

# OUVIDORIA SETRE RELATÓRIO ANUAL 2025



SECRETARIA DO TRABALHO,  
EMPREGO, RENDA E ESPORTE

# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria do Trabalho, Emprego, Renda e Esporte- SETRE apresenta o relatório das atividades desenvolvidas no ano de 2025, em observância ao disposto na Lei Estadual 12.618/2012, que regulamenta o acesso à informação no Estado da Bahia, bem como no art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos na administração pública.

Alinhada aos princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência no serviço público, a Ouvidoria Especializada SETRE atua em articulação com a Ouvidoria Geral do Estado, pautando-se nas diretrizes dos instrumentos normativos relativos ao exercício da atividade e na proteção dos dados do denunciante.

Em 2025, esta unidade recepcionou e respondeu tempestivamente a 539 manifestações, além de atuar como Serviço de Orientação ao Cidadão- SIC, realizando 338 atendimentos que não geraram demanda. Neste exercício, dialogou com diversos setores, preconizando o fornecimento de respostas resolutivas, bem como acompanhou o cumprimento dos prazos de legais.

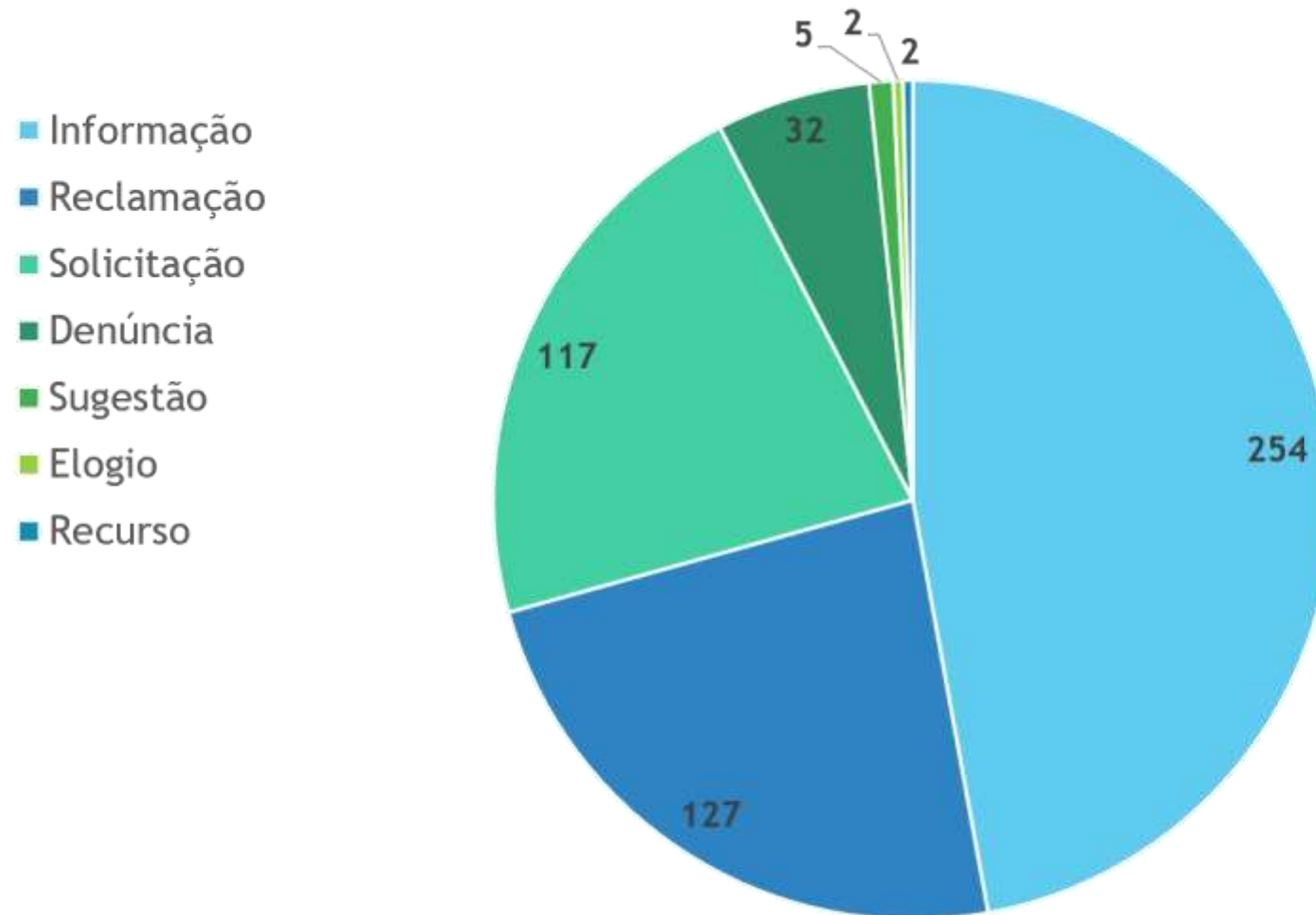
# ANÁLISE GERAL DA DEMANDA

- ▶ Todas as demandas recepcionadas em 2025 receberam atendimento individualizado e foram tempestivamente respondidas;
- ▶ 66,23% dos registros foram respondidos no prazo igual ou inferior a um dia;
- ▶ 236 Pedidos de Informação foram respondidos;
- ▶ Não houve recusa de acesso à informação
- ▶ Em comparação ao exercício anterior, houve acréscimo de 6,73% no quantitativo de manifestações;
- ▶ O meio de comunicação mais utilizado foi “E-mail”, com 45% do total dos atendimentos, seguido por “Telefone”, com 20%. Outras modalidades (Internet, Redes Sociais, Presencial e Caixa Coletora), totalizam 35% dos acessos;

# ANÁLISE GERAL DA DEMANDA

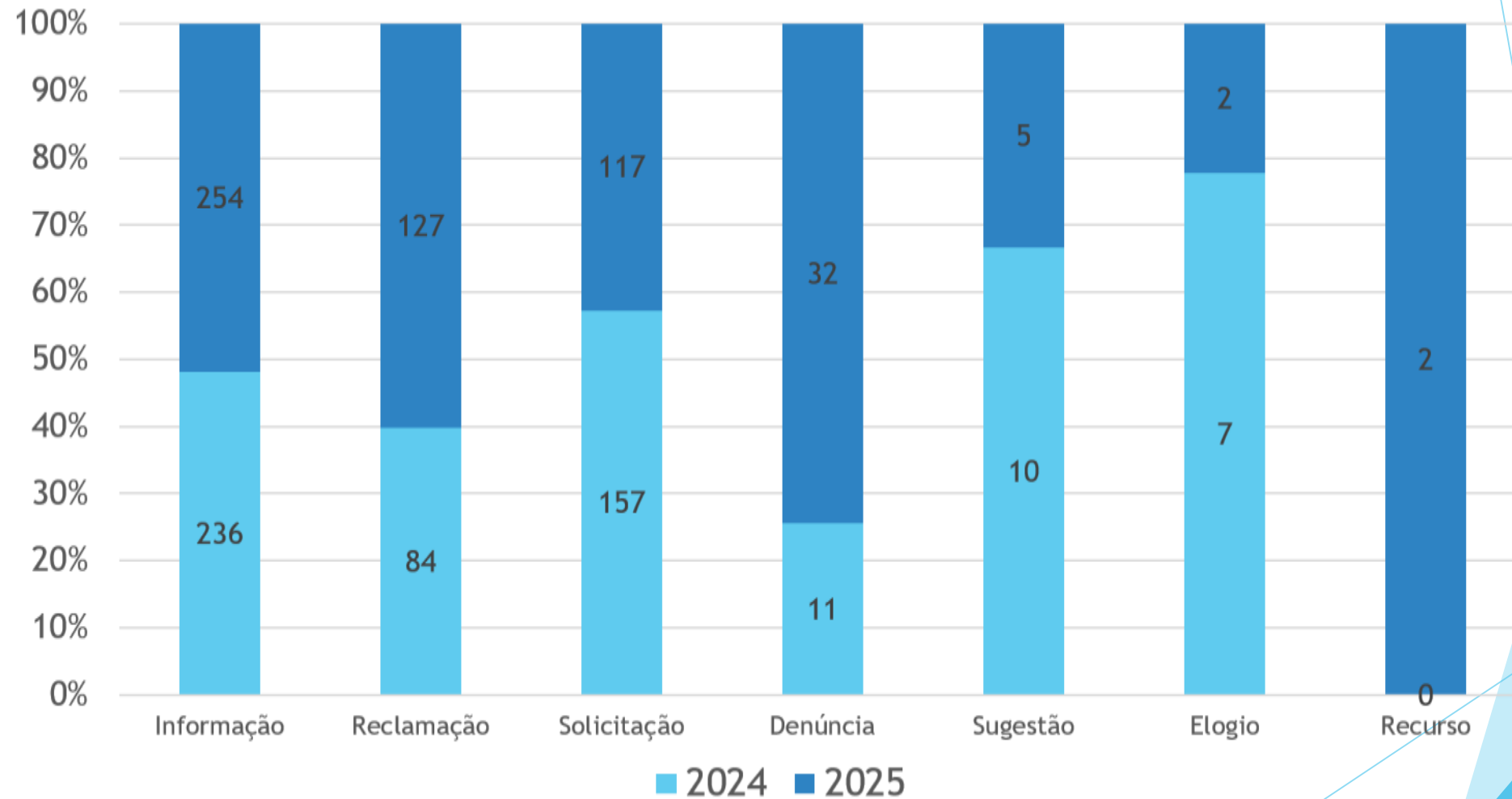
- ▶ 68% dos cidadãos que buscaram a Ouvidoria SETRE residem no município de Salvador, seguido por Feira de Santana e Camaçari, ambos com 3% dos manifestantes;
- ▶ “Pessoa Física” lidera o ranking do tipo do demandante em 2025, com 84% dos registros;
- ▶ A Ouvidoria SETRE foi responsável por 15,21% das respostas fornecidas. As demais necessitaram de encaminhamento para as áreas técnicas;
- ▶ Manifestações anônimas somaram 3% do quantitativo total de demandas;
- ▶ Foram realizados 338 atendimentos que não geraram registros.

# TIPOLOGIA DOS REGISTROS



Informação - 254 Reclamação - 127 Solicitação - 117 Denúncia - 32 Sugestão - 5 Elogio - 2 Recuso - 2

## ANÁLISE DA TIPOLOGIA COMPARADA AO ANO ANTERIOR



# ASSUNTO/UNIDADE MAIS DEMANDADOS

A Superintendência do Desenvolvimento do Trabalho- SUDET, permanece como o setor que possui o maior quantitativo de demandas (aproximadamente, 48% das manifestações). Em 2025 o assunto mais demandado foi “ Informação sobre Vaga e Oferta de Emprego.

Por dois anos consecutivos, a tipologia “ “Reclamação”, com 127 registros, deixou de ser a categoria mais recorrente, ficando atrás de “Informação”, com 254 manifestações.

# PRINCIPAIS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Sendo uma unidade de caráter mediador, cabe à Ouvidoria dar conhecimento aos gestores sobre a recepção de denúncias e reclamações, identificando e sinalizando recorrências, para que estes deem tratamento e, em casos específicos, solicitem apuração através de instrumentos administrativos. Em 2025, uma denúncia protocolada pela Ouvidoria SETRE motivou abertura de Processo Administrativo Disciplinar- PAD, que se encontra em tramitação até o momento em que este relatório foi finalizado.

Os registros recepcionados que demandaram resposta das áreas técnicas foram encaminhados para conhecimento e adoção de medidas dos setores responsáveis. As manifestações apresentadas são apuradas e rigorosamente respondidas dentro dos prazos determinados pelos dispositivos legais já mencionados neste documento.

As Ouvidorias Públicas Especializadas atuam, fundamentalmente, no processo de interlocução entre o cidadão e a instituição que representa, proporcionando que as manifestações provoquem a melhoria dos serviços prestados. Quando identificadas possibilidades de ações que resultem na melhoria dos serviços oferecidos por esta SETRE, a Ouvidoria SETRE, atua como ferramenta de gestão, encaminhando sugestões à alta administração para que seja verificada a possibilidade de implementação.

# APERFEIÇOAMENTOS

A Ouvidoria SETRE reconhece que a capacitação contínua da sua equipe resulta num atendimento mais eficiente e responsivo. Neste sentido, em 2025 as sevidoras desta setorial participaram dos seguintes treinamentos:

2ª Edição do curso sobre Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho, oferecido pelo Tribunal de Contas do Estado;

Encontro “ Ouvidoria Day”, que objetivou difundir a importância da linguagem simples pelas Ouvidoiras - TCE;

Aula Magna com o tema: “ LAI e LGPD: Desafios e Possibilidades no Contexto da Ouvidoria”, ministrada pela Ouvidora Geral do Estado;

Palestra sobre Legislação no Panorama da Ouvidoria e Sistema TAG - OGE.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados neste relatório (extraídos do Sistema de Gestão Pública - TAG) efetivam o compromisso da Ouvidoria SETRE em responder às demandas da sociedade de forma eficiente e célere.

Além do monitoramento dos prazos legais para resposta, esta unidade acolhe os cidadãos através da oitiva empática e do diálogo qualificado, fornece aos gestores informações estratégicas que podem subsidiar na tomada de decisão e se consolida como importante mecanismo de participação e controle social.

## **EQUIPE:**

Débora Barreto - Ouvidora Titular

Marina Costa - Ouvidora Adjunta