



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO TRABALHO



INSTITUTO
DE DESENVOLVIMENTO
DO TRABALHO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

**Empresários
e trabalhadores**

Período: abril/2025 a março/2026

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO (IDT)

Estudo realizado pelo Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (IDT) - Organização Social. Decreto Estadual nº 25.019, de 3/7/98.

Área Responsável:

Assessoria Técnica e de Planejamento

Elaboração:

Júnior Macambira

Colaboração:

Emmanuela Luz

Renato Mendes de Oliveira

Editoração:

Ana Clara Braga Meneses

Lucas Azevedo

Correspondências para:

Instituto de Desenvolvimento do Trabalho - IDT

Rua Rufino de Alencar 134, Fortaleza - CE

Fone: (85) 2180.6210/2180.6211/2180.6212

Endereço eletrônico: idt@idt.org.br

Site: www.idt.org.br

Presidente

Raimundo Nonato Lima Ângelo

Diretor Administrativo-Financeiro

Jonathan Ocinaí Bezerra Lima

Diretor de Promoção do Trabalho e Empreendedorismo

Rubens da Cunha Rodrigues

APRESENTAÇÃO DO SECRETÁRIO

Servir ao público é priorizar os interesses coletivos. Para fazer isso com excelência, o primeiro passo é ouvir o cidadão: compreender sua realidade, acolher suas necessidades e identificar as ações necessárias para promover o bem-estar social com ética, legalidade, eficiência e responsabilidade e compromisso.

Para garantir a melhoria contínua dos serviços do Sistema Público de Emprego no Ceará (SINE/CE), realizamos periodicamente a **Pesquisa de Satisfação do Cliente** com trabalhadores e empregadores atendidos.

A iniciativa integra o Contrato de Gestão com o Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (IDT), organização contratada para executar as ações, bem como atende aos requisitos da Lei Federal nº 13.460/2017 – conhecida como o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público –, que estabelece, em seu artigo 23, a obrigatoriedade de realizar pesquisas de satisfação periódicas para ouvir os cidadãos sobre os serviços prestados pela administração pública.

Nosso objetivo é elevar a qualidade do atendimento, fortalecer a confiança da sociedade e aprimorar a gestão pública. Seguimos empenhados em nossa missão: servir cada vez melhor.

Vladyson Viana

Secretário do Trabalho do Ceará

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	6
2. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	6
3. AS AÇÕES OFERTADAS PELO IDT/SINE-CE, NA PERCEPÇÃO DOS TRABALHADORES	7
4. AS AÇÕES OFERTADAS PELO IDT/SINE-CE, NA PERCEPÇÃO DAS EMPRESAS.....	10
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta a análise dos principais resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente (PSC), contemplando os públicos de empresas e trabalhadores, no período compreendido entre abril de 2025 e março de 2026, em conformidade com as diretrizes estabelecidas no Contrato de Gestão SET-IDT nº 003/2025. A pesquisa abrange a totalidade da rede de atendimento do IDT/SINE-CE, configurando-se como um instrumento estratégico para a compreensão da percepção dos usuários acerca dos serviços prestados. Nesse contexto, os resultados obtidos constituem um importante referencial para avaliar o desempenho institucional, a qualidade do atendimento e a efetividade das ações desenvolvidas no âmbito do Sistema Público de Emprego no Estado do Ceará.

A PSC se consolida como ferramenta essencial de monitoramento e avaliação, ao possibilitar a mensuração sistemática da qualidade dos serviços, a identificação de oportunidades de melhoria e o redirecionamento de estratégias, quando necessário. Sua relevância é ampliada pelo papel central do IDT/SINE-CE na intermediação entre trabalhadores e empregadores, o que torna imprescindível a compreensão qualificada das percepções e expectativas desses públicos. Adicionalmente, os resultados da pesquisa contribuem para o fortalecimento da transparência e da eficiência da gestão, ao fornecer evidências empíricas que subsidiam o aprimoramento contínuo dos serviços ofertados. Ao incorporar a visão dos usuários, o levantamento também reforça a centralidade do cidadão e das empresas no processo de aperfeiçoamento das políticas públicas de emprego, evidenciando o valor de suas contribuições para o desenvolvimento e qualificação das ações do programa.

Para fins de organização, o relatório encontra-se estruturado em seções que contemplam, inicialmente, a descrição dos aspectos metodológicos adotados na pesquisa e, na sequência, a análise dos principais resultados referentes à avaliação dos serviços pelo público de empresas e trabalhadores.

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

A Pesquisa de Satisfação do Cliente tem como finalidade aferir o nível de satisfação de trabalhadores e empresas usuários das ações do Programa SINE/CE, buscando identificar percepções, expectativas e eventuais pontos de melhoria relacionados à prestação dos serviços ofertados pelo IDT/SINE-CE. Nesse sentido, o levantamento contempla diferentes dimensões da experiência dos usuários, permitindo avaliar aspectos relevantes do atendimento e da efetividade dos serviços. Adicionalmente, os resultados constituem importante instrumento de apoio à gestão, subsidiando a tomada de decisões orientadas ao aprimoramento contínuo da qualidade do atendimento e à melhoria dos serviços prestados aos trabalhadores.

cearenses e às empresas atendidas. A coleta de dados foi realizada por meio eletrônico, utilizando a plataforma Google Forms, com aplicação de questionários online estruturados especificamente para os dois públicos-alvo da pesquisa: trabalhadores e empresas.

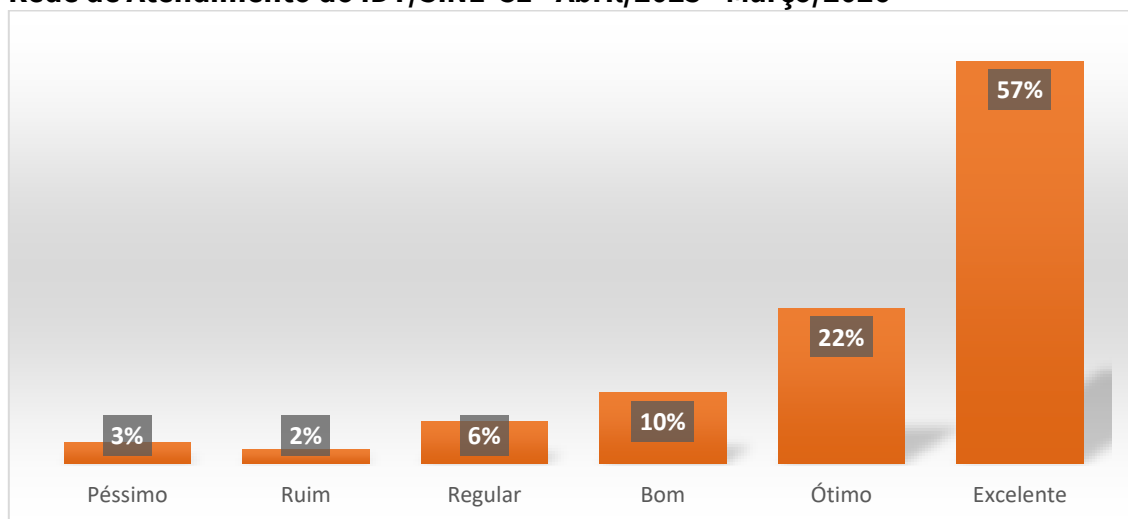
No caso dos trabalhadores, foram considerados aqueles que utilizaram o Sistema de Atendimento Agendado (SAA), aos quais foi encaminhado, via e-mail, o convite para participação na pesquisa, contendo o respectivo formulário eletrônico. Quanto às empresas, a participação ocorreu por duas vias: (i) no momento da abertura de vagas de emprego por meio do portal do Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (IDT); e (ii) após a realização de visitas institucionais às empresas, registradas pelos gerentes das Unidades de Atendimento do IDT/SINE-CE, ocasião em que também foi disponibilizado o acesso ao questionário.

Considerando a abrangência da pesquisa junto a dois públicos distintos, apresentam-se, a seguir, informações relativas ao universo pesquisado e ao quantitativo de respondentes no período de 1º de abril de 2025 a 31 de março de 2026. No segmento dos trabalhadores, foram encaminhados questionários a 198.899 usuários com endereços eletrônicos ativos, dos quais 332 responderam, resultando em uma taxa de resposta inferior a 1%. No que se refere às empresas, aproximadamente 2.352 foram convidadas a participar da pesquisa, sendo registradas 45 respostas válidas, o que corresponde a uma taxa de retorno de 1,9%.

3. AS AÇÕES OFERTADAS PELO IDT/SINE-CE, NA PERCEPÇÃO DOS TRABALHADORES

No tocante à avaliação do atendimento, observa-se elevado grau de satisfação por parte dos participantes. A opção Excelente foi assinalada por 190 respondentes, correspondendo a 57% do total. Em seguida, aparecem as avaliações ótimo e bom, com 22% e 10%, respectivamente. As classificações regular, péssimo e ruim registraram percentuais significativamente menores, com 6%, 3% e 2%, na mesma ordem. Esses dados demonstram que 89% dos respondentes atribuíram avaliação favorável ao atendimento, o que revela desempenho amplamente positivo do serviço na percepção dos trabalhadores. Tal avaliação superou a revelada na pesquisa anterior, ao registrar um patamar de 79%. Diante do resultado aqui observado, o percentual aqui obtido superou a meta definida pela direção do Instituto, que é de 75% para o grau de satisfação em referência.

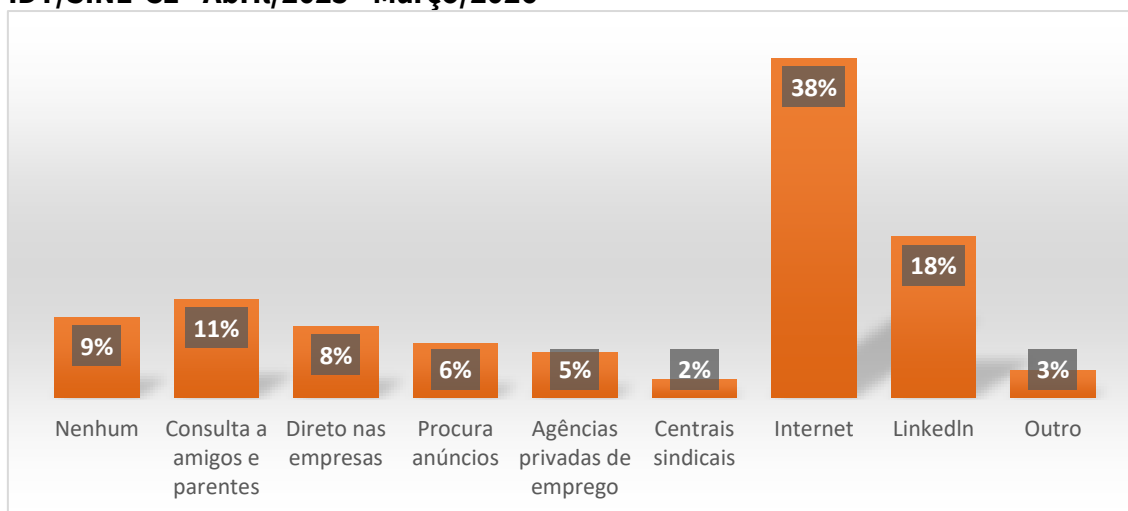
Gráfico 1 - Trabalhadores, segundo avaliação do atendimento recebido (%) - Rede de Atendimento do IDT/SINE-CE - Abril/2025 - Março/2026



Fonte: Pesquisa direta – IDT/SINE-CE.

Em relação aos meios utilizados para busca de trabalho além do IDT/SINE-CE, verificou-se predominância dos canais digitais. A Internet foi o meio mais citado, com 38% das respostas, seguida pelo LinkedIn, com 18%. Também se destacaram a consulta a amigos e parentes, e o contato direto com as empresas, com 11% e 9%, respectivamente. A pesquisa apurou ainda, que 9% dos trabalhadores pesquisados afirmaram não utilizar nenhum outro meio para procurar trabalho. Os demais meios apresentaram participação mais reduzida, como procura em anúncios (6%), agências privadas de emprego (5%), outros meios (3,0%) e centrais sindicais (2%). O resultado demonstra que a procura por oportunidades de trabalho ocorre majoritariamente por meios online, confirmando a relevância dos recursos digitais no processo de inserção ocupacional.

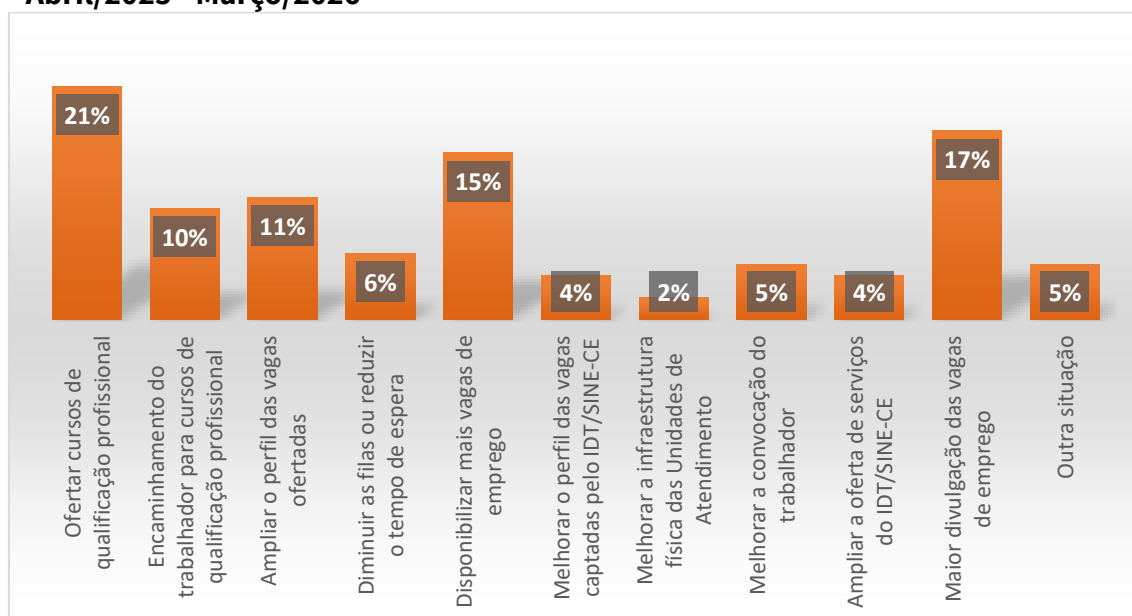
Gráfico 2 - Trabalhadores, segundo os meios utilizados com maior frequência na procura por trabalho, além do IDT/SINE-CE (%) - Rede de Atendimento do IDT/SINE-CE - Abril/2025 - Março/2026



Fonte: Pesquisa direta – IDT/SINE-CE.

No que se refere às sugestões de melhoria dos serviços, a frequência simples indica que a principal demanda dos respondentes está relacionada à oferta de cursos de qualificação profissional, com 21% do total de casos registrados. Em seguida, destacam-se a maior divulgação das vagas de emprego, com 18%, e a disponibilização de mais vagas, com 15%. Também obtiveram destaque a ampliação do perfil das vagas ofertadas, com 11% das respostas, e o encaminhamento do trabalhador para cursos de qualificação profissional, com 10%. As demais sugestões apareceram com percentuais inferiores. Esses achados indicam que os trabalhadores percebem a qualificação profissional e a ampliação das oportunidades como aspectos centrais para o aprimoramento do serviço.

Gráfico 3 - Trabalhadores, segundo as sugestões para melhorar o serviço/atendimento do IDT/SINE-CE (%) - Rede de Atendimento do IDT/SINE-CE - Abril/2025 - Março/2026



Fonte: Pesquisa direta – IDT/SINE-CE.

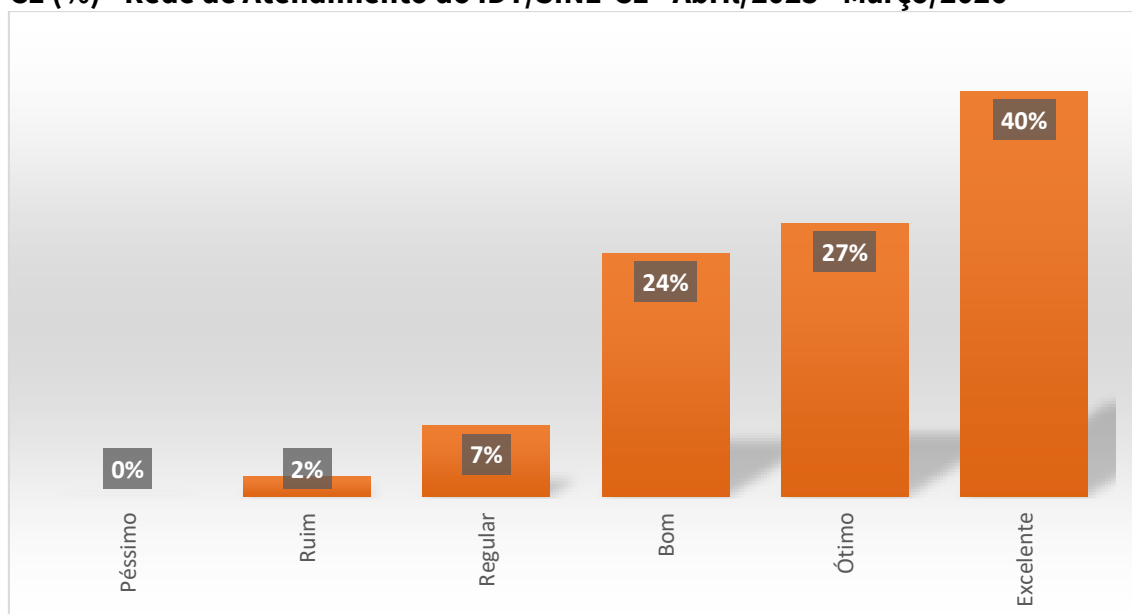
De modo geral, os resultados apontam que o atendimento ofertado pelo IDT/SINE-CE é bem avaliado pelos respondentes, especialmente sob a perspectiva da qualidade do serviço prestado. Ao mesmo tempo, a pesquisa evidencia a importância dos canais digitais na busca por emprego e sinaliza oportunidades de aperfeiçoamento, sobretudo no fortalecimento das ações de qualificação profissional, na ampliação e divulgação das vagas e no aprimoramento da intermediação entre trabalhadores e mercado de trabalho.

4. AS AÇÕES OFERTADAS PELO IDT/SINE-CE, NA PERCEPÇÃO DAS EMPRESAS

Os resultados demonstrados pela pesquisa colocam um padrão claramente favorável de avaliação institucional. As categorias bom, ótimo e excelente, consideradas conjuntamente, correspondendo a 91% do total apurado. Em contrapartida, as avaliações de teor negativo ou apenas intermediário, reunidas nas categorias ruim e regular, representam 9% das respostas, não havendo qualquer registro na categoria péssimo. Por fim, importa registrar que a avaliação positiva aqui verificada ficou acima do percentual estabelecido pela direção do IDT, que é de 75%.

Sob a perspectiva analítica, essa distribuição indica elevado grau de aprovação do serviço prestado, com predominância da categoria excelente, que, isoladamente, concentrou a maior frequência observada. Tal configuração sugere uma percepção positiva consolidada acerca da atuação institucional junto às empresas clientes respondentes.

Gráfico 1 - Empresas, segundo a avaliação do trabalho executado pelo IDT/SINE-CE (%) - Rede de Atendimento do IDT/SINE-CE - Abril/2025 - Março/2026

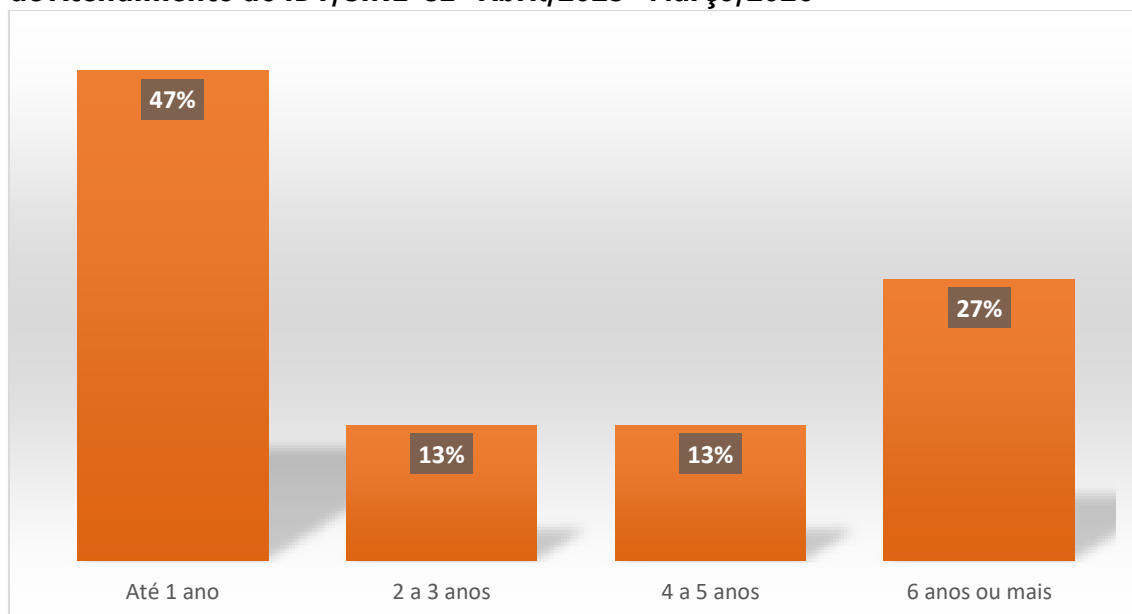


Fonte: Pesquisa direta – IDT/SINE-CE.

Nota-se que a maior proporção de respondentes se concentra na faixa de até 1 ano de relacionamento, correspondendo a 47% das respostas. Esse dado aponta para uma presença expressiva de empresas com inserção recente na base de atendimento institucional. Por outro lado, a participação de empresas com 6 anos ou mais de relacionamento, equivalente a 27%, também merece destaque, por indicar a existência de um segmento relevante de clientes com vínculo duradouro. As faixas intermediárias de 2 a 3 anos e de 4 a 5 anos apresentaram o mesmo percentual, 13% cada, revelando distribuição menos intensa nesses estratos.

Os resultados sugerem coexistência de dois movimentos: renovação da base atendida, com forte ingresso de empresas mais recentes, e a manutenção de uma parcela de firmas com histórico prolongado de relacionamento institucional.

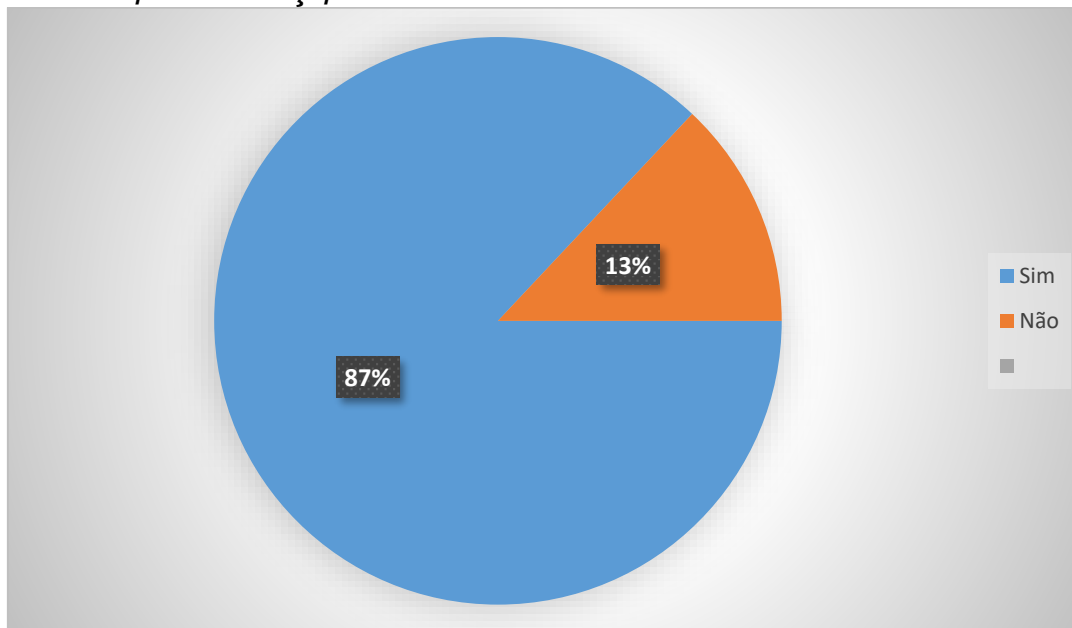
Gráfico 2 - Empresas, segundo o tempo de cliente com o IDT/SINE-CE (%) - Rede de Atendimento do IDT/SINE-CE - Abril/2025 - Março/2026



Fonte: Pesquisa direta – IDT/SINE-CE.

Os dados demonstram que a ampla maioria das empresas não depende exclusivamente do IDT/SINE-CE para recrutamento e seleção de trabalhadores. O percentual de 87% de respostas afirmativas evidencia que o uso de canais complementares constitui prática predominante entre os respondentes. O presente resultado indica que o processo de captação de mão de obra, para a maior parte das empresas participantes, ocorre por meio de estratégias diversificadas. Nesse cenário, o IDT/SINE-CE se insere como um dos mecanismos utilizados, coexistindo com outras ferramentas de recrutamento mobilizadas conforme a necessidade e o perfil das vagas ofertadas.

Gráfico 3 - Empresas, segundo a utilização de outros meios de captar trabalhadores no mercado de trabalho (%) - Rede de Atendimento do IDT/SINE-CE - Abril/2025 - Março/2026

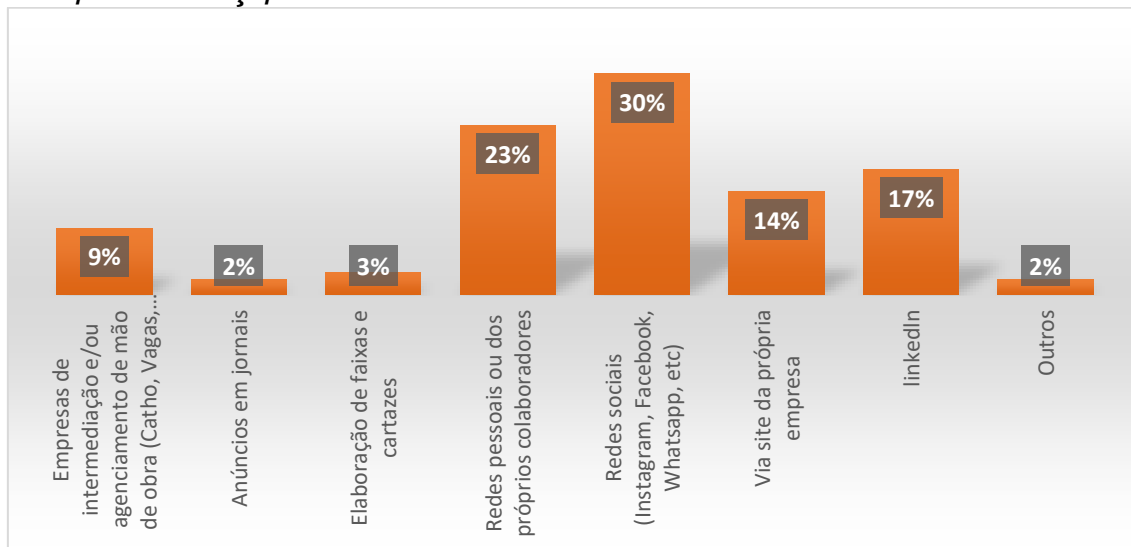


Fonte: Pesquisa direta – IDT/SINE-CE.

Os resultados permitem identificar clara predominância dos canais digitais e relacionais. As redes sociais constituem o principal meio alternativo de recrutamento, concentrando 30% do total de respostas. Em seguida, destacam-se as redes pessoais ou dos próprios colaboradores, com 23%, e o LinkedIn, com 17%. Também merece destaque o uso do site institucional da própria empresa, com 14%. Já os meios mais tradicionais apresentam participação residual. Empresas de intermediação e agenciamento somaram 9% das declarações, enquanto a elaboração de faixas e cartazes, anúncios em jornais e outros meios reuniram percentuais 3%, 2% e 2%, respectivamente.

O comportamento evidenciado nas respostas das empresas mostra que as estratégias de recrutamento empresarial estão fortemente orientadas para canais de maior alcance, agilidade e capilaridade, especialmente aqueles associados ao ambiente digital e às redes de contato direto. Assim, observa-se redução da centralidade dos meios tradicionais de divulgação de vagas.

Gráfico 4 - Empresas, segundo os meios, além do IDT/SINE-CE, utilizados para o recrutamento e seleção de pessoal - Rede de Atendimento do IDT/SINE-CE - Abril/2025 - Março/2026



Fonte: Pesquisa direta – IDT/SINE-CE.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de Satisfação do Cliente evidencia que o IDT/SINE-CE apresenta elevado grau de aprovação junto às empresas, consolidando-se como um importante agente de intermediação de mão de obra. Entretanto, o cenário competitivo e a crescente digitalização dos processos de recrutamento impõem a necessidade de inovação contínua e adaptação estratégica, a fim de manter e ampliar sua relevância no mercado. Além disso, os resultados demonstram que as empresas atendidas apresentam perfis distintos de relacionamento com a instituição, havendo tanto usuários recentes quanto empresas com trajetória mais longa de vínculo. Paralelamente, constata-se que a maior parte dos respondentes utiliza canais adicionais para recrutamento, o que evidencia diversificação das estratégias de captação de mão de obra no mercado. Em síntese, os dados apontam que o IDT/SINE-CE mantém imagem favorável junto ao segmento pesquisado, inserindo-se em um ambiente de recrutamento plural, no qual os meios digitais e relacionais assumem papel de destaque.

No levantamento com os trabalhadores, os resultados apontam que o atendimento ofertado pelo IDT/SINE-CE é bem avaliado por eles, especialmente sob a perspectiva da qualidade do serviço prestado. Ao mesmo tempo, a pesquisa evidencia a importância dos canais digitais na busca por emprego e sinaliza oportunidades de aperfeiçoamento, sobretudo no fortalecimento das ações de qualificação profissional, na ampliação e divulgação das vagas e no aprimoramento da intermediação entre trabalhadores e mercado de trabalho.



INSTITUTO DO DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO - IDT

www.idt.org.br / idt@idt.org.br / @idtsine

Rua Rufino de Alencar nº 134
Centro - Fortaleza/CE

Fone: (85) 3222.0340

