



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Secretaria do Trabalho e
Desenvolvimento Social*

Relatório Anual



Ouvidoria STDS

Período

01/01/2016 a 31/12/2016

Corpo Gerencial

Secretário

Josbertini Virgínio Clementino

Secretário Adjunto

José Herman Normando Almeida

Secretário Executivo

Ana Maria Cruz de Sousa

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

Mônica Regina Gondim Feitoza

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

Amanaci Diógenes Braga Landim

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 Silva

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”, conforme Decreto 30.938/2012 que regulamenta o sistema de Ouvidoria, 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 2016. 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 2016, principais participações em eventos e as considerações dessa Ouvidora sobre os avanços ao longo do ano de 2016.

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

A) No sentido de aperfeiçoar o processo de apuração das manifestações da Ouvidoria e melhorar a qualidade das respostas encaminhadas pelas coordenadorias oferecidas ao cidadão, a ouvidoria encaminhou comunicação interna aos coordenadores, alertando-os sobre a determinação do Decreto 30.474 de 2011, que regulamenta o funcionamento da rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, especialmente, no que concerne ao cumprimento dos prazos de resposta das manifestações.

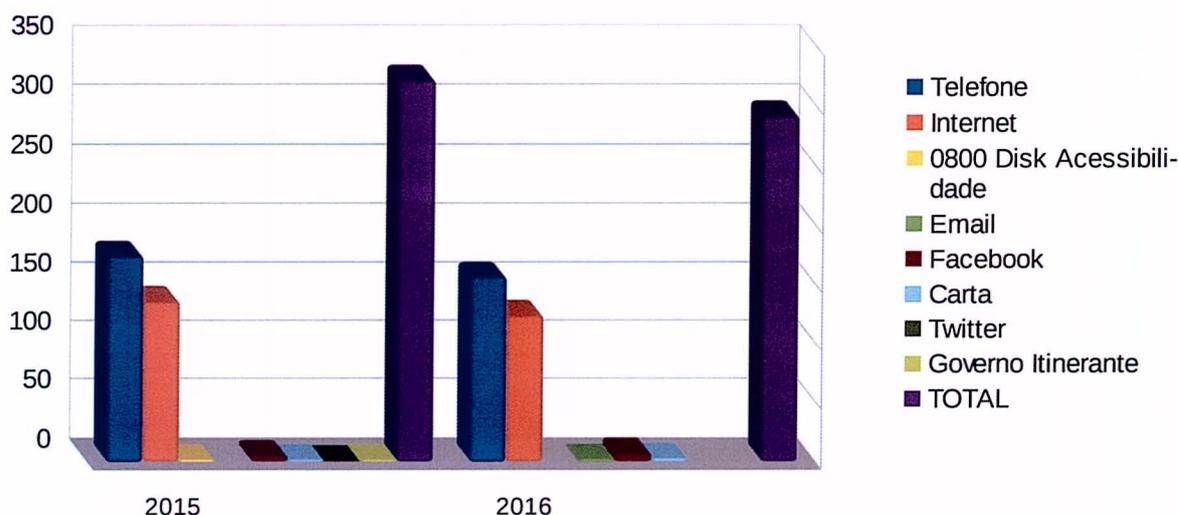
B) Com relação à estrutura física da Ouvidoria da STDS e considerando a política de acessibilidade e espaço reservado, esclarecemos que a STDS conta com um laboratório de Inclusão como espaço físico e funcional de estudos, pesquisas e experiências, promovendo a inclusão pelo trabalho de estudantes universitários e trabalhadores com deficiência e/ou vulnerabilidade social, por meio de seleção e acompanhamento de projeto específico para cada núcleo, apresentando na estrutura física do prédio, um desenho acessível.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

3.1.1 – MEIO DE ENTRADA

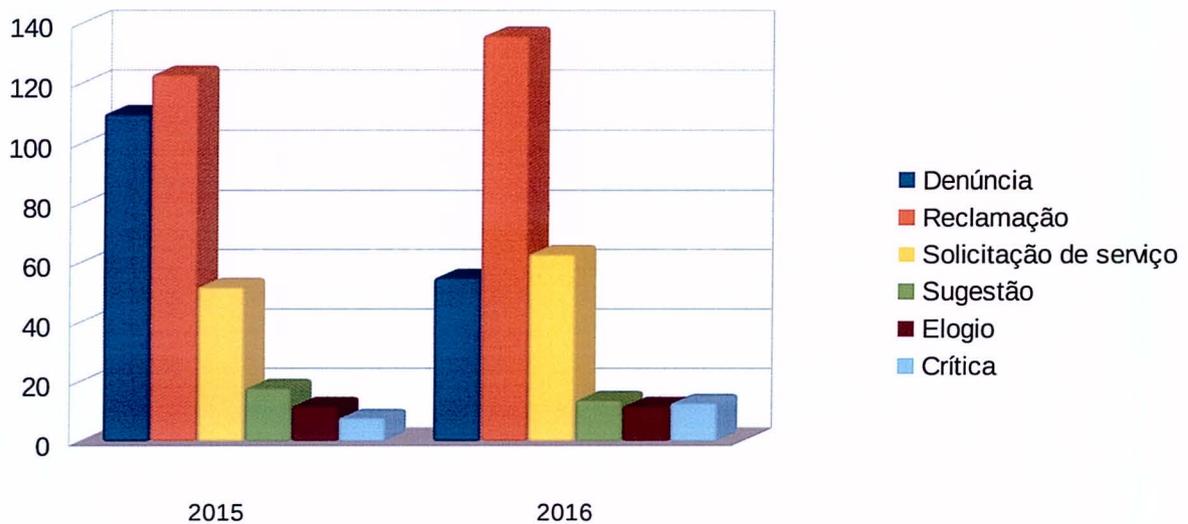
MEIO DE ENTRADA	2015	%	2016	%	Evolução
Telefone	175	54,18%	157	53,58%	-10,29%
Internet	136	42,11%	124	42,32%	-8,82%
0800 Disk Acessibilidade	2	0,62%		0,00%	-100,00%
Email		0,00%	2	0,68%	100,00%
Facebook	5	1,55%	7	2,39%	40,00%
Carta	2	0,62%	3	1,02%	50,00%
Twitter	1	0,31%		0,00%	-100,00%
Governo Itinerante	2	0,62%		0,00%	-100,00%
Presencial		0,00%		0,00%	0,00%
TOTAL	323	100,00%	293	100,00%	-9,29%



Apesar da democratização do acesso à Internet e as mídias sociais, os dados revelam uma preferência do usuário pelo uso do telefone, para suas manifestações, por dois anos consecutivos. No entanto, observa-se uma evolução positiva no uso da ferramenta *Facebook*, em comparação com o uso do *E-mail*, é importante destacar o decréscimo no uso do meio *Disk Acessibilidade*.

3.1.2 – TIPO DE MANIFESTAÇÃO

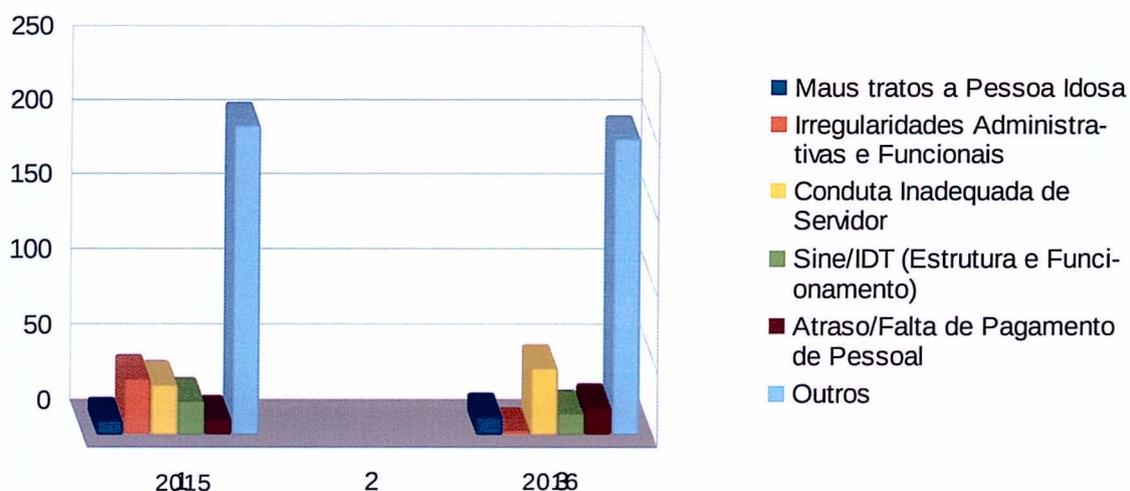
TIPO	2015		2016		EVOLUÇÃO
		%		%	
Denúncia	110	34,06%	55	18,77%	-50,00%
Reclamação	123	38,08%	136	46,42%	10,57%
Solicitação de serviço	52	16,10%	63	21,50%	21,15%
Sugestão	18	5,57%	14	4,78%	-22,22%
Elogio	12	3,72%	12	4,10%	0,00%
Crítica	8	2,48%	13	0,94%	62,50%
Total Resultado	323	100,00%	293	100,00%	-9,29%



Em relação ao tipo de manifestação observa-se no gráfico acima, houve uma redução no quantitativo das manifestações do tipo denúncia, e um aumento no número de reclamação e solicitação de serviços, em comparação com o ano interior. Considera-se que essa redução foi motivada, principalmente, pelo fato de que as unidades socioeducativas geridas anteriormente pela Coordenadoria de Proteção Especial, da STDS, passaram a ser geridas pela Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo. Note-se que grande parte das denúncias recebidas pela Ouvidoria estavam relacionadas a essas Unidades. Nas manifestações do tipo crítica, houve um aumento, evidenciado na manifestação tipo “elogio” o que sugere uma maior participação do Cidadão (a) em relação ao nível de satisfação.

3.1.3 - ASSUNTO

ASSUNTO	2015	ASSUNTO	2016
Maus tratos a Pessoa Idosa	10	Maus tratos a Pessoa Idosa	13
Irregularidades Administrativas e Funcionais	38	Irregularidades Administrativas e Funcionais	3
Conduta Inadequada de Servidor	34	Conduta Inadequada de Servidor	45
Sine/IDT (Estrutura e Funcionamento)	23	Sine/IDT (Estrutura e Funcionamento)	15
Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	11	Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	19
Outros	207	Outros	198
Total	323	Total	298



Conforme o gráfico acima, observa-se que houve uma diminuição no número de manifestações referente ao assunto Irregularidades Administrativas e Funcionais, e um aumento significativo referente ao assunto Conduta Inadequada de Servidor. Destaca-se um aumento de reclamações referentes ao Atraso ou Falta de Pagamento de Pessoal. Acredita-se que a redução das manifestações relacionadas às irregularidades administrativas e funcionais, esteja relacionada ao fato de que essa Ouvidoria buscou, juntos aos setores competentes, um maior rigor na apuração dessas demandas, gerando um maior cuidado de servidores e colaboradores em relação à coisa pública e à responsabilidade por seus atos administrativos. Convém destacar que no item

Conduta Inadequada do Servidor reúne, em sua grande maioria, manifestações relacionadas geralmente ao atendimento ao usuário dos serviços prestados pela STDS.

3.1.4 TIPO DE MANIFESTAÇÃO/ASSUNTO

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Quantidade	Total
Reclamação	Conduta Inadequada de Servidor	27	136
	Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	17	
	Sine IDT (Estrutura e Funcionamento)	13	
	Insatisfação com o Atendimento Prestado no Órgão/Entidade	10	
	Outros	69	
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor	18	55
	Estrutura e Funcionamento de Centros e Abrigos de Proteção	13	
	Irregularidades e Infrações em Procedimento de Internação	3	
	Outros	21	
Elogio	Elogio a Servidor Público/Colaborador	9	12
	Cumprimento/Agradecimento a Servidor Público	1	
	Elogio aos Serviços Prestados Pelo Órgão	1	
	Programas e Projetos de Assistência Social	1	
Sugestão	Curso de Capacitação	2	14
	Ascensão Funcional	1	
	Dados Estatístico	1	
	Outros	10	
Solicitação de Serviço	Maus tratos a Pessoa Idosa (Violência Física, Psicológica e Sexual)	9	63
	Solicitação de Emprego/Estágio	7	
	Programas e Projetos de Assistência Social	5	
	Outros	42	
Crítica	Solicitação de Emprego/Estágio	2	13
	Conduta Inadequada de Dirigente (Direção e Assessoramento)	1	
	Curso de Capacitação	1	
	Outros	9	
Total			293

O tipo Reclamação aparece com um total de 136 manifestações, seguido por Denúncia com 55 manifestações e Solicitação de Serviços com 63 e outros, conforme tabela acima.

Eixo: Ceará da Gestão Democrática Por Resultados

Tema: Administração Geral

- **Reclamação – 68 registros**

RECLAMAÇÃO	
Conduta Inadequada de Servidor	27
Atraso / Falta de Pagamento de Pessoal	17
Conduta Inadequada de Dirigente (Direção, Assessoramento e Gerência)	4
Outros	20

- **Solicitação de Serviço – 16 registros**

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	
Informação Sobre Endereços e Telefones dos Órgãos, Entidades e Equipamentos Públicos e Horários de Atendimento ao Público	3
Desaparecimento de Pessoas	2
Divulgação de Eventos	2
Outros	9

- **Denúncia – 33 registros**

DENÚNCIA	
Conduta Inadequada de Servidor	18
Uso Indevido de Veículo Oficial	3
Atraso / Falta de Pagamento de Pessoal	2
Outros	10

- **Sugestão – 04 registros**

SUGESTÃO	
Ascensão Funcional	1
Dados Estatístico Acesso à Informação	1
Equipamentos de Segurança em Órgãos e Entidades	1
Eventos do Governo do Estado	1

- **Elogio – 10 registros**

ELOGIO	
Elogio a Servidor Público / Colaborador	9
Cumprimento / Agradecimento a Servidores Públicos	1

- **Crítica – 05 Registros**

CRÍTICA	
Conduta Inadequada de Dirigente (Direção, Assessoramento e Gerência)	1
Divulgação de Eventos	1
Informação Sobre Registro de Despesas	1
Outros	2

Eixo: Ceará Acolhedor

Tema: Políticas de Inclusão Social e Direitos Humanos

- **Reclamação – 49 registros**

RECLAMAÇÃO

Sine IDT (Estrutura e Funcionamento)	13
Insatisfação com Atendimento Prestado Pelo Órgão / Entidade	10
Estrutura e Funcionamento de Centros e Abrigos de Proteção Social (Internação, Semi internação e Internação Provisória)	7
Outros	19

- **Solicitação de Serviço – 31 registros**

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

Maus Tratos a Pessoa Idosa (Violência Física, Psicológica e Sexual; Negligência; Abandono)	9
Programas e Projetos de Assistência Social	5
Intensificação de Policiamento	3
Outros	14

- **Denúncia – 22 registros**

DENÚNCIA

Estrutura e Funcionamento de Centros e Abrigos de Proteção Social (Internação, Semi internação e Internação Provisória)	13
Irregularidades e Infrações em Procedimentos de Internação Provisória, Privação de Liberdade e Semiliberdade de Adolescentes	3
Maus Tratos a Pessoa Idosa (Violência Física, Psicológica e Sexual; Negligência; Abandono)	2
Outros	4

- **Sugestão – 04 registros**

SUGESTÃO

Diretos das Pessoas com Deficiência	1
Programas e Projetos de Assistência Social	1
Projetos de Proteção Social Básica e Especial	1
Utilização ou Ocupação Indevida de Prédio / Terreno Público	1

- **Elogio – 02 registros**

ELOGIO

Elogio aos Serviços Prestados Pelo Órgão	1
Programas e Projetos de Assistência Social	1

- **Crítica – 03 Registros**

CRÍTICA

Insatisfação com Atendimento Prestado Pelo Órgão / Entidade	1
Manutenção Vistoria de Equipamentos Públicos	1
Programas e Projetos de Assistência Social	1

Eixo: Ceará de Oportunidades

Tema: Trabalho e Renda

- **Reclamação – 19 registros**

RECLAMAÇÃO	
Programa Primeiro Passo (Núcleo de Iniciação Profissional)	7
Cursos de Capacitação	3
Demora no Atendimento em Órgãos, Entidades e Equipamentos Públicos	2
Outros	7

- **Solicitação de Serviço – 16 registros**

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	
Solicitação de Emprego / Estágio	7
Programa Primeiro Passo (Núcleo de Iniciação Profissional)	3
Capacitação, Cursos e Eventos Institucionais	1
Outros	5

- **Sugestão – 06 registros**

SUGESTÃO	
Cursos de Capacitação	2
Investimentos em Programas / Projetos Governamentais	1
Programas e Projetos de Assistência Social	1
Programa e Projetos Educacionais	1
Solicitação de Documentos	1

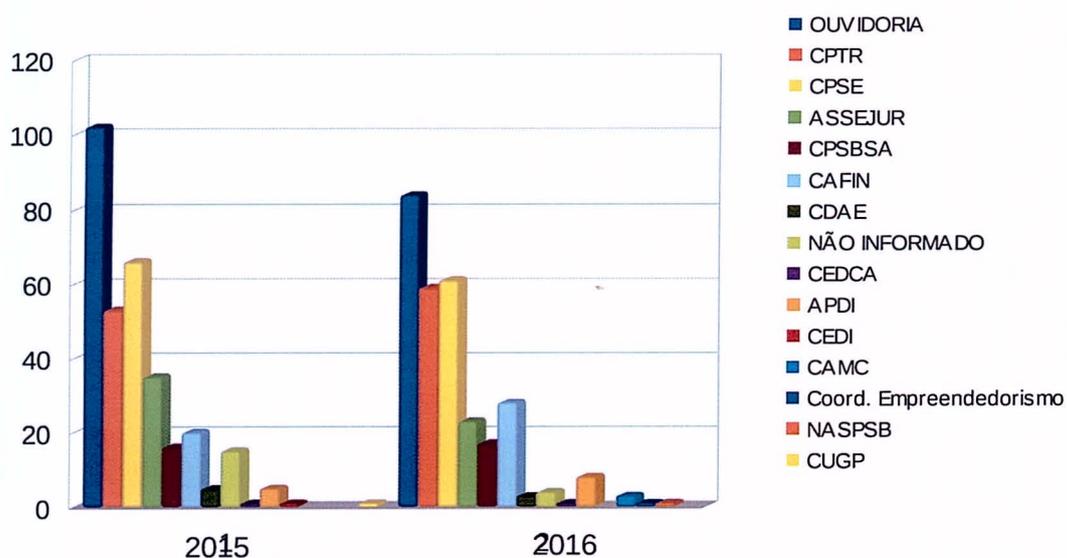
- **Crítica – 05 Registros**

CRÍTICA	
Solicitação de Emprego / Estágio	2
Cursos de Capacitação	1
Investimentos em Programas / Projetos Governamentais	1
Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Nota Premiada)	1

De acordo com a indicação da Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional- ADINS as manifestações recebidas pela Ouvidoria da STDS foram categorizadas nos seguintes eixos: Ceará da Gestão Democrática por Resultados, Ceará Acolhedor, Ceará de Oportunidades, pautados na missão da STDS de coordenar as políticas do Trabalho, Assistência Social e Segurança Alimentar, que fundamenta -se num conjunto de políticas públicas pautadas na inclusão social dos segmentos vulneráveis.

3.1.5 - MANIFESTAÇÃO POR UNIDADE

UNIDADES	2015	2016	EVOLUÇÃO
OUVIDORIA	102	84	-17,65%
CPTR	53	59	11,32%
CPSE	66	61	-7,58%
ASSEJUR	35	23	-34,29%
CPSBSA	16	17	6,25%
CAFIN	20	28	40,00%
CDAE	5	3	-40,00%
NÃO INFORMADO	15	4	-73,33%
CEDCA	1	1	0,00%
APDI	5	8	60,00%
CEDI	1		-100,00%
CAMC		3	100,00%
Coord. Empreendedorismo		1	100,00%
NASPSB		1	100,00%
CUGP	1		-100,00%
TOTAL	320	293	-8,44%



3.1.6 - UNIDADES/ÁREAS MAIS DEMANDADAS DO ÓRGÃO

UNIDADES			UNIDADES					
	Manifestação	2015	TOTAL		Manifestação	2016	TOTAL	Evolução %
OUVIDORIA	Denúncia	37	102	OUVIDORIA	Denúncia	4	84	-89,2%
	Solicitação de Serviço	25			Solicitação de Serviço	40		60,00%
	Reclamação	24			Reclamação	24		0,00%
	Sugestão	6			Sugestão	4		-33,33%
	Elogio	7			Elogio	7		0,00%
	Crítica	3			Crítica	5		66,67%
CPTR	Reclamação	36	53	CPTR	Reclamação	39	59	8,33%
	Solicitação de Serviço	7			Solicitação de Serviço	6		-14,29%
	Sugestão	3			Sugestão	3		0,00%
	Denúncia	7			Denúncia	5		-28,57%
	Crítica	0			Crítica	4		100,00%
	Elogio	0			Elogio	2		100,00%
CPSE	Denúncia	25	66	CPSE	Denúncia	24	61	-4,00%
	Reclamação	37			Reclamação	33		-10,81%
	Solicitação de Serviço	1			Solicitação de Serviço	2		100,00%
	Crítica	3			Crítica	0		-100,00%
	Sugestão	0			Sugestão	2		100,00%
Outras			102	Outras			89	-12,75%
TOTAL			323	TOTAL			293	-9,29%

Conforme o gráfico apresentado a Ouvidoria foi a área mais demandada, com 84 (oitenta e quatro) manifestações, seguidas pelas Coordenadoria de Proteção Especial com 61 (sessenta e uma) e a Coordenadoria da Promoção do Trabalho e Renda com 59 (cinquenta e nove), havendo uma redução no número total de manifestações recebidas, em comparação com 2015.

3.1.7 MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO

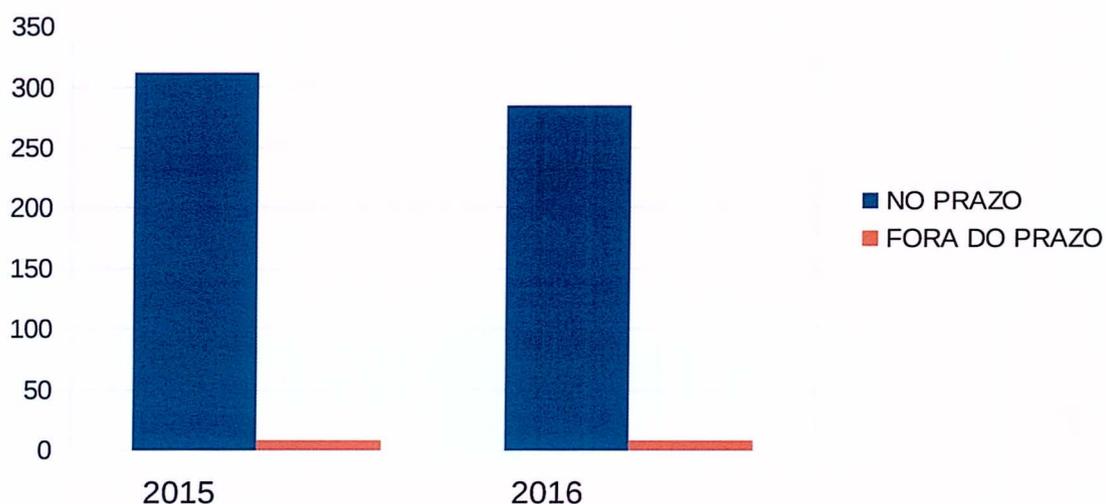
MUNICÍPIOS 2016	TOTAL	%
Não Informado	174	59,39%
Fortaleza	81	27,65%
Jaguaruana	4	1,37%
Maracanaú	4	1,37%
Maranguape	4	1,37%
Caucaia	2	0,68%
Pacatuba	2	0,68%
Aquiraz	1	0,34%
Aracaju	1	0,34%
Aracati	1	0,34%
Baturité	1	0,34%
Brasília	1	0,34%
Brejo Santo	1	0,34%
Canindé	1	0,34%
Caridade	1	0,34%
Cascavel	1	0,34%
Cedro	1	0,34%
Crato	1	0,34%
Horizonte	1	0,34%
Itapipoca	1	0,34%
Itarema	1	0,34%
Itatira	1	0,34%
Jaguaripe	1	0,34%
Juazeiro do Norte	1	0,34%
Pacajus	1	0,34%
Quixada	1	0,34%
Santo André	1	0,34%
São José do Rio Preto	1	0,34%
São Paulo	1	0,34%
Total	293	100,00%

Conforme tabela de apresentação da origem das manifestações, podemos constatar que 59,39% não foi informado a origem, seguido por Fortaleza, com 27,65% e por outros municípios constantes na tabela acima.

3.1.8 RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

RESOLUTIVIDADE

Manifestações	2015	2016	Evolução%
Total de Manifestações Respondidas no Prazo	312	285	-8,65%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	8	8	0,00%
Total	320	293	-8,44%



3.1.9 Índice de Resolubilidade

	2015	2016
Manifestações no Prazo	97,50%	97,27%
Manifestações Fora do Prazo	2,50%	2,73%

O gráfico aponta que 97,27% das manifestações de 2016, foram finalizadas dentro do prazo, apresentando uma pequena diferença em relação a 2015, que foi de 97,50%

3.2 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

2015	2016
9 Dias	10 Dias

3.2.1 – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

PERGUNTAS	RESULTADOS	Quantidade	Percentual %
Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Informes Publicitários	3	9,68%
	Internet	15	48,39%
	Outros	9	29,03%
	Ouvidorias Setoriais	4	12,90%
Presteza no Atendimento	Bom	3	9,68%
	Excelente	16	51,61%
	Insuficiente	2	6,45%
	Ótimo	8	25,81%
	Regular	2	6,45%
Qualidade da Resposta	Bom	4	12,90%
	Excelente	14	45,16%
	Insuficiente	4	12,90%
	Ótimo	6	19,35%
	Regular	3	9,68%
Recomendação da Ouvidoria Para Outras Pessoas	Sim	29	93,55%
	Não	2	6,45%

Os dados percentuais indicados na tabela acima revelam que o serviço prestado pela Ouvidoria da STDS foi considerado excelente em todos os indicadores (conhecimento da Ouvidoria, presteza no atendimento, qualidade da resposta e recomendação da Ouvidoria para outras pessoas), com destaque para o conhecimento dos serviços prestados pela Ouvidoria e para a recomendação da Ouvidoria para outras pessoas, com um percentual de 93,55%, sendo este último um dado significativo, pois sugere que o atendimento prestado pela ouvidoria da STDS foi satisfatório para seus usuários que o recomendariam para outras pessoas.

4- PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

1. No sentido de mitigar as manifestações referentes a conduta inadequada de servidor responsável pela condução de veículos pertencentes a frota da STDS, foram realizadas palestras pelos técnicos do DETRAN, abordando os temas: legislação e direção defensiva.

2. O relatório do ano de 2015 apresentou um número significativo referente ao mau atendimento prestado pelos funcionários das unidades do SINE/IDT, a STDS. Com base nesse levantamento e em busca de mitigar as denúncias encaminhadas a esta Ouvidoria, a Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social – STDS, adotou as seguintes providências por meio do SINE/IDT:
 - a) As visitas de supervisão nas unidades do SINE/IDT foram intensificadas, com o objetivo de apurar as reclamações e prestar assessoria aos funcionários para o bom atendimento prestado aos usuários do SINE.

 - b) Certificação do Instituto, atendendo aos requisitos da Norma ISO 9001:2008, para o Quadriênio 2015 a 2018;

 - c) Investimentos Tecnológicos nos sistemas de gerenciamento do fluxo de atendimento das Unidades, de avaliação dos serviços ao término de cada atendimento ao trabalhador da Unidade Central, e no sistema de agendamento via Internet, para os serviços oferecidos pelo SINE/IDT, no que concerne a Intermediação de profissionais e habilitação ao seguro-desemprego, com local, data e hora marcada, sem necessidade de filas;

 - d) Reforma da Unidade de Atendimento - Centro – rua Assunção, 699 - Fortaleza, com ambiente climatizado, atendimento integrado com 14 cabines, auditório e núcleo de psicologia;

- e) Implantação do Projeto Estação Conhecimento, reconhecido por outros órgãos em âmbito nacional, que presta serviços ao trabalhador enquanto aguarda atendimento, com o objetivo de otimizar o tempo de espera, por meio de palestras, oficinas de orientação para o trabalho, cursos básicos de informática, gratuitos, ao trabalhador, além de uma sala de biblioteca. Vale ressaltar, que o Instituto foi premiado em âmbito nacional, no ano de 2015, com o Projeto Juventude Empreendedora, na categoria de responsabilidade social;
- f) Inovações Tecnológicas, por meio da reestruturação de SITE Institucional, com acessibilidade e linguagem moderna e adequada ao público que utiliza os serviços do Instituto e ampliação do sistema de agendamento para algumas unidades da Regional Metropolitana.

A Coordenadoria de Proteção Básica- CPSB, por meio do seu corpo técnico realizou 45 (quarenta e Cinco) visitas as unidades e duas capacitações no sentido de supervisionar os serviços prestados pelas unidades e qualificar as equipes de trabalho.

5- COMPROMETIMENTOS COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

- Participação nas reuniões ordinárias da Associação Brasileira de Ouvidores- Secção Ceará
- Participação nas reuniões do grupo gestor da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social - STDS
- Participação na Conferência Estadual dos Direitos da Pessoa Idosa
- Participação em reuniões da Rede de Ouvidoria na Secretaria de Planejamento - SEPLAG
- Participação no Encontro de Ouvidorias promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará
- Participação XIX Congresso Brasileiro de Ouvidores/ Ombudsman, realizado no Tribunal de Contas de Minas Gerais- agosto 2016

- Colaboração na construção de relatórios gerenciais na área de Ouvidorias;
- Entrevistas concedida ao Programa Narcélio Limaverde
- Publicação de artigos em jornal local “Diário do Nordeste” de 17 de outubro de 2016 com o título “Espírito Público”
- Encontro Estadual de Controle Interno- CGE
- Comemoração dia do Ouvidor
- Participação como Agente de Mudanças para elaboração da Modernização da STDS por meio da consultoria Deloitte
- Publicação de Artigo científico com o título; Diagnóstico das Manifestações da STDS com o foco na Resolubilidade - FAMETRO

6 - AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Certificação e agraciamento aos servidores aposentados

Por iniciativa da Ouvidoria da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social, com parceria do Gabinete do Secretário, foi lançada em outubro de 2016, por ocasião das comemorações do dia do servidor Público, a certificação e agraciamento com uma medalha aos servidores aposentados da STDS. O objetivo da certificação é reconhecer os serviços prestados à Instituição e à sociedade cearense, pelos servidores aposentados.

7 - ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Encaminhamento das manifestações recorrentes ao Sr. secretário para conhecimento e busca de solução junto à Ouvidoria. Participação nas reuniões do conselho Gestor da Secretaria.

8- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentamos nesse relatório os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social - STDS, referente ao ano de 2016. Nesse documento foram relatadas as informações sobre o serviço de Ouvidoria da Secretaria, entre críticas, denúncias, elogios, reclamações, solicitações de serviços e medidas adotadas em relação ao tratamento das recomendações apresentadas no relatório de 2015. Além disso, apresentamos dados sobre as demandas registradas no ano de 2016, a participação da ouvidoria em atividades inerentes à sua área de atuação; e de ações inovadoras. Não podemos deixar de reconhecer o valor da parceria, cada vez mais sólida, com a Controladoria Geral do Estado – CGE, que possibilitou uma maior agilidade no encaminhamento das manifestações para a STDS, por meio do Sistema de Ouvidoria- SOU.

9 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Diante dos resultados apresentados essa Ouvidoria recomenda à Gestão da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social – STDS:

- Supervisão, sistemática, nas unidades de atendimento ligadas a essa secretaria;
- Oferta de cursos de capacitação em atendimento e relacionamento pessoal para os funcionários da STDS, a fim de aprimorar o atendimento ao público;
- Elaboração de relatório- síntese semestral pelas coordenadorias, com descrição das providências adotadas, a partir das manifestações dos usuários dos serviços prestados pela STDS, encaminhadas pela ouvidoria.

10 - 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, 16 de Janeiro de 2017.


Paulo Henrique Araújo Lima
Ouvidor da STDS


Josbertini Virgínio Clementino
Secretário do Trabalho e Desenvolvimento Social