

ASSESSORIA DE CONTROLE
INTERNO E OUVIDORIA - ASCOI

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2024



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 Jose de Souza **COORDENADOR DO TRABALHO E RENDA**

Alan Cesar de Sousa Sampaio **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**



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	5
2.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto.....	6
2.3.2 Manifestações por Assunto/Subassunto	7
2.3.3 Manifestações por Tipo/Assunto/Subassunto	7
2.4 Manifestações por Programa Orçamentário	8
2.5 Manifestações por Unidades Internas da SET	8
2.6 Relatório de classificação da resposta/demanda	9
3. INDICADORES OUVIDORIA	10
3.1 Resolubilidade das Manifestações	10
3.1.1 Tempo Médio de Resposta.....	10
4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	11
4.1 Motivo das Manifestações	11
4.2 Análise dos Pontos Mais Recorrentes	11
4.3 Providências adotadas quanto às principais manifestações apresentadas	11
5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	12
5.1 Participação em atividades da Rede Estadual de Ouvidoria	12
5.2 Outras atividades	12
6. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....	13
6.1 Ouvidoria Itinerante	13
6.2 Informativo da Ouvidoria	13
7. OUVIDORIA DO IDT	14
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.	15
9. SUGESTÕES DE MELHORIA E RECOMENDAÇÕES.....	16
ANEXOS	17

2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho 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.

De acordo com o decreto nº33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, a atuação da Ouvidoria deve assegurar a garantia dos direitos, a participação dos usuários de serviços públicos, além das diretrizes na prestação dos serviços públicos, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia (Art. 1º do decreto nº 33.485/2020-CGE).

Compete ao Ouvidor Setorial, elaborar, periodicamente, relatórios de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão onde atua (IN 01/2020-CGE).

Nesse sentido, a Ouvidoria da SET apresenta seu relatório referente ao primeiro semestre de 2024 (janeiro a junho), contendo informações de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos dados disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, com demonstrativos gráficos, análise e comparações com resultados de períodos anteriores.

Nesse período, foram 30 manifestações registradas, sendo 19 manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual, 6 de outros Poderes e 5 manifestações invalidadas.

Das 19 manifestações registradas, todas foram finalizadas no prazo (100%) e o tempo médio de resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos foi de 5,26 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% no primeiro semestre de 2024 (no semestre anterior esse índice foi de 95,24%).

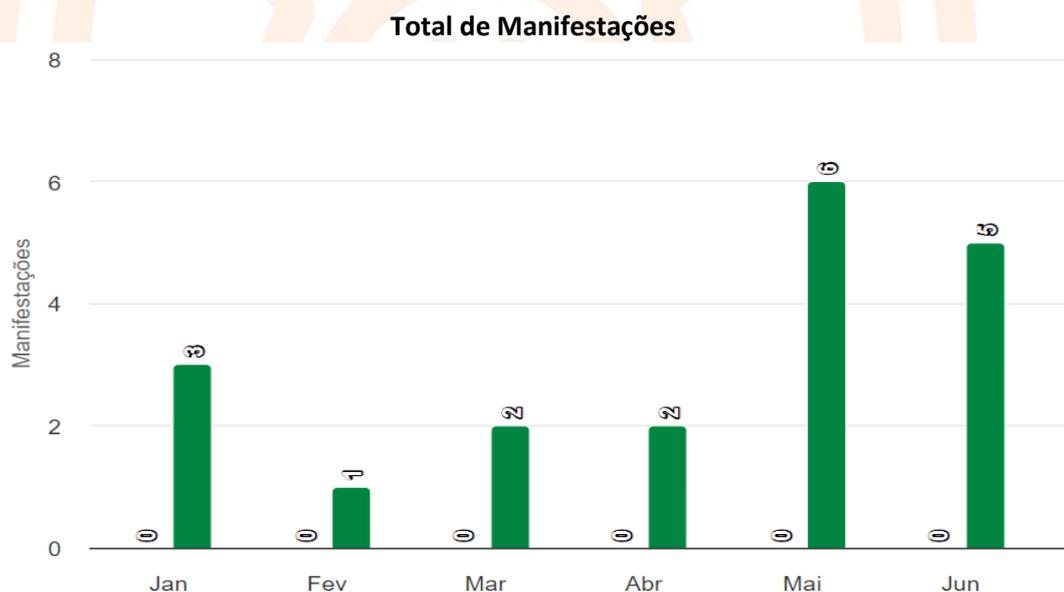
Dessa forma e em atenção à Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que prevê a elaboração de relatório de gestão como mecanismo de implementação das Ouvidorias, é que o presente Relatório de Ouvidoria foi construído, visando apresentar as atividades desenvolvidas e o perfil de demandas recebidas pela Ouvidoria da Secretaria do Trabalho no primeiro semestre de 2024.



2. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

2.1 Total de Manifestações registradas no período

Durante o primeiro semestre de 2024, foram registradas 30 (trinta) manifestações na Ouvidoria da SET, sendo que 19 foram pertinentes ao Poder Executivo Estadual, 6 de outros Poderes e 5 manifestações invalidadas. Embora as demandas que não são pertinentes ao Estado sejam respondidas e os cidadãos orientados, com os devidos canais de acesso, a CGE orienta que não sejam contabilizadas em relatório. 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 01/2020.¹



Fonte: Ceará Transparente

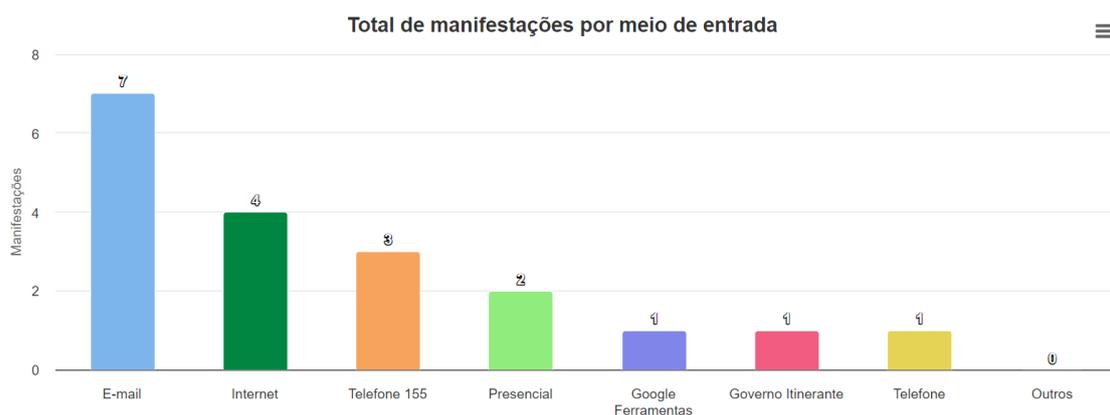
¹ De acordo com a Instrução Normativa CGE Nº 01/2020, para dar cumprimento à atribuição de receber e analisar as manifestações de ouvidoria e comunicações de irregularidades, cabe ao Ouvidor Setorial: VI – invalidar a manifestação sem tratamento e apuração, informando o motivo ao cidadão, quando: a) 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 (Art. 6º da IN Nº 01/2020-CGE).



2.2 Manifestações por Meio de Entrada

O meio de entrada mais utilizado pelos usuários foi o E-mail (36,84%).

Manifestações por Meio de Entrada	Quantidade	Porcentagem
E-mail	7	36,84%
Internet	4	21,05%
Telefone 155	3	15,79%
Presencial	2	10,53%
Telefone	1	5,26%
Governo Itinerante	1	5,26%
Google Ferramentas	1	5,26%
Total	19	100,00%

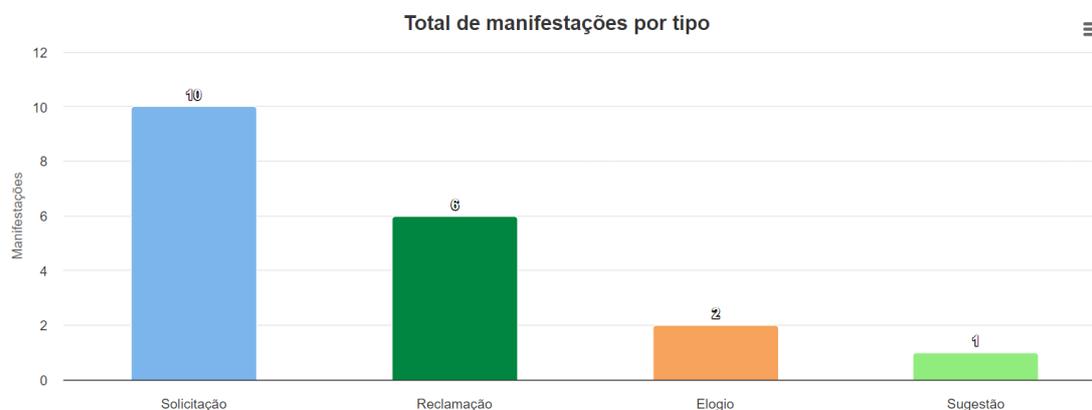


Fonte: Ceará Transparente

2.3 Tipo de Manifestação

Quanto ao Tipo de Manifestação, a Solicitação foi a de maior registro (52,63%), seguido de Reclamação, Elogio e Sugestão, as quais foram devidamente registradas, analisadas e respondidas pelos setores competentes. Nenhuma denúncia foi registrada no período.

Manifestações por Tipo	Quantidade	Porcentagem
Solicitação	10	52,63%
Reclamação	6	31,58%
Elogio	2	10,53%
Sugestão	1	5,26%
Total	19	100,00%

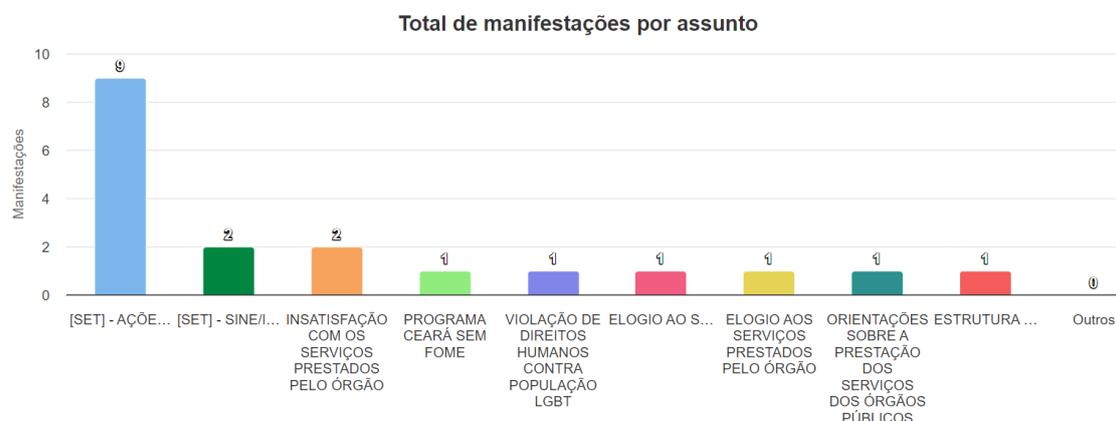


Fonte: Ceará Transparente

2.3.1 Manifestações por Assunto

O Assunto mais demandado pela população está relacionado a AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL (47,37%).

Assunto	Quantidade	Porcentagem
Ações de desenvolvimento do trabalho e qualificação profissional	9	47,37%
SINE/IDT (estrutura e funcionamento)	2	10,53%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	2	10,53%
Programa Ceará Sem Fome	1	5,26%
Violação de direitos humanos contra população LGBT	1	5,26%
Elogio ao servidor público/colaborador	1	5,26%
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1	5,26%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1	5,26%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1	5,26%
Total	19	100,00%



Fonte: Ceará Transparente



2.3.2 Manifestações por Assunto/Subassunto

OPORTUNIDADES DE EMPREGO (42,11%) está entre os subassuntos mais demandados pelos usuários no período.

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Ações de desenvolvimento do trabalho e qualificação profissional	Oportunidades de emprego	8	42,11%
SINE/IDT (estrutura e funcionamento)	Estrutura e funcionamento de unidade	2	10,53%
Programa Ceará Sem Fome	Informações gerais sobre o programa (cozinha solidária)	1	5,26%
Violação de direitos humanos contra população LGBT	Atos discriminatórios	1	5,26%
Ações de desenvolvimento do trabalho e qualificação profissional	Seguro desemprego	1	5,26%
Elogio ao servidor público/colaborador	Sem subassunto	1	5,26%
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio a programas e projetos institucionais	1	5,26%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	Sem subassunto	1	5,26%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Não cumprimento de normas e procedimentos	1	5,26%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Limitação de atendimentos (senhas)	1	5,26%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Eventos e campanhas institucionais	1	5,26%
Total		19	100,00%

2.3.3 Manifestações por Tipo/Assunto/Subassunto

Em relação às Solicitações, Oportunidades de emprego foram as mais demandadas (42,11%) enquanto 10,53% das Reclamações estão relacionadas à Estrutura e funcionamento do SINE/IDT.



Tipo	Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Solicitação	Ações de desenvolvimento do trabalho e qualificação profissional	Oportunidades de emprego	8	42,11%
	Ações de desenvolvimento do trabalho e qualificação profissional	Seguro desemprego	1	5,26%
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	Sem subassunto	1	5,26%
Reclamação	SINE/IDT (estrutura e funcionamento)	Estrutura e funcionamento de unidade	2	10,53%
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Limitação de atendimentos (senhas)	1	5,26%
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Não cumprimento de normas e procedimentos	1	5,26%
	Programa Ceará Sem Fome	Informações gerais sobre o programa	1	5,26%
	Violação de direitos humanos contra população LGBT	Atos discriminatórios	1	5,26%
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador		1	5,26%
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio a programas e projetos institucionais	1	5,26%
Sugestão	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Eventos e campanhas institucionais	1	5,26%
Total			19	100,00%

2.4 Manifestações por Programa Orçamentário

Refere-se à identificação do Programa Orçamentário que está associado com a política, serviço ou assunto tratado na manifestação. Dentre os Programas Orçamentários do governo do Estado do Ceará, a quase totalidade das manifestações está relacionada à Conexão Trabalho e Renda Ceará.

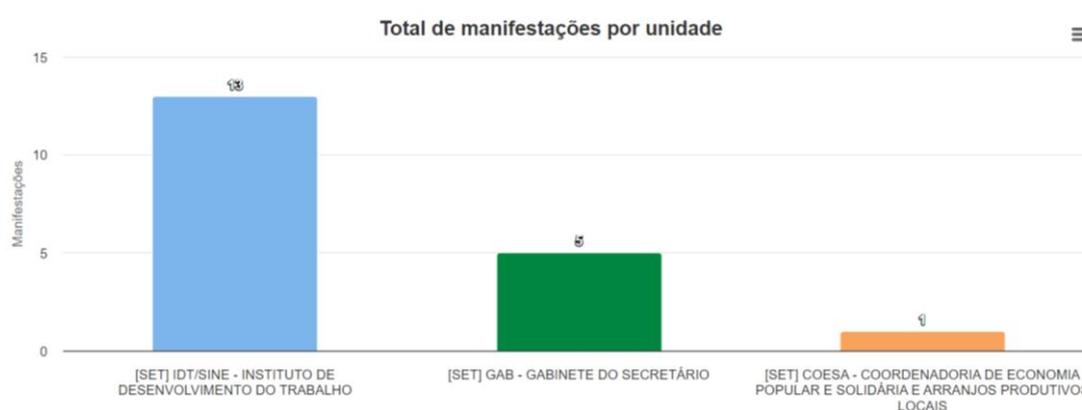
Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Conexão Trabalho e Renda Ceará	18	94,74%
Economia Popular e Solidária e Arranjos Produtivos Locais	1	5,26%
Total	19	100,00%

2.5 Manifestações por Unidades Internas da SET

Tendo em vista que o Instituto de Desenvolvimento do Trabalho – IDT, é a Organização Social contratada 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 (68,42%).



Unidade	Quantidade	Porcentagem
IDT – Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	13	68,42%
GABSEC – Gabinete do Secretário	5	26,32%
COESA – Coordenadoria de Economia Popular e Solidária e Arranjos Produtivos Locais	1	5,26%
Total	19	100,00%



Fonte: Ceará Transparente

2.6 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, em: Aguardando resultado da apuração, Demanda improcedente, Demanda procedente, Não compete ao Poder Executivo Estadual, Não foi possível constatar, Parcialmente procedente. No período em análise, houve as seguintes classificações.²

² A resposta fornecida pela área interna, antes de ser repassada ao cidadão, passa por aprovação da Ouvidoria e esta classifica de acordo com o teor da resposta, avaliando principalmente se as informações fornecidas são pertinentes às alegações apresentadas pelo cidadão e aos esclarecimentos do caso, atentando para a importância de se evitar conteúdos que tendem aumentar o conflito, a saber:

- Aguardando resultado da apuração: Indica que a apuração ainda está em andamento por meio de área técnica competente, que a conclusão ocorrerá após o prazo legal da manifestação. Normalmente essa opção é utilizada nas manifestações finalizadas parcialmente, que requerem apuração mais aprofundada.
- Demanda improcedente: Indica que a área interna conseguiu constatar ou confirmar que as alegações apresentadas pelo cidadão na manifestação são improcedentes.
- Demanda procedente: Indica que a área interna conseguiu constatar ou confirmar as alegações apresentadas pelo cidadão na manifestação.
- Não compete ao Poder Executivo Estadual: Indica que a área interna após a apuração ou análise da manifestação constatou que a demanda não compete ao poder executivo estadual.
- Não foi possível constatar: Indica que a área interna não conseguiu constatar ou confirmar as alegações apresentadas pelo cidadão na manifestação.



Relatório de classificação da resposta/demanda	Quantidade	Porcentagem
Demanda Procedente	13	68,42%
Demanda Improcedente	2	10,53%
Parcialmente Procedente	1	5,26%
Não foi possível constatar	3	15,79%
Total	19	100,00%

3. INDICADORES OUVIDORIA

3.1 Resolubilidade das Manifestações

De acordo com as determinações do Decreto nº 33.474/2011, que institui os prazos para efeito de relatórios, e do Decreto nº 33.485/2020, que trata da regulamentação do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, entendem-se como manifestações atendidas tempestivamente as respondidas em até 15 (quinze) dias, ou no período de 16 (dezesesseis) a 30 (trinta) dias, desde que estejam com o prazo prorrogado.

Das 19 manifestações registradas, todas foram finalizadas no prazo (100%) 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% no primeiro semestre de 2024.

Relatório de Resolubilidade	Quantidade	Porcentagem
Total de Manifestações finalizadas no prazo	19	100,00%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0,00%
Total	19	100,00%

3.1.1 Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos foi de 5,26 dias.

Tempo médio para responder	5.26 dias
-----------------------------------	------------------

- Parcialmente procedente: Indica que a área interna conseguiu constatar ou confirmar parte das alegações apresentadas pelo cidadão na manifestação.

4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

4.1 Motivos das Manifestações

No primeiro semestre de 2024, foram registradas 19 manifestações no sistema de Ouvidoria relacionadas à Secretaria do Trabalho, abrangendo 4 tipos de demandas, a saber: 10 Solicitações, 6 Reclamações, 2 Elogios e 1 Sugestão.

4.2 Análise dos Pontos Recorrentes

As manifestações trataram de assuntos diversos, sendo relevante, a se pontuar, que mais de 50% são solicitações de emprego. Considerando que a Ouvidoria é o canal de atendimento de segunda instância, que tem como objetivo receber as reivindicações dos cidadãos que já recorreram aos serviços disponibilizados, entende-se que, já que existem as unidades da rede de atendimento do SINE/IDT, tanto para orientações como para o acesso a vagas de emprego, seja presencial, seja de forma virtual, é nesses locais que deveriam chegar as solicitações de emprego.

Isso 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

Todas as demandas apresentadas foram devidamente registradas, analisadas e concluídas pelos setores competentes.

Consideramos que a elaboração de relatório e encaminhamento às áreas de planejamento e gestão são formas de contribuir para a tomada de decisão pelos gestores responsáveis. 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.

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.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

5.1 Participação em atividades da Rede Estadual de Ouvidoria

Durante o primeiro semestre de 2024, 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 2024 – I (fevereiro), II (abril), III (junho) - CGE-CE
- Seminário Nacional de Ouvidoria – João Pessoa-PB – 3 e 4/Junho - CGU
- Curso Gestão de Ouvidoria – 6 a 24/Maio - EGP-CE
- Tira-dúvidas de Ouvidoria – 11ª Edição (março); 12ª Edição (maio) - CGE-CE

5.2 Outras Atividades

- Visita à unidade de Atendimento da Rede SINE/IDT do Benfica
- Recebimento do Certificado da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias 2023 – 3º lugar³
- Acolhimento da equipe da Ouvidoria da CGE à SET (janeiro)⁴
- Participação no evento Maio do Trabalhador 2024

³ 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.

⁴ 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 Ouvidoria Itinerante

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 02 e 03 de maio de 2024, na praça José de Alencar, centro de Fortaleza.

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.

6.2 Informativo da Ouvidoria

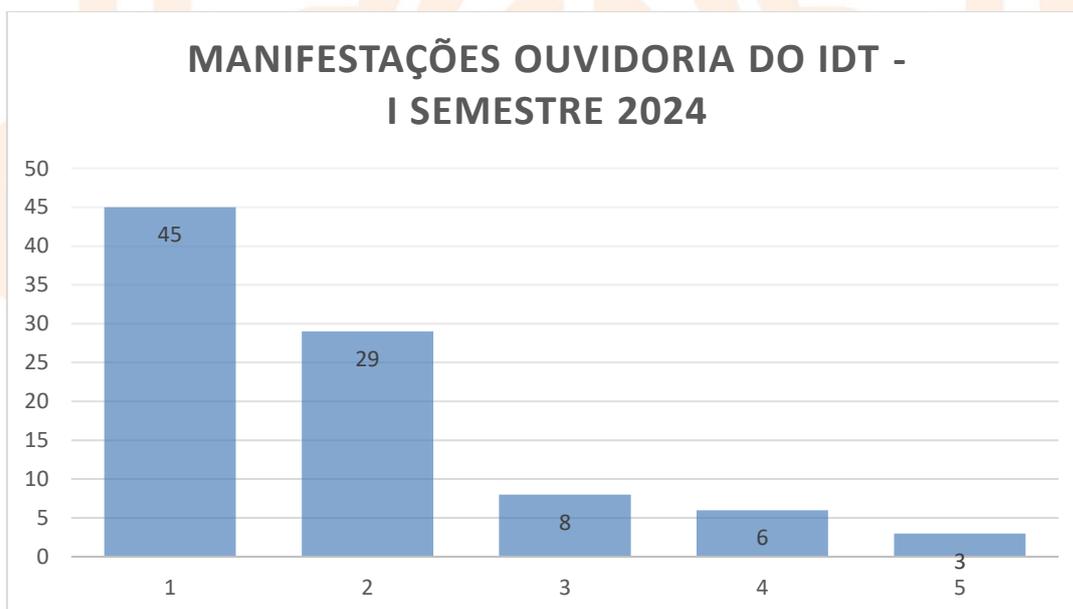
No mês de maio, a Ouvidoria da SET divulgou um Informativo para divulgar o balanço do primeiro quadrimestre de 2024 com informações da Ouvidoria e do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão. Os dados, referentes ao período de janeiro a abril, contabilizam um total de 22 manifestações, sendo 16 da Ouvidoria e 6 de Acesso à Informação.

7. OUVIDORIA DO IDT

O Instituto de Desenvolvimento do Trabalho – IDT, é uma instituição de direito privado, qualificada pelo Governo do Estado do Ceará, como Organização Social, através do Decreto nº 25.019, de 03 de julho de 1998, possuindo autonomia administrativa. Responsável por executar as políticas públicas do trabalho, inclusive a operacionalização das atividades do Sistema Nacional de Emprego — SINE, mediante a celebração de Contratos de Gestão firmados com o Estado do Ceará, por intermédio da Secretaria do Trabalho (SET), que coordena a Política Pública de Trabalho, Emprego e Renda no Estado.

O Instituto possui sua Ouvidoria, instituída pelo Conselho de Administração em sua 21ª Reunião Ordinária realizada em 28 de agosto de 2006, e está amparada pelo Artigo 37, § 3º, da Constituição Federal, sendo vinculada à Presidência do Instituto. Seu principal objetivo é contribuir com a qualidade e a efetividade dos serviços prestados pelo IDT à sociedade, buscando sempre utilizar a escuta ativa empática como uma forma de compreender as demandas e as dificuldades apresentadas pelos cidadãos.

No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria do IDT registrou 91 manifestações, sendo 45 Informações (49,5%), 29 Reclamações: (32%), 8 Elogios (8,8%), 6 Denúncias (6,6%) e 3 Sugestões (3,2%).



Fonte: elaboração própria

Diferente da tipificação do Decreto Estadual 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria, a Ouvidoria do IDT não adota a tipificação Solicitação (requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública ou prestador responsável pela política ou prestação de um serviço público), em seus relatórios, não sendo possível uma avaliação baseada nessa informação, como ocorre na SET.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho – SET, tem como principal atribuição acolher as sugestões, elogios, reclamações, denúncias, solicitações e informações 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.

A elaboração de relatórios vem atender ao Decreto Estadual nº 33.485/2020 e à Lei Nacional nº 13.460/2017, que estabelecem 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.

O presente relatório 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.

Os relatórios funcionam como um medidor de qualidade das próprias setoriais que disponibilizam o serviço no Estado, uma vez que são apresentadas informações qualitativas e quantitativas com a função de propor e ou recomendar ações para as melhorias na prestação dos serviços públicos.



9. SUGESTÕES DE MELHORIA E RECOMENDAÇÕES

De acordo com o Art. 12 da INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº01/2020, para dar cumprimento à atribuição de contribuir com o planejamento e a gestão do órgão 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.

Deve ainda disponibilizar os relatórios nas páginas institucionais na internet, na intranet e realizar divulgação junto ao público interno do Órgão onde atua.

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

- Intensificar as informações sobre o papel da Ouvidoria, assim como fortalecer os canais onde o cidadão pode fazer a solicitação de emprego, tanto no site institucional da SET quanto no site do IDT, disponibilizando as ofertas de emprego e as formas e os locais de atendimento, seja presencial, seja por meio virtual.
- Publicação dos relatórios de Ouvidoria no site institucional da Secretaria do Trabalho, como forma de dar transparência às ações da Ouvidoria e da Secretaria, disponibilizando assim, as informações públicas, preceito através do qual se impõe à administração pública a prestação de contas de suas ações, através da utilização de meios de comunicação.
- Contratação de um profissional para compor a equipe da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ASCOI, para apoio às atividades de Ouvidoria.

ANEXOS

Fotos



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