação à insatisfação dos cidadãos e cidadãs que acionaram a Ouvidoria, onde se aferiu um percentual de 54% no período de agosto a dezembro, e 81% no mês de dezembro, consideramos bem acima de um padrão aceitável, quando o percentual razoável seria 30%.

Outro fator que merece atenção é quanto ao tempo de apuração e conclusão das manifestações pelo IDT, não sendo possível, no momento, fazer uma avaliação quanto à comprovação ou confirmação das denúncias. A mudança de sede e a apuração de outras denúncias foram situações que o IDT apresentou para justificar que não teve tempo hábil para apurar as denúncias apresentadas.

9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho tem a missão de ampliar a participação e o controle social ao atuar como instância de diálogo com a sociedade, na qual os cidadãos podem manifestar sua opinião, avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados, auxiliar na identificação de irregularidades, além de sugerir propostas e recomendações visando a melhoria contínua desses serviços.

De acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, o Ouvidor deve 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.

Ainda de acordo com a instrução Normativa da CGE-CE nº 01/2020, em seu Art. 12, para dar cumprimento à atribuição de contribuir com o planejamento e a gestão do órgão ou entidade a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, cabe ao Ouvidor Setorial 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.

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.

Dessa forma, propomos à gestão da SET:

- Contratação de pessoas para compor equipe da Ouvidoria, tendo em vista que contamos somente com a Ouvidora (que também exerce a função de Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria) e a Ouvidora Substituta (que também exerce a função de Chefe de Gabinete do Secretário).
- Promover ambiente que proporcione o sigilo, a discricção 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).

Para a CGE, sugerimos:

- Em relação à funcionalidade da plataforma Ceará Transparente, especificar melhor o item: TIPO DE SERVIÇOS, visto que não é possível detalhar os Tipos de Serviços da SET em virtude do sistema não conter as informações cadastradas.⁷
- Melhorar a capacidade de identificação das demandas, para melhor encaminhamento para as Setoriais, tendo em vista que 34,78% das demandas encaminhadas para a SET não deveria, de fato, serem encaminhadas. Isso porque 12 delas não eram da competência de órgãos da estrutura administrativa do Estado e 12 não continham elementos que pudessem ser tratados ou apurados. Como medida sugerimos capacitar os atendentes para melhor compreensão das demandas e filtrar visando o encaminhamento somente das manifestações que, de fato, devam ser tratadas e apuradas pelo Estado.

Em relação às manifestações da Ouvidoria do IDT, sugerimos:

- Agendar momento com Adece e IDT visando esclarecer as supostas condutas que caracterizam assédio moral, estabelecer prazos para apuração e resposta aos demandantes, assim como criar cronograma para definir estratégias de prevenção ao assédio visando promover ambientes mais seguros e éticos, no âmbito do programa Ceará Credi (SET, ADECE e IDT);
- Intensificar ações de promoção da integridade, através de uma Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação que contemple:
 - Promover e apoiar ações de sensibilização, capacitação, prevenção e tratamento do assédio, garantindo os recursos necessários a essas atividades;
 - Apurar de forma célere as denúncias de assédio;

⁷ Sugestão apresentada no Relatório de 2023. Reiteramos que essa medida 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.

- Incentivar as boas relações de trabalho na organização promovendo um ambiente de trabalho solidário e cooperativo;
- Promover capacitação e treinamento, através da oferta de capacitação continuada a servidores e gestores sobre violências de gênero, racismo e outras formas de discriminação, da realização de campanhas sistemáticas de sensibilização sobre estereótipos, microagressões, atitudes machistas cotidianas, comportamentos racistas e LGBTfóbicos, linguagem ofensiva, entre outros.
- Fortalecer o canal da Ouvidoria do IDT, propondo o estabelecimento de metas para quantidade de denúncias e reclamações registradas, assim como percentual de denúncias finalizadas no prazo, através da implantação de 3 indicadores:
 1. **Índice de Satisfação**, que mensura o percentual de reclamações + denúncias em relação ao total de manifestações registradas em determinado período;
 2. **Índice de Resolubilidade**, que mensura o percentual de manifestações resolvidas com a intervenção da Ouvidoria;
 3. **Índice de Atendimento aos prazos de resposta**, que representa a quantidade de respostas encaminhadas pela Ouvidoria ao cidadão dentro do prazo estabelecido.
- 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.

Dessa forma, seguiremos juntos com a missão de prover trabalho decente, um trabalho produtivo adequadamente remunerado, exercido em condições de liberdade, equidade e segurança, capaz de garantir uma vida digna.

10. AÇÕES DE DESTAQUE

10.1 Ouvidoria Itinerante

A Ouvidoria da SET realizou em maio de 2024, uma Ação Itinerante por ocasião do evento Maio do Trabalhador, atividade realizada todos os anos pelo Governo do Estado em comemoração ao dia do Trabalhador.

Coordenado pela Secretaria do Trabalho, com a participação de órgãos como o Instituto de Desenvolvimento do Trabalho – IDT, Detran, Cagece e secretarias da Saúde, Cultura, Proteção Social e Segurança Pública e Defesa Social, a população teve acesso a uma série de serviços gratuitos nos dias 2 e 3 de maio, na Praça José de Alencar, no Centro de Fortaleza, com destaque para o volume de vagas de emprego ofertadas.

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho, promoveu ação itinerante de escuta da população no evento Maio do Trabalhador, realizado nos dias 02 e 03 de maio de 2024, na praça José de Alencar, centro de Fortaleza.

Realizada em parceria com a Ouvidoria do IDT, a ação teve como objetivo divulgar o serviço de Ouvidoria, aproximar a gestão dos usuários dos serviços públicos prestados pela Secretaria e dialogar com a população sobre as ações voltadas aos cidadãos.

Consideramos importante a ação de ouvir e ficar mais próximo das pessoas que estão em busca de uma oportunidade de emprego, buscar saber a opinião das pessoas e a partir desses dados gerar informações para auxiliar na tomada de decisão da gestão visando a melhoria e a excelência dos nossos serviços.

Nessa ação, foram registrados 6 (seis) atendimentos de forma presencial, sendo 3 elogios, 2 solicitações e 1 reclamação. 1 sugestão teve como meio de entrada o formulário do *Google Form* disponibilizado por meio de *QR Code* nas dependências do evento. Nesse formulário foi solicitado que as pessoas avaliassem o evento, e o resultado foi: dos 7 respondentes, 5 avaliaram como Excelente; 1 considerou Ótimo e 1 achou Bom.

10.2 Avaliação de Desempenho – 2023

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho alcançou o terceiro lugar na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias do Estado, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, referente ao ano de 2023 (Ouvidorias Tipo 1).

A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias é realizada com base nas ações e resultados da atuação de 64 ouvidorias do poder executivo estadual, considerando as variáveis, metas e indicadores associados ao trabalho desenvolvido durante o ano, conforme estabelece a Portaria CGE nº. 97/2020.

Essa pontuação é o reconhecimento de um trabalho realizado pela Ouvidoria e por toda a equipe da SET que, com muito empenho e dedicação, auxiliam os cidadãos e cidadãs no diálogo com a gestão pública visando a excelência dos serviços prestados pela Secretaria do Trabalho.

12. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto ter tomado conhecimento das informações contidas no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da SET referente ao ano de 2024.

Referido relatório 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.

Deverá ser apresentado ao Comitê Executivo desta 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.

Vladyson Viana
Secretário do Trabalho

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.

De acordo com as diretrizes estabelecidas no Decreto Estadual nº 33.485/2020, 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.

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.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2025.

EDNA MARIA
MARTINIANO DE
LIMA:37762354387

Assinado de forma digital por
EDNA MARIA MARTINIANO DE
LIMA:37762354387
Dados: 2025.02.10 14:03:02
-03'00'

Edna Maria Martiniano de Lima
OUVIDORA

VLADYSON DA
SILVA
VIANA:00682700380

Assinado de forma digital
por VLADYSON DA SILVA
VIANA:00682700380
Dados: 2025.02.10
14:45:02 -03'00'

Vladyson da Silva Viana
SECRETÁRIO DO TRABALHO

14. ANEXOS



Fotos 1 e 2: Reunião da Rede de Ouvidoria do Ceará, na SEPLAG-CE



Fotos 3 e 4: Curso de Gestão de Ouvidoria, na EGP-CE



Fotos 5 e 6: Entrega do Certificado da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias – 2023, no MIS



Foto 7: Visita à unidade de atendimento do SINE/IDT no Shopping Benfica



Foto 8: Seminário de Ouvidoria, João Pessoa-PB



Foto 9: Publicação da visita da CGE no site institucional da SET



Fotos 10 e 11: Ouvidoria itinerante no evento Maio do Trabalhador, Centro de Fortaleza



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO TRABALHO