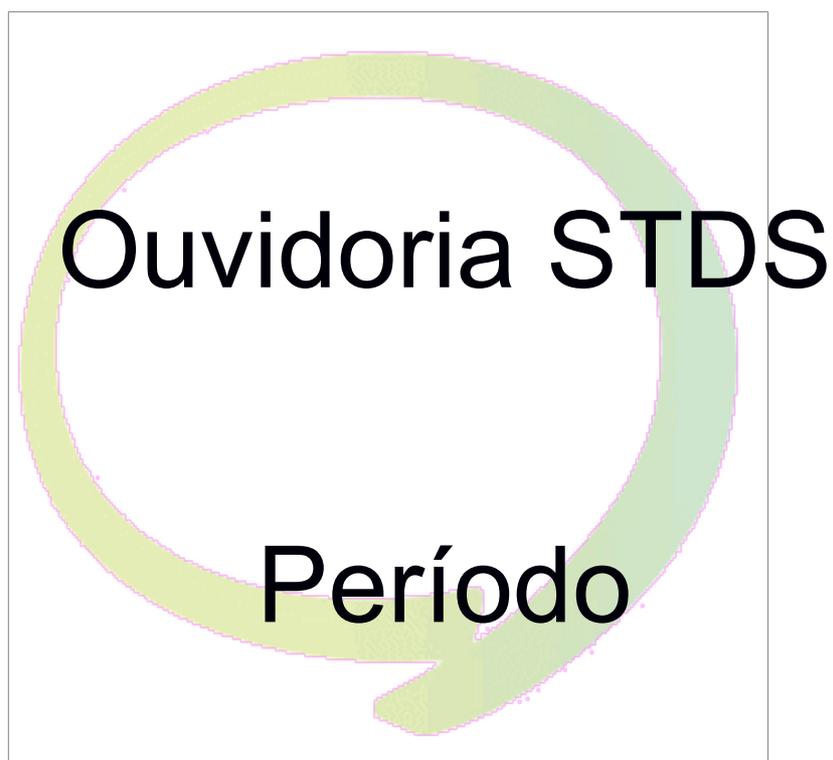


Relatório Anual



01/01/2015 a 31/12/2015

Corpo Gerencial

Secretário

Josbertini Virgínio Clementino

Secretário Adjunto

Ana Maria Cruz de Sousa

Secretário Executivo

Francisco Marcelo Sobreira

Assessoria Jurídica

Daniele Barbosa de Oliveira

Ouvidoria

Paulo Henrique Araújo Lima

Assessoria de Comunicação

Carlos Eugênio Saraiva Nogueira

Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Sebastião Lopes Araújo

Coordenadoria de Proteção Social Básica e Segurança Alimentar e Nutricional

Mary Anne Libório de Patrício Ribeiro

Coordenadoria de Proteção Social Especial

Solange Alcântara

Coordenadoria de Promoção do Trabalho e Renda

Robson de Oliveira Veras

Coordenadoria de Empreendedorismo

Fernando Carlos Cordeiro Alves

Coordenadoria de Desenvolvimento do Artesanato e Economia Solidária

Maria Josete Andrade de Oliveira

Coordenadoria de Administração e Finanças

João Albery Dias Júnior

Coordenadoria da Unidade de Gerenciamento de Projetos - PROARES II

Roberto Luiz Lima Rodrigues

Ouvidor

Paulo Henrique Araújo Lima

Equipe de Apoio

Adelaide Pontes de Lima

Renan de Oliveira Siva

1. APRESENTAÇÃO

“A Ouvidoria é um instrumento de democracia participativa que promove a conscientização, a mobilização da sociedade e a modernização das estruturas vigentes.” As ouvidorias têm proporcionado a conscientização cidadã transformando-se em um canal de comunicação entre o cidadão e a estrutura governamental. Apoia-se no diálogo, fazendo uso da argumentação e persuasão racional para resolver os problemas.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social – STDS, inserida no Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, Sistema “SOU”, tem como missão de funcionar como um canal permanente de acesso, comunicação rápida e eficiente entre o poder público e o cidadão usuário dos serviços prestados pela STDS. Seu objetivo, portanto, é facilitar esse processo de comunicação, sendo a porta de entrada das manifestações enviadas pela população e, especialmente, pelos usuários da política do trabalho, assistência social, servidores, e colaboradores dessa Secretaria. A Ouvidoria como instrumento de gestão vem buscando contribuir com o Conselho Gestor e as diversas coordenadorias da STDS, no sentido de apontar caminhos e sugestões para o aperfeiçoamento das ações pertinentes às políticas públicas coordenadas por essa Secretaria, e de divulgar para a sociedade cearense as formas de participação, tornando-se um canal direto de participação popular na gestão pública.

Dessa forma, a atuação da Ouvidoria da STDS, fortalecida por parcerias estratégicas, consolida as políticas de assistência social, trabalho e segurança alimentar como um direito de cidadania, potencializando o exercício pleno da democracia participativa.

Apresentamos nesse relatório os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social, de janeiro a dezembro de 2015. Nesse documento serão relatadas as informações sobre o serviço de Ouvidoria da STDS, e as medidas adotadas referentes ao tratamento das recomendações apresentadas no ano passado sugeridas por esta Ouvidoria e seus novos projetos, uma breve análise das demandas registradas no ano de 2015, principais participações em eventos e as considerações dessa Ouvidora sobre os avanços ao longo do ano de 2015

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

Em virtude do relatório do primeiro semestre de 2014 ter apontado que as manifestações foram, em sua maioria, relacionadas: a) abusos e maus tratos contra a pessoa idosa, b) reclamação sobre as unidades de atendimento socioeducativo coordenada pela Coordenadoria de Proteção Especial, C) mau atendimento prestado pelos funcionários das unidades do SINE/IDT, a STDS, em busca de mitigar as denúncias encaminhadas a esta Ouvidoria, tomou as seguintes providências

a) a) Os serviços de apuração das denúncias contra a pessoa idosa, residentes no município de Fortaleza, foram encaminhadas para a Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social de Fortaleza - SETRA, e para os Centros Especializados da Assistência Social - CREAS, regionalizados na capital, conforme termo de cooperação técnica entre a STDS e a SETRA datado de 17 de janeiro de 2014, que transferiu a responsabilidade de acompanhamento dos casos para o município de Fortaleza.

b) A Coordenadoria da Proteção Social Especial, por meio da Célula de Atenção às Medidas Socioeducativas, realizou trabalho de supervisões nas unidades privativas de liberdade. No sentido de garantir a qualificação deste serviço, mantém um programa sistemático de capacitação para seu quadro funcional. Foram capacitados no segundo semestre do ano em curso, 150 profissionais em temáticas relacionadas à socioeducação, por meio de recursos financeiros do Banco Interamericano de Desenvolvimento PROARES. Vale destacar a realização do Projeto Qualifica Socioeducativo, em todos os Centros Educacionais, fruto de parceria firmada entre a Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social/STDS, Secretaria da Educação do Estado do Ceará ISEDUC e Fundação Roberto Marinho, que teve como objetivo geral fortalecer o protagonismo juvenil e o preparo do adolescente para o mercado de trabalho. Ainda dentro do eixo de parcerias, a STDS implantou uma equipe de vistoria nos Centros Educacionais que recebeu treinamento especial da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social ISSTDS, para exercer esta função, visando erradicar o ingresso de objetos ilícitos nas unidades que colocam em risco a segurança de adolescentes, funcionários, familiares e visitantes. Esta ação vem tendo um expressivo resultado positivo, criando um ambiente mais seguro e pacífico no cotidiano das unidades. Na área da escolarização, vale ressaltar a participação dos adolescentes no Exame Nacional/ENEM PPL e ENCEJA PPL, que resultou na certificação dos mesmos no ensino médio e fundamental. Ainda em relação a esta área, merece

registro o convênio firmado com a Secretaria Municipal de Educação para a oferta de alfabetização aos jovens internos que se encontram fora de faixa escolar.

b) A Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social vem ampliando parcerias com outras instâncias públicas e privadas para assegurar a corresponsabilidade com o trabalho direcionado ao adolescente privado de liberdade, dentre estas, a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social/SSPDS, Secretaria da Educação do Ceará/SEDUC, entidades religiosas, Secretaria do Esporte/SESPORT, Universidades. Nesse sentido, pode-se considerar que a socioeducativo vem tendo um significativo aporte, tanto em termos de recursos financeiros como em projetos inovadores, fruto de parcerias firmadas com a STDS. No primeiro semestre do corrente ano, a equipe de assessoria da Coordenaria da Proteção Especial, responsável pela coordenação das ações desenvolvida nas unidades socioeducativa foi ampliada, contando hoje com 08 profissionais para o acompanhamento diário das ações que são desenvolvidas nestas Unidades. Nos últimos meses um volume significativo de recursos financeiros vem sendo aplicados pelo Governo do Estado na área socioeducativa, o que tem possibilitado investimentos que vão desde a construção de novas Unidades, projetos inovadores e capacitações sistemáticas. Considerando a importância do papel dos instrutores educacionais neste trabalho, a STDS também vem aprimorando o processo de recrutamento e seleção de pessoal como forma de garantir a presença de uma equipe responsável e competente.

c) Também foram intensificadas as visitas de supervisão nas unidades do SINE/IDT, no sentido de apurar as reclamações e prestar assessoria aos funcionários para o bom atendimento prestado aos usuários do SINE.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

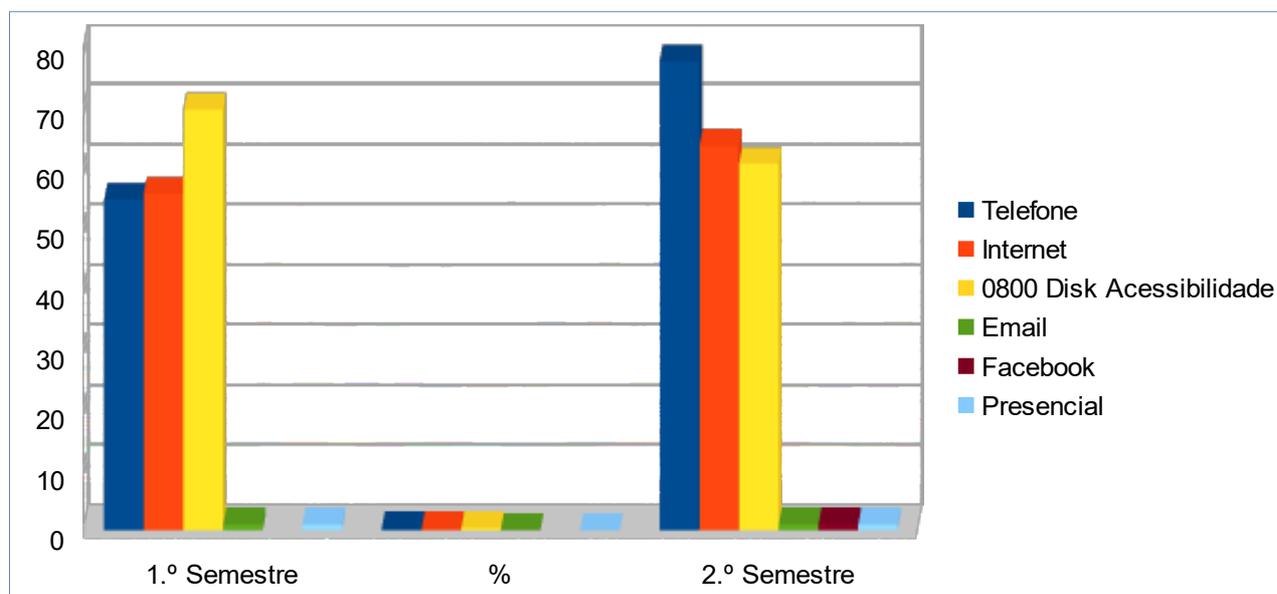
3.1 – Ouvidoria em Números

3.1.1 DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO E FUNÇÃO DENTRO DO PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO.

Houve um aumento no número de manifestações de 13% em comparação ao 1º Semestre de 2014

3.1.2 – MEIO DE ENTRADA

MEIO DE ENTRADA					
MEIO	2014		2014		Evolução
	1.º Semestre	%	2.º Semestre	%	
Telefone	55	30,05%	78	37,86%	41,82%
Internet	56	30,60%	64	31,07%	14,29%
0800 Disk Acessibilidade	70	38,25%	61	29,61%	-12,86%
Email	1	0,55%	1	0,49%	100,00%
Facebook		0,00%	1	0,49%	
Presencial	1	0,55%	1	0,49%	0,00%
TOTAL	183	100,00%	206	100,00%	12,57%

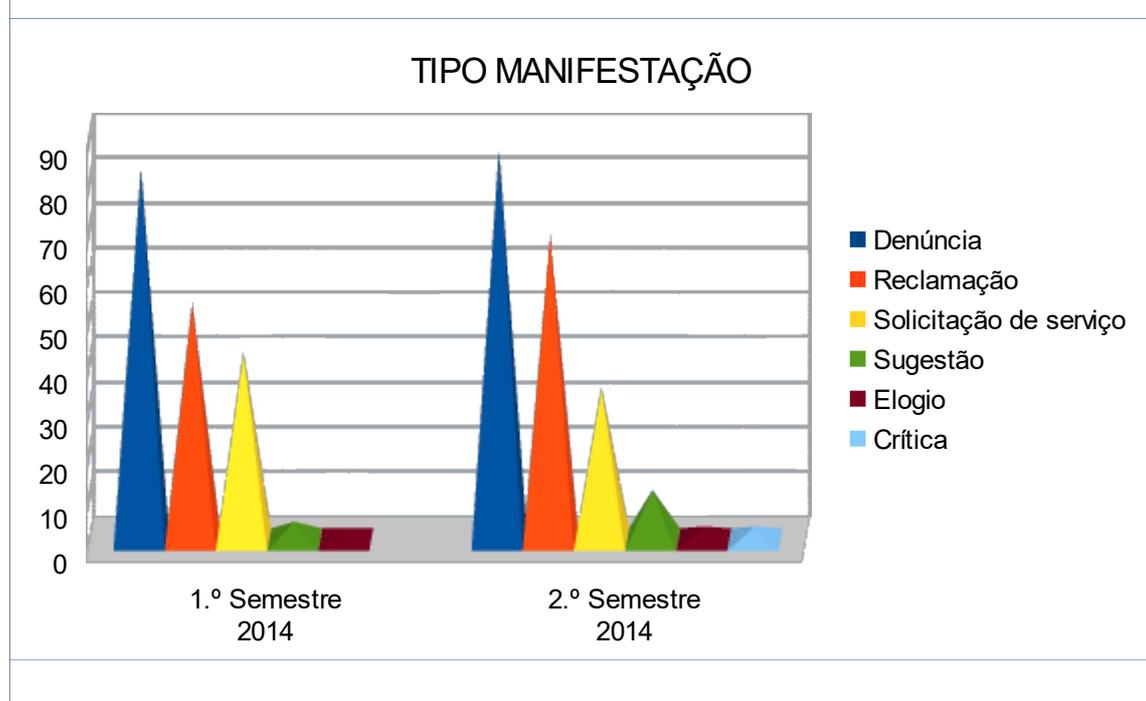


Cerca de 37,86 % do total das manifestações enviadas a essa Ouvidoria foram por meio do telefone, seguido por 31,07% via Internet e 29,61% pelo 0800 Disk acessibilidade (gratuito) da Central de Atendimento da Controladoria e Ouvidoria Geral

do Estado localizada no município de Canindé. Observamos que no total houve um aumento de 12,57% em comparação ao primeiro semestre de 2014.

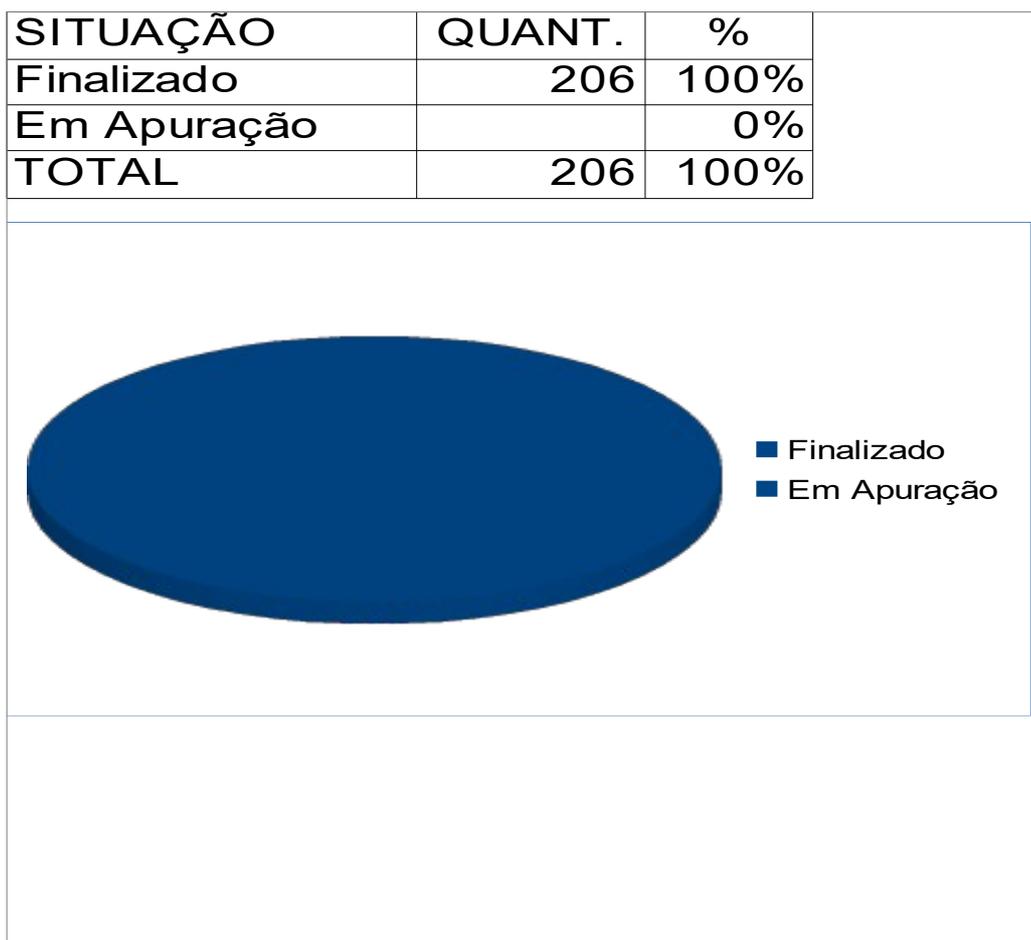
3.1.3 – TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TIPO	2014		2014		EVOLUÇÃO
	1.º Semestre		2.º Semestre		
Denúncia	83	45,36%	87	42,23%	4,82%
Reclamação	53	28,96%	68	33,01%	28,30%
Solicitação de serviço	42	22,95%	34	16,50%	-19,05%
Sugestão	4	2,19%	11	5,34%	175,00%
Elogio	1	0,55%	3	1,46%	200,00%
Crítica		0,00%	3		
Total Resultado	183	100,00%	206	100,00%	12,57%



O gráfico apresenta 42,23% das manifestações do tipo “denúncia ”seguido por 33,01% de reclamação e 16,50% de solicitação de serviços, havendo um aumento de 12,57% de manifestação em relação ao primeiro semestre de 2014 mantendo o mesmo número de elogios do semestre passado.

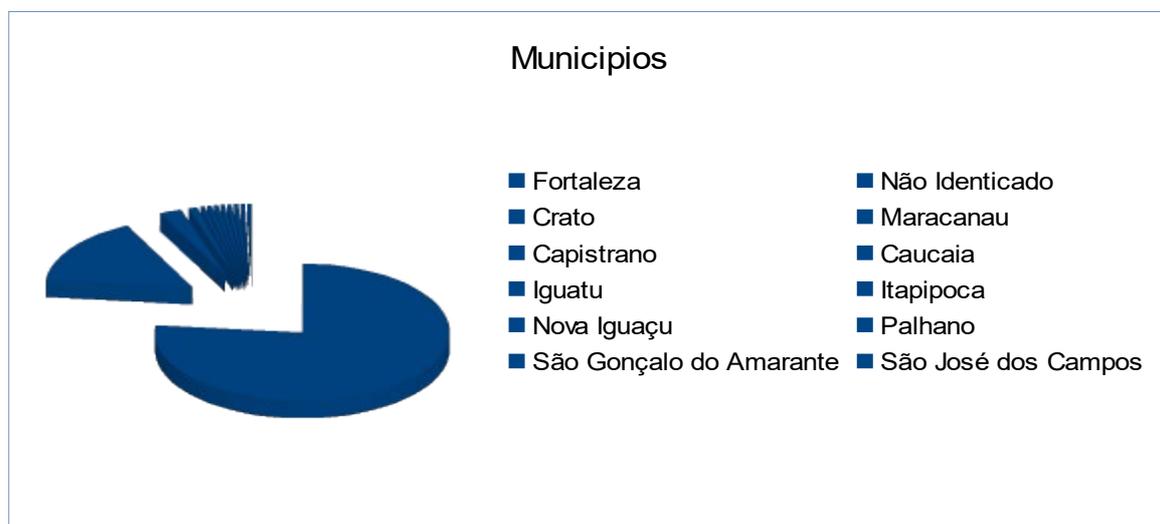
3.1.4 - RESOLUTIVIDADE



O gráfico aponta que 100% das manifestações foram finalizadas até 31 de dezembro 2014.

3.1.5 – MUNICÍPIOS

1.º SEMESTRE 2014			2.º SEMESTRE 2014		
MUNICÍPIOS	TOTAL	%	MUNICÍPIOS	TOTAL	%
Fortaleza	144	78,69%	Fortaleza	158	76,70%
Itaitinga	12	6,56%	Não Identificado	33	16,02%
Crato	4	2,19%	Crato	5	2,43%
Maracanaú	4	2,19%	Maracanau	2	0,97%
Pecem	4	2,19%	Capistrano	1	0,49%
Canindé	2	1,09%	Caucaia	1	0,49%
Caucaia	2	1,09%	Iguatu	1	0,49%
Itapipoca	2	1,09%	Itapipoca	1	0,49%
Parnaíba	2	1,09%	Nova Iguaçu	1	0,49%
Aquiraz	1	0,55%	Palhano	1	0,49%
Horizonte	1	0,55%	São Gonçalo do Amarante	1	0,49%
Icó	1	0,55%	São José dos Campos	1	0,49%
Pacajus	1	0,55%	Tabuleiro do Norte	1	0,49%
Quixadá	1	0,55%	Total Resultado	206	100,00%
Umirim	1	0,55%			
Viçosa do Ceará	1	0,55%			
Total Resultado	183	100,00%			



Conforme tabela de apresentação da origem das manifestações, podemos constatar que 73,70% são originárias do município de Fortaleza, seguidos pelos municípios constantes na tabela.

3.2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

a) Os serviços de apuração das denúncias contra a pessoa idosa, residentes no município de Fortaleza, foram encaminhadas para a Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social de Fortaleza - SETRA, e para os Centros Especializados da Assistência Social - CREAS, regionalizados na capital, conforme termo de cooperação técnica entre a STDS e a SETRA datado de 17 de janeiro de 2014, que transferiu a responsabilidade de acompanhamento dos casos e apuração para o município de Fortaleza.

b) Com relação as denúncias relacionadas ao Abrigo Olívio Dutra, foram tomadas as seguintes providências:

- Mudança da direção do ADOC
- Intensificação das visitas ao ADOC, pela equipe da Coordenadoria de Proteção Especial, que passaram ser semanais.
- Melhoria no espaço físico da unidade, com implantação do refeitório, cozinha e almoxarifado, equipamentos instalações novas.
- Inclusão de nutricionista responsável pela segurança alimentar e nutricional da unidade
- Contratação de pessoal das categorias: auxiliar de serviços gerais, instrutores educacionais e cozinheiras.

c) Foram intensificadas as visitas de supervisão nas unidades do SINE/IDT, no sentido de apurar as reclamações e prestar assessoria aos funcionários para o bom atendimento prestado aos usuários do SINE.

3.3 – Sugestões e Recomendações

Diante dos resultados apresentados essa Ouvidoria recomenda à STDS que seja feita de forma sistemática uma supervisão nas unidades de atendimento ligadas a essa secretaria, em relação ao tipo de serviço prestado, ao atendimento e ao cumprimento do contrato de gestão, ou seja, que os serviços prestados estejam em conformidade com as indicações do contrato. Além disso, é necessário que os funcionários sejam sistematicamente recapitados para atender à população e que haja fiscalização em relação à qualidade dos serviços.

4. COMPROMETIMENTOS COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No período indicado, a ouvidoria da STDS esteve presente às seguintes atividades:

- Participação nas reuniões ordinárias da Associação Brasileira de Ouvidores- Secção Ceará
- Participação nas reuniões do grupo gestor da secretaria
- Participação na conferência Estadual da Pessoa Idosa ;
- Reunião com Rede de Ouvidoria no auditório da SEPLAG
- Encontro de Ouvidorias promovido pelo Tribunal de Contas do Estado
- Participação para construção de relatórios gerenciais na área de Ouvidorias
- Entrevista concedida ao Programa Narcélio Limaverde

5. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Encaminhamento das manifestações recorrentes ao Sr. secretário para conhecimento e busca de solução junto à Ouvidoria.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentamos nesse relatório os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social, de julho a dezembro de 2014. Nesse documento foram relatadas as informações sobre o serviço de Ouvidoria da STDS, entre críticas, denúncia, elogios, reclamações, solicitações de serviços e as medidas adotadas referentes ao tratamento das recomendações apresentadas no semestre passado sugeridas por esta Ouvidoria e seus novos projetos, uma breve análise das demandas registradas no semestre, as principais participações em eventos e as considerações dessa Ouvidora sobre os avanços ao longo do primeiro semestre de 2014. Não podemos deixar de reconhecer o valor da parceria, cada vez mais sólida, com a Controladoria Geral do Estado – CGE, que possibilitou mais agilidade no encaminhamento das manifestações para STDS, por meio do Sistema de Ouvidoria-SOU.

7. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Após leitura desse relatório encaminhado pela ouvidoria da STDS e conhecimento de seu conteúdo, eu, **Josbertini Virgínio Clementino**, titular da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social - STDS, informo que tomarei as providências necessárias para o atendimento das recomendações e sugestões citadas no presente documento.

Fortaleza, 28 de Janeiro de 2015.

Paulo Henrique Araújo Lima
Ouvidor da STDS

Josbertine Virgínio Clementino
Secretário do Trabalho e Desenvolvimento Social