GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social

Relatório Anual

Ouvidoria STDS

Período

01/01/2017 a 31/12/2017

Corpo Gerencial

Secretário

Josbertini Virgínio Clementino

Secretário Adjunto

José Herman Normando Almeida

Secretário Executivo

Maria Luciene Moreira Rolim Bezerra

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

Maria de Fátima Lourenço Magalhães

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 2017. 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 2017, principais participações em eventos e as considerações dessa Ouvidora sobre os avanços ao longo do ano de 2017

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.

c) Foram realizadas supervisão Técnica as 14 Regiões do Estado as Secretarias municipais de Assistência Social.

D) Oficinas de Apoio Técnico para as equipes dos 389 Centros de Referências da Assistência Social - CRAS

E) Visitas de Monitoramento aos 184 municípios

F) Visitas para averiguar denúncias encaminhadas pela Ouvidoria

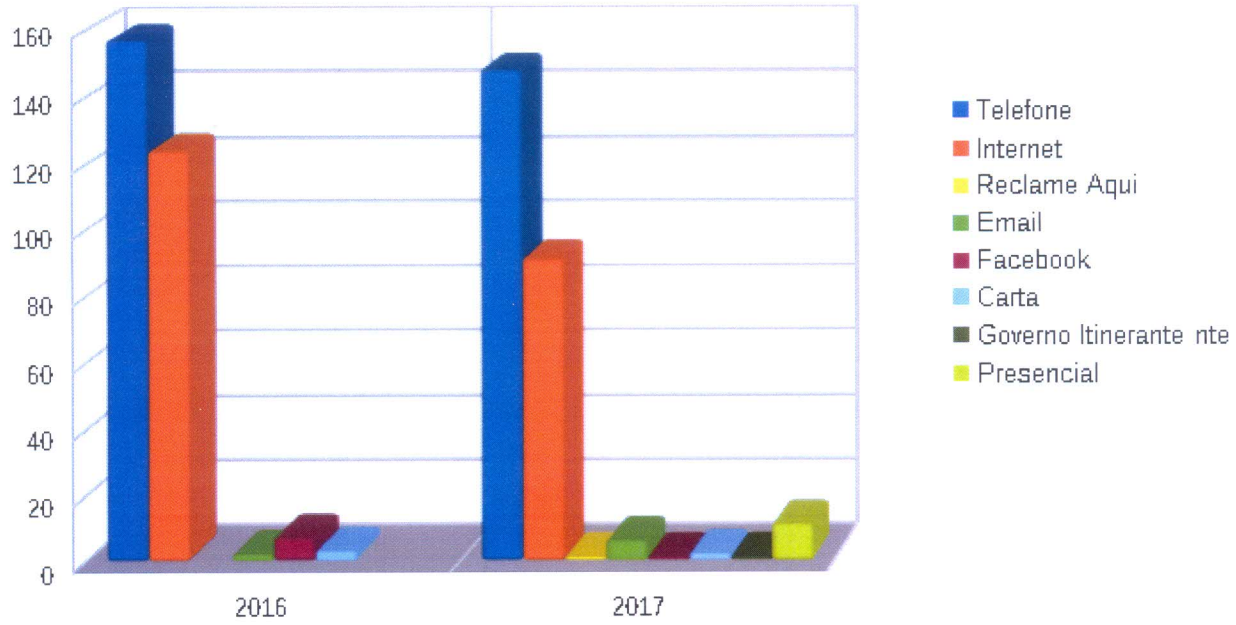
G) A Coordenadoria de Proteção Básica- CPSB, por meio do seu corpo técnico realizou 45 (quarenta e Cinco) visitas as unidades e duas capacitações no sentido de melhorar os serviços prestados pelas unidades e qualificar as equipes de trabalho.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

3.1.1 – MEIO DE ENTRADA

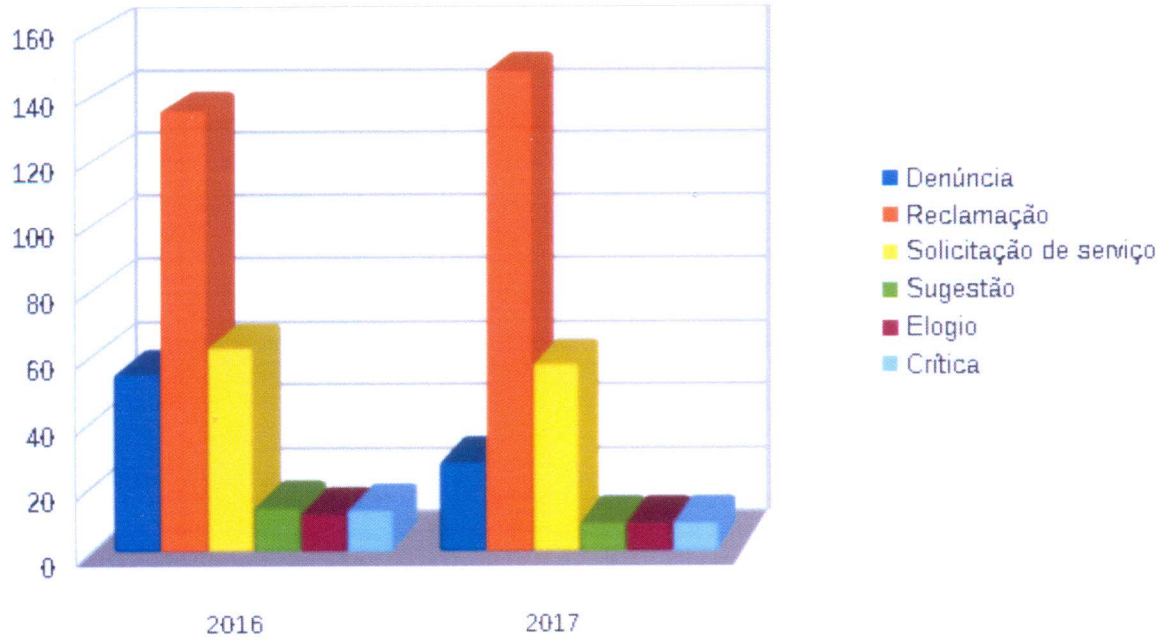
MEIO DE ENTRADA	2016	%	2017	%	Evolução %
Telefone	157	53,58%	148	56,70%	-5,73%
Internet	124	42,32%	91	34,87%	-26,61%
Reclame Aqui	0	0,00%	1	0,38%	100,00%
E-mail	2	0,68%	6	2,30%	200,00%
Facebook	7	2,39%	1	0,38%	-85,71%
Carta	3	1,02%	2	0,77%	-33,33%
Governo Itinerante	0	0,00%	1	0,38%	100,00%
Presencial	0	0,00%	11	4,21%	1100,00%
TOTAL	**293**	**100,00%**	**261**	**100,00%**	**-10,92%**



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 três anos consecutivos. No entanto, observa-se uma evolução positiva no uso da internet.

3.1.2 – TIPO DE MANIFESTAÇÃO

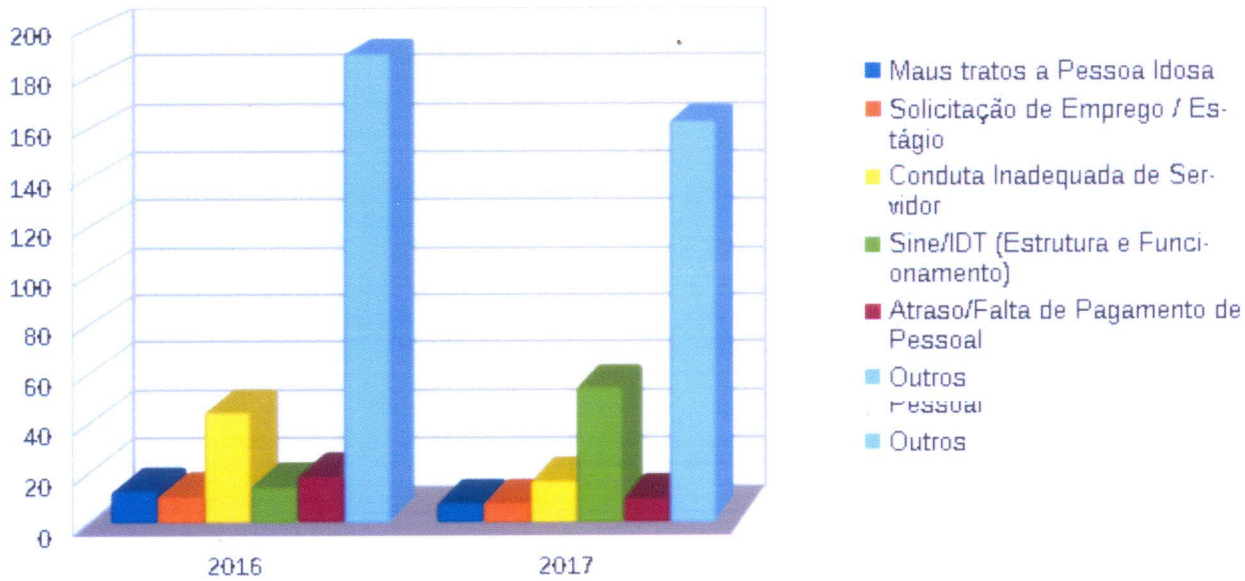
TIPO	2016		2017		EVOLUÇÃO %
		%		%	
Denúncia	55	18,77%	28	10,73%	-49,09%
Reclamação	136	46,42%	148	56,70%	8,82%
Solicitação de serviço	63	21,50%	58	22,22%	-7,94%
Sugestão	14	4,78%	9	3,45%	-35,71%
Elogio	12	4,10%	9	3,45%	-25,00%
Crítica	13	0,94%	9	0,94%	-30,77%
Total Resultado	**293**	100,00%	**261**	100,00%	-10,92%



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 uma pequena queda no tipo 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 uma redução em relação ao ano anterior, como também, nas manifestações tipo "elogio".

3.1.3 - ASSUNTO

ASSUNTO	2016	ASSUNTO	2017	EVOLUÇÃO %
Maus tratos a Pessoa Idosa	13	Maus tratos a Pessoa Idosa	8	-38,46%
Solicitação de Emprego / Estágio	11	Solicitação de Emprego / Estágio	8	-27,27%
Conduta Inadequada de Servidor	45	Conduta Inadequada de Servidor	17	-62,22%
Sine/IDT (Estrutura e Funcionamento)	15	Sine/IDT (Estrutura e Funcionamento)	55	266,67%
Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	19	Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	10	-47,37%
Outros	190	Outros	163	-14,21%
Total	293	**Total**	261	-10,92%



Conforme o gráfico acima, observa-se que houve uma diminuição no número de manifestações referente ao assunto conduta inadequado de servidor, e um aumento significativo referente ao assunto SINE/IDT(Estrutura e Funcionamento). Destaca-se uma diminuição de reclamações referentes ao Atraso ou Falta de Pagamento de Pessoal. Acredita-se que a redução das manifestações relacionadas às irregularidades conduta inadequada de servidor, 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	11	150
	Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	7	
	Sine IDT (Estrutura e Funcionamento)	49	
	Insatisfação com o Atendimento Prestado no Órgão/Entidade	9	
	Outros	74	
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor	5	29
	Irregularidades em Processo de Seleção/Concurso	4	
	Conduta Ética (Conflito de Interesse, Favorecimento Ilícito)	2	
	Outros	18	
Elogio	Elogio aos Serviços Prestados Pelo Órgão	6	9
	Elogio ao Dirigente/Secretário do Órgão	1	
	Elogio à Ouvidoria	1	
	Elogio a Servidor Público/Colaborador	1	
Sugestão	Curso de Capacitação	1	10
	Sine IDT (Estrutura e Funcionamento)	2	
	Fiscalização de Contratos e Convênios	1	
	Outros	6	
Solicitação de Serviço	Maus tratos a Pessoa Idosa (Violência Física,Psicológica e Sexual)	5	66
	Solicitação de Emprego/Estágio	4	
	Programa Primeiro Passo (Núcleo de Iniciação Profissional)	5	
	Outros	52	
Crítica	Sine IDT (Estrutura e Funcionamento)	2	11
	Aplicação de Taxas (Cobranças e Reajustes)	1	
	Solicitação de Emprego/Estágio	1	
	Outros	7	

O tipo Reclamação aparece com um total de 150 manifestações, seguido por Denúncia com 29 manifestações e Solicitação de Serviços com 66 e outros, conforme tabela acima.

Eixo: Ceará da Gestão Democrática Por Resultados

Tema: Administração Geral

- **Reclamação – 86 registros**

RECLAMAÇÃO	
Sine IDT (Estrutura e Funcionamento)	49
Conduta Inadequada de Servidor	11
Insatisfação com o Atendimento / Serviço Prestado Pelo Órgão	9
Outros	17

- **Solicitação de Serviço – 22 registros**

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	
Estrutura e Funcionamento de Equipamentos / Órgãos Públicos	3
Atraso Falta de Pagamento	2
Sine IDT (Estrutura e Funcionamento)	2
Outros	15

- **Denúncia – 19 registros**

DENÚNCIA	
Conduta Inadequada de Servidor	5
Irregularidade em Processo de Seleção / Concurso	4
Desvio de Função	2

- **Sugestão – 06 registros**

SUGESTÃO	
Sine IDT (Estrutura e Funcionamento)	2
Atualização / Consulta de Dados Cadastrais	1
Fiscalização de Contratos e Convênios	1
Insatisfação com o Atendimento / Serviço Prestado Pelo Órgão	1

- **Elogio – 09 registros**

ELOGIO	
Elogio aos Serviços Prestados Pelo Órgão	6
Elogio a Servidor Público / Colaborador	1

- **Crítica – 05 Registros**

CRÍTICA	
Sine IDT (Estrutura e Funcionamento)	2
Aplicação de Taxas (Cobranças e Reajustes)	1
Insatisfação com a Gestão Institucional	1
Processo de Exoneração	1

Eixo: Ceará Acolhedor

Tema: Políticas de Inclusão Social e Diretos Humanos

- **Reclamação – 16 registros**

RECLAMAÇÃO	
Programas e Projetos de Assistência Social	7
Projeto ABC – Aprender, Brincar e Crescer	5
Violação de Direitos Humanos (Liberdade, Religião e Vida)	2

- **Solicitação de Serviço – 14 registros**

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	
Maus Tratos a Pessoa Idosa (Violência Física, Psicológica e Sexual; Negligência; Abandono)	5
Programas e Projetos de Assistência Social	3
Abuso Sexual a Criança e Adolescente	2

- **Denúncia – 05 registros**

DENÚNCIA	
Programas e Projetos de Assistência Social	2
Violação de Direitos Humanos (Liberdade, Religião e Vida)	2
Abuso Sexual a Criança e Adolescente	1

- **Sugestão – 01 registros**

SUGESTÃO	
Assistência Econômica / Social Pelo Governo	1

- **Crítica – 02 Registros**

CRÍTICA	
Maus Tratos a Pessoa Idosa (Violência Física, Psicológica e Sexual; Negligência; Abandono)	1
Programas e Projetos de Assistência Social	1

Eixo: Ceará de Oportunidades

Tema: Trabalho e Renda

- **Reclamação – 9 registros**

RECLAMAÇÃO	
Programa Primeiro Passo (Núcleo de Iniciação Profissional)	2
Projeto Juventude Empreendedora	2
Solicitação de Empego / Estágio	2
Outros	3

- **Solicitação de Serviço – 16 registros**

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	
Programa Primeiro Passo (Núcleo de Iniciação Profissional)	4
Solicitação de Empego / Estágio	4
Capacitação, Cursos e Eventos Institucionais	3
Outros	5

- **Sugestão – 06 registros**

SUGESTÃO	
Cursos de Capacitação	1
Investimentos em Programas / Projetos Governamentais	1
Urbanização Ruas, Praças, Rios e Lagos	1

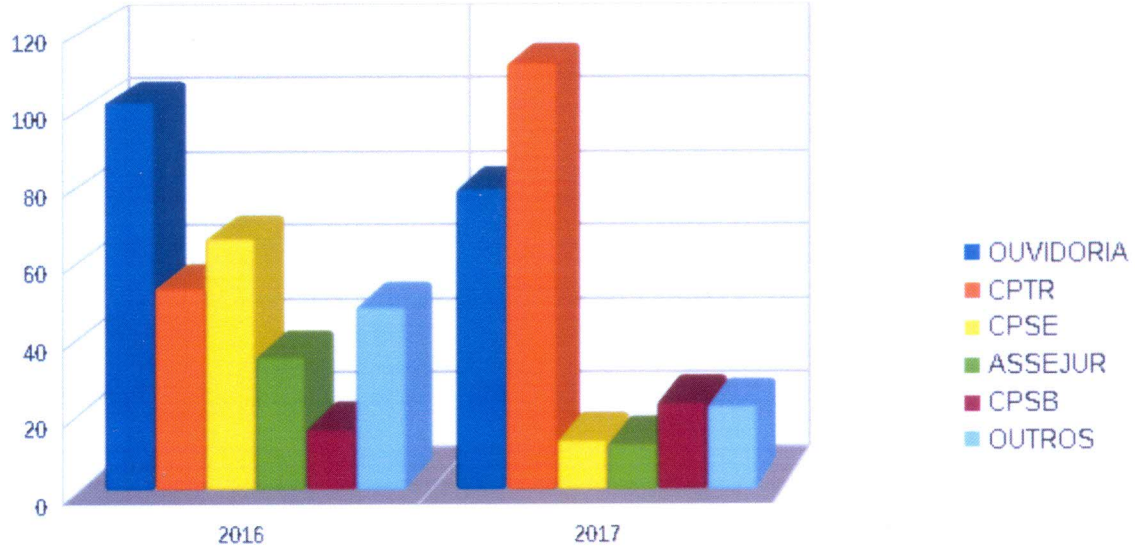
- **Crítica – 02 Registros**

CRÍTICA	
Programa Primeiro Passo (Núcleo de Iniciação Profissional)	1
Solicitação de Empego / Estágio	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

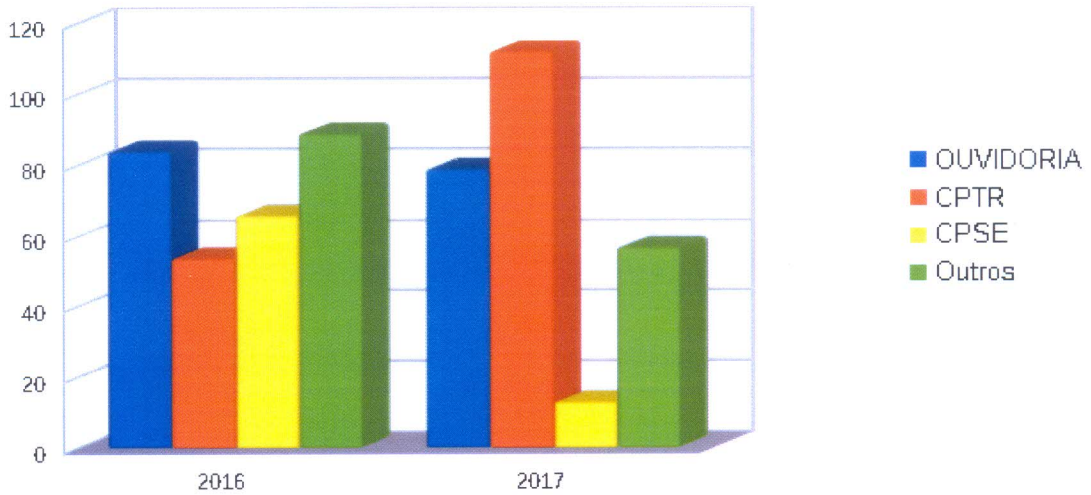
UNIDADES	2016	2017	EVOLUÇÃO %
OUVIDORIA	102	79	-22,55%
CPTR	53	112	111,32%
CPSE	66	13	-80,30%
ASSEJUR	35	12	-65,71%
CPSB	16	23	43,75%
OUTROS	48	22	-54,17%
TOTAL	**320**	**261**	**-18,44%**



Conforme o gráfico apresentado a Coordenadoria de Promoção Trabalho e Renda foi a área mais demandada, com 112 (cento e doze) manifestações, seguidas pela Ouvidoria com 79 (setenta e nove) e a Coordenadoria da Proteção Social Básica com 23 (Vinte e três), havendo uma redução no número total de manifestações recebidas, em comparação com 2016.

3.1.6 - UNIDADES/ÁREAS MAIS DEMANDADAS DO ÓRGÃO

UNIDADES				UNIDADES				
	Manifestação	2016	TOTAL		Manifestação	2017	TOTAL	Evolução %
OUVIDORIA	Denúncia	4	84	OUVIDORIA	Denúncia	7	79	75,0%
	Solicitação de Serviço	40			Solicitação de Serviço	33		-17,50%
	Reclamação	24			Reclamação	27		12,50%
	Sugestão	4			Sugestão	2		-50,00%
	Elogio	7			Elogio	5		-28,57%
	Crítica	5			Crítica	5		0,00%
CPTR	Reclamação	36	54	CPTR	Reclamação	89	112	147,22%
	Solicitação de Serviço	7			Solicitação de Serviço	8		14,29%
	Sugestão	3			Sugestão	4		33,33%
	Denúncia	7			Denúncia	5		-28,57%
	Crítica	1			Crítica	3		100,00%
	Elogio	0			Elogio	3		100,00%
CPSE	Denúncia	25	66	CPSE	Denúncia	2	13	-92,00%
	Reclamação	37			Reclamação	7		-81,08%
	Solicitação de Serviço	1			Solicitação de Serviço	4		300,00%
	Crítica	3			Crítica	0		-100,00%
	Sugestão	0			Sugestão	0		100,00%
Outros			89	Outros			57	-35,96%
TOTAL			293	TOTAL			261	-10,92%



Conforme o gráfico apresentado a Coordenadoria de Promoção Trabalho e Renda foi a área mais demandada, com 112 (cento e doze) manifestações, seguidas pela Ouvidoria com 79 (setenta e nove) e a Coordenadoria da Proteção Especial com 13 (Treze), havendo uma redução no número total de manifestações recebidas, em comparação com 2016.

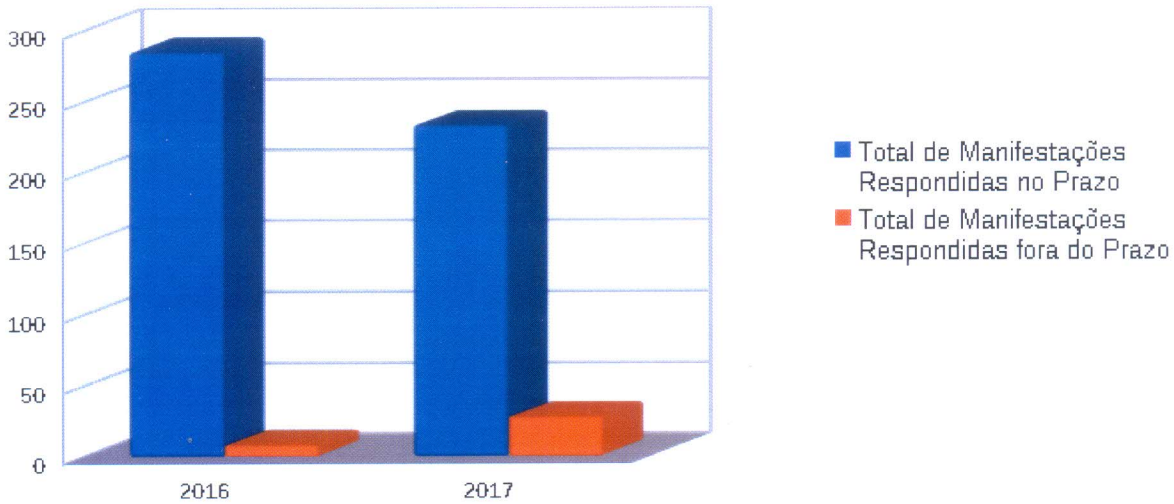
3.1.7 MANFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO

MUNICÍPIOS 2016	TOTAL	%
Não Informado	110	42,15%
Fortaleza	98	37,55%
Maracanaú	11	4,21%
São Gonçalo Do Amarante	4	1,53%
Canindé	3	1,15%
Caucaia	3	1,15%
Quixada	3	1,15%
Crato	2	0,77%
Iguatu	2	0,77%
Iracema	2	0,77%
Itapipoca	2	0,77%
Juazeiro do Norte	2	0,77%
Santa Quitéria	2	0,77%
Araripe	1	0,38%
Camocim	1	0,38%
Crateús	1	0,38%
Eusébio	1	0,38%
Forquilha	1	0,38%
Fortim	1	0,38%
Ibaretama	1	0,38%
Ibicuitinga	1	0,38%
Ipueiras	1	0,38%
Londrina	1	0,38%
Maranguape	1	0,38%
Missão Velha	1	0,38%
Morada Nova	1	0,38%
Quixeramobim	1	0,38%
Santana Do Acaraú	1	0,38%
Teresina	1	0,38%
Toledo	1	0,38%
Total	**261**	**100,00%**

Conforme tabela de apresentação da origem das manifestações, podemos constatar que 42,15 % não foi informado a origem, seguido por Fortaleza, com 37,55% e por outros municípios constantes na tabela acima.

3.1.8 RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

RESOLUBILIDADE			
Manifestações	**2016**	**2017**	**Evolução%**
Total de Manifestações Respondidas no Prazo	285	233	-18,25%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	8	28	250,00%
Total	**293**	**261**	**-10,92%**



3.1.9 Índice de Resolubilidade

	2016	2017
Manifestações no Prazo	97,27%	89,27%
Manifestações Fora do Prazo	2,73%	10,73%

O gráfico aponta que 89,27% das manifestações de 2017, foram finalizadas dentro do prazo, apresentando uma pequena diferença em relação a 2016, que foi de 97,27%

3.2 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

2016	2017
10 Dias	12 Dias

3.2.1 – SATISFAÇÃO DOS USÚARIOS DA OUVIDORIA

PERGUNTAS	RESULTADOS	Quantidade	Percentual %
Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Informes Publicitários	8	16,33%
	Internet	20	40,82%
	Outros	17	34,69%
	Ouvidorias Setoriais	4	8,16%
Presteza no Atendimento	Bom	4	8,16%
	Excelente	28	57,14%
	Insuficiente	1	2,04%
	Ótimo	11	22,45%
	Regular	5	10,20%
Qualidade da Resposta	Bom	8	16,33%
	Excelente	27	55,10%
	Insuficiente	4	8,16%
	Ótimo	7	14,29%
	Regular	3	6,12%
Recomendação da Ouvidoria Para Outras Pessoas	Sim	5	10,20%
	Não	44	89,80%

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. Foram realizadas supervisão Técnica as 14 Regiões do Estado as Secretarias municipais de Assistência Social.
2. Oficinas de Apoio Técnico para as equipes dos 389 Centros de Referências da Assistência Social - CRAS
3. Visitas de Monitoramento aos 184 municípios
4. Visitas para averiguar denúncias encaminhadas pela Ouvidoria

5 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 restruturação 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.

5- COMPROMETIMENTOS COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

- Participação nas reuniões ordinárias da Associação Brasileira de Ouvidores-Secção Ceará - 2017
- Participação nas reuniões do grupo gestor da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social – STDS - 2017
- Participação na Conferência Estadual dos Direitos da Pessoa Idosa-2017
- Participação em reuniões da Rede de Ouvidoria na SSEPLAG/STDS/DETRAN/UECE/SDA-2017
- Participação no Encontro de Ouvidorias promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará/setembro/2017
- Participação XX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, em FOZ do Iguaçu/novembro/2017
- Entrevistas concedida ao Programa Narcélio Limaverde nos meses de julho e setembro/2017
- Publicação de Artigo Científico na "Revista Científica" da Associação Brasileira de Ouvidores – ABO/2017
- Encontro Estadual de Controle Interno - CGE
- Comemoração dia do Ouvidor 16 de março
- Participação como Agente de Mudanças para elaboração da Modernização da STDS por meio da consultoria Deloitt/2017

6 - AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Publicação de Artigo Cientifico na Revista da Associação Brasileira de Ouvidores

Publicação de Artigo Cientifico na primeira "Revista Cientifica", sobre a atuação das Ouvidorias em instituições brasileiras, com o título: DIAGNÓSTICO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DO TRABALHO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO ESTADO DO CEARA- STDS COM O FOCO NA RESUBILIDADE, que será publicado no site da CGE e da STDS no sentido de servir como fonte de estudos e pesquisas sobre o tema Ouvidoria.

7 - ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Participação nas reuniões do Conselho Gestor e encaminhamento das manifestações recorrentes ao Sr. secretário para conhecimento e apreciação, e busca de solução junto à Ouvidoria.

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 2017. Nesse documento foram relatadas as informações sobre o serviço de Ouvidoria da Secretaria, entre criticas, denúncias, elogios, reclamações, solicitações de serviços e medidas adotadas em relação ao tratamento das recomendações apresentadas no Relatório de 2016. Além disso, apresentamos dados sobre as demandas registradas no ano de 2017, 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, 18 de Janeiro de 2018

Paulo Henrique Araújo Lima
Ouvidor da STDS

Josbertini Virgínio Clementin
Secretário