



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

Relatório Anual

Ouvidoria STDS

Período

01/01/2018 a 31/12/2018

Corpo Gerencial

Secretário

Francisco José Pontes Ibiapina

Secretário Adjunto

José Herman Normando Almeida

Secretário-Executivo

Maria Luciene Moreira Rolim Bezerra

Assessoria Jurídica

Vanessa Bezerra Venâncio

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 do Estado – 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 Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social do Estado do Ceará- 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 segurança alimentar como um direito da 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 2018. 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 2018, principais participações em eventos e as considerações dessa Ouvidora sobre os avanços ao longo do ano de 2018

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.

Visitas técnicas realizadas aos CRAS, 184 municípios: 367;

- Plano de Providencias dos CRAS em curso no ano de 2018: 54;
- Oficinas de Capacitações realizadas para os profissionais dos CRAS nos municípios em 2018: 17
- Total de pessoas capacitadas: 780.

B) Durante o ano de 2018 a Coordenadoria da Proteção Especial – CPSE implementou o processo de realinhamento de seus serviços, de acordo com as diretrizes legais previstas para o público de pessoas atendidas em situação de ameaça e violação de direitos e ruptura de vínculos, bem como desenvolveu um cronograma de atividades sistemáticas, voltadas para o acompanhamento das ações específicas da alta e média complexidade.

Regionalização do atendimento com a implantação de duas unidades nos municípios de Itaitinga e Jaguaruana. Cada unidade tem capacidade para atender até 20 crianças/adolescentes e absorve a demanda de 13 municípios circunvizinhos.

Implantação do Serviço de Residências Inclusivas destinado a adultos de ambos os sexos com deficiências, oriundos do ADOC. Foram implantadas 4 Residências Inclusivas, devendo a quinta destas ser inaugurada nos próximos meses. Vale ressaltar que esta iniciativa oportuniza a garantia de direitos com o fortalecimento dos vínculos comunitários e atendimento personalizado. O Ceará é um dos estados pioneiros na implementação desse Serviço.

Criação da Central de Acolhimento que passou a ser responsável pelo atendimento das demandas para o serviço de acolhimento, procedentes dos municípios do Estado, realizando os encaminhamentos cabíveis.

276 Profissionais capacitados em temáticas relativas a área de trabalho, qualificando as equipes que prestam serviço nas unidades.

Assessoria a todas as unidades de acolhimento institucional vinculadas, envolvendo capital e interior do estado, prestando acompanhamento e suporte técnico as equipes.

Visitas domiciliares realizadas pelas equipes técnicas das unidades vinculadas como forma de fortalecimento de vínculos dos acolhidos com suas raízes sociofamiliares e preparação gradativa ao processo de desinstitucionalização.

Apoio técnico através de Oficinas, Seminários, Capacitações para profissionais da rede socioassistencial, técnicos de gestão, Conselhos Tutelares e de Direitos, abrangendo diferentes municípios do Ceará (Documento anexo).

Monitoramento das equipes dos 113 CREAS Municipais e 02 regionais, 9 Centros Pop e 01 Centro Dia.

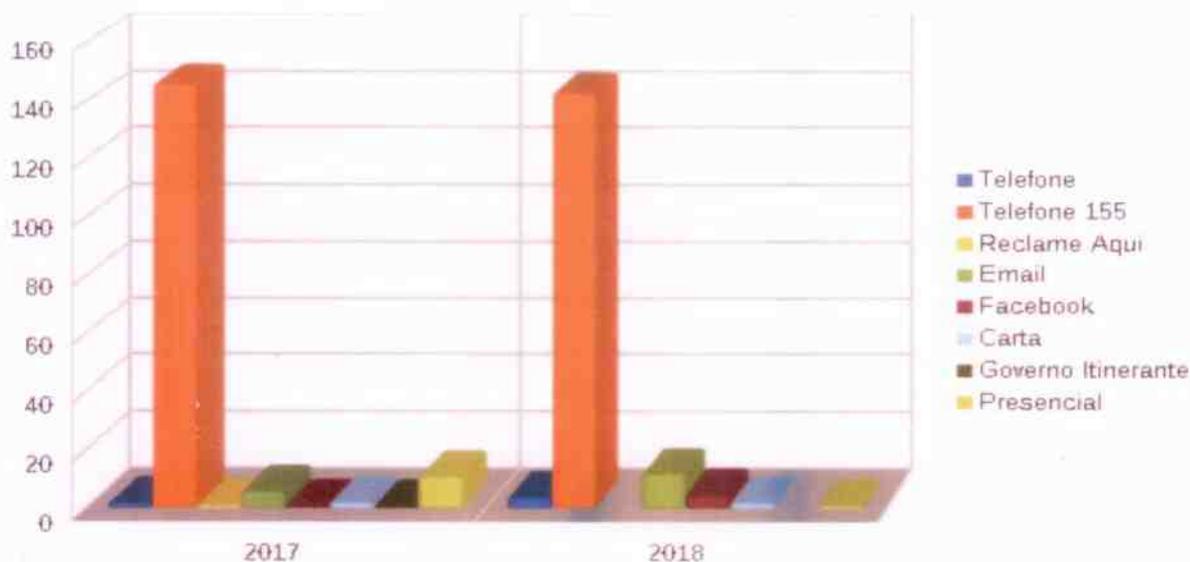
AEPETI - Apoio técnico aos 65 municípios com as Ações Estratégica Intersetoriais do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

3.1.1 – MEIO DE ENTRADA

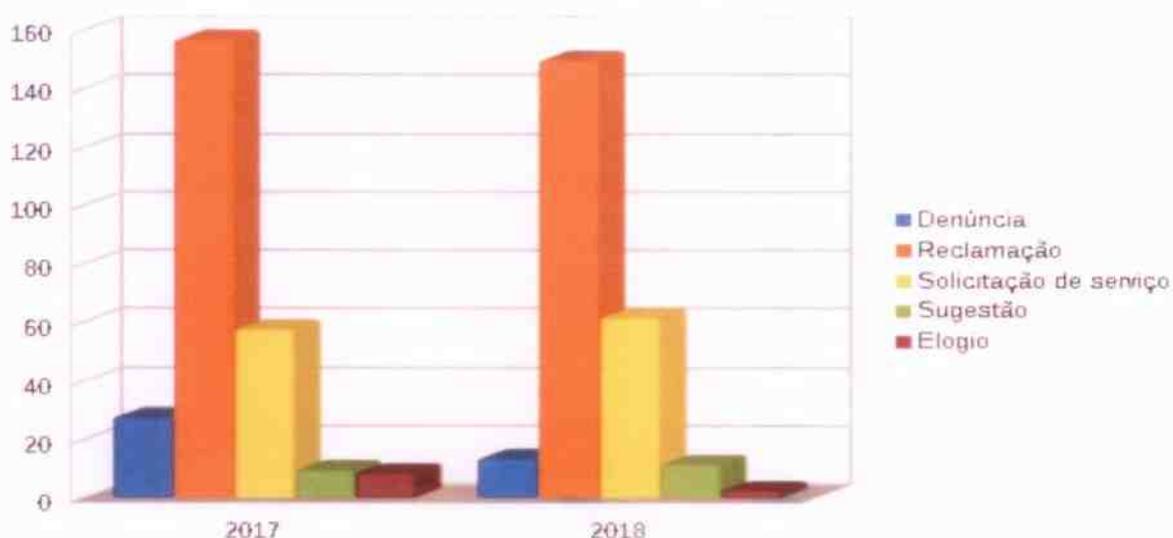
MEIO DE ENTRADA	2017	%	2018	%	Evolução
Telefone	2	0,76%	4	1,66%	50,00%
Telefone 155	146	55,73%	143	59,34%	-2,10%
Internet	92	35,11%	74	30,71%	-24,32%
Reclame Aqui	1	0,38%	0	0,00%	-100,00%
Email	6	2,29%	12	4,98%	50,00%
Facebook	1	0,38%	5	2,07%	80,00%
Carta	2	0,76%	2	0,83%	0,00%
Governo Itinerante	1	0,38%	0	0,00%	-100,00%
Presencial	11	4,20%	1	0,41%	-90,91%
TOTAL	262	100,00%	241	100,00%	-8,02%



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 quatro anos consecutivos. No entanto, observa-se uma evolução positiva no uso da internet e outros canais de comunicação.

3.1.2 – TIPO DE MANIFESTAÇÃO

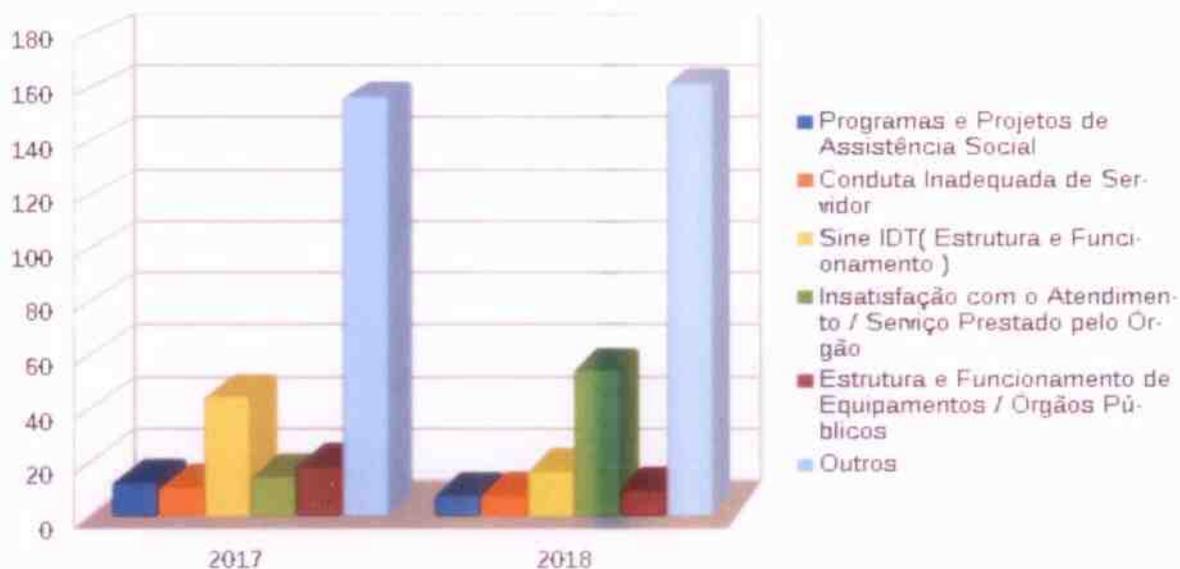
TIPO	2017		2018		EVOLUÇÃO
		%		%	
Denúncia	28	10,69%	14	5,81%	-50,00%
Reclamação	157	59,92%	150	62,24%	-4,46%
Solicitação de serviço	58	22,14%	62	25,73%	6,90%
Sugestão	10	3,82%	12	4,98%	20,00%
Elogio	9	3,44%	3	1,24%	-66,67%
Total Resultado	262	100,00%	241	100,00%	-8,02%



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.

3.1.3 – ASSUNTO

ASSUNTO	2017	ASSUNTO	2018	EVOLUÇÃO
Programas e Projetos de Assistência Social	13	Programas e Projetos de Assistência Social	37	184,62%
Conduta Inadequada de Servidor	17	Conduta Inadequada de Servidor	16	-5,88%
Sine IDT(Estrutura e Funcionamento)	55	Sine IDT(Estrutura e Funcionamento)	8	-85,45%
Insatisfação com o Atendimento / Serviço Prestado pelo Órgão	11	Insatisfação com o Atendimento / Serviço Prestado pelo Órgão	12	9,09%
Estrutura e Funcionamento de Equipamentos / Órgãos Públicos	9	Estrutura e Funcionamento de Equipamentos / Órgãos Públicos	6	-33,33%
Outros	157	Outros	162	3,18%
Total	262	Total	241	-8,02%



Conforme o gráfico acima, observa-se que houve um aumento no número de manifestações referente ao assunto, programas e projetos de assistência social, e uma diminuição referente ao assunto, Conduta Inadequada de Servidor, e uma redução significativa referente ao SINE/IDT, 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	Programas e Projetos de Assistência Social	27	150
	Conduta Inadequada de Servidor	13	
	Insatisfação com o Atendimento Prestado no Órgão	12	
	Inoperância no Atendimento por Telefone	8	
	Outros	90	
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor	3	14
	Acumulo Indevido de Cargos	2	
	Violação de Direitos Humanos	2	
	Outros	7	
Elogio	Elogio aos Serviços Prestados Pelo Órgão	2	3
	Capacitação, Cursos e Eventos Institucionais	1	
Sugestão	Capacitação, Cursos e Eventos Institucionais	2	12
	Sine IDT (Estrutura e Funcionamento)	2	
	Programas e Projetos de Assistência Social	2	
	Outros	6	
Solicitação de Serviço	Programas e Projetos de Assistência Social	7	62
	Maus Tratos a Pessoa Idosa (Violência Física, Psicológica e Sexual; Negligência; Abandono)	6	
	Solicitação de Emprego/Estágio	4	
	Outros	45	
Total			241

O tipo Reclamação aparece com um total de 150 manifestações, seguido por solicitação de serviços com 62 (sessenta e duas) Denúncia com 14 manifestações, sugestões 12 e 03 elogios conforme tabela acima.

Eixo: Ceará da Gestão Democrática Por Resultados

Tema: Administração Geral

- **Reclamação – 94 registros**

RECLAMAÇÃO	
Sine IDT	13
Conduta Inadequada de Servidor	13
Insatisfação com o Atendimento / Serviço Prestado Pelo Órgão	12
Outros	56

- **Solicitação de Serviço – 04 registros**

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	
Sine IDT	3
Estrutura e Funcionamento de Equipamentos / Órgãos Públicos	1

- **Denúncia – 11 registros**

DENÚNCIA	
Conduta Inadequada de Servidor	3
Acumulo Indevido de Cargos	2
Desvio de Função	1
Outros	5

- **Sugestão – 19 registros**

SUGESTÃO	
Estrutura e Funcionamento do Órgão / Entidade	4
Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	3
Estrutura e Funcionamento de Equipamentos / Órgãos Públicos	2
Outros	10

- **Elogio – 03 registros**

ELOGIO	
Capacitação, Cursos e Eventos Institucional	1
Elogio aos Serviços Prestado Pelo Órgão	2

Eixo: Ceará Acolhedor

Tema: Políticas de Inclusão Social e Direitos Humanos

- **Reclamação – 14 registros**

RECLAMAÇÃO	
Acordo de Cooperação / Parcerias Institucionais	8
Maus Tratos a Pessoa Idosa (Violência Física, Psicológica e Sexual; Negligência; Abandono)	2
Violação de Direitos Humanos (Sistema Socioeducativo)	1
Outros	3

- **Solicitação de Serviço – 14 registros**

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	
Maus Tratos a Pessoa Idosa (Violência Física, Psicológica e Sexual; Negligência; Abandono)	6
Violação de Direitos Humanos (Liberdade, Religião e Vida)	3
Maus Tratos a Pessoa com Deficiência	2
Outros	3

- **Denúncia – 02 registros**

DENÚNCIA	
Violação de Direitos Humanos (Liberdade, Religião e Vida)	1
Violação de Direitos Humanos (Sistema Socioeducativo)	1

Eixo: Ceará de Oportunidades

Tema: Trabalho e Renda

- **Reclamação – 42 registros**

RECLAMAÇÃO	
Programas e Projeto de Assistência Social	27
Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional	8
Programas e Projeto da Política de Assistência Social	2
Outros	5

- **Solicitação de Serviço – 19 registros**

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	
Programas e Projeto de Assistência Social	7
Solicitação de Emprego/ Estágio	4
Programa Primeiro Passo (Núcleo de Iniciação Profissional)	3
Outros	5

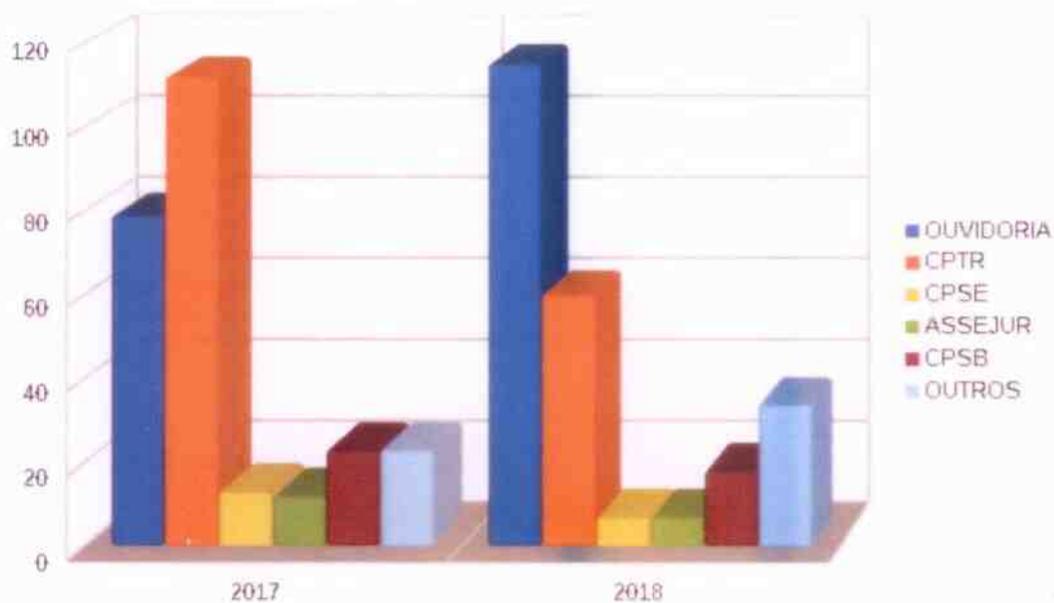
- **Sugestão – 19 registros**

SUGESTÃO	
Capacitação, Cursos e Eventos Institucionais	2
Programas e Projeto da Política de Assistência Social	2
Outros	15

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.

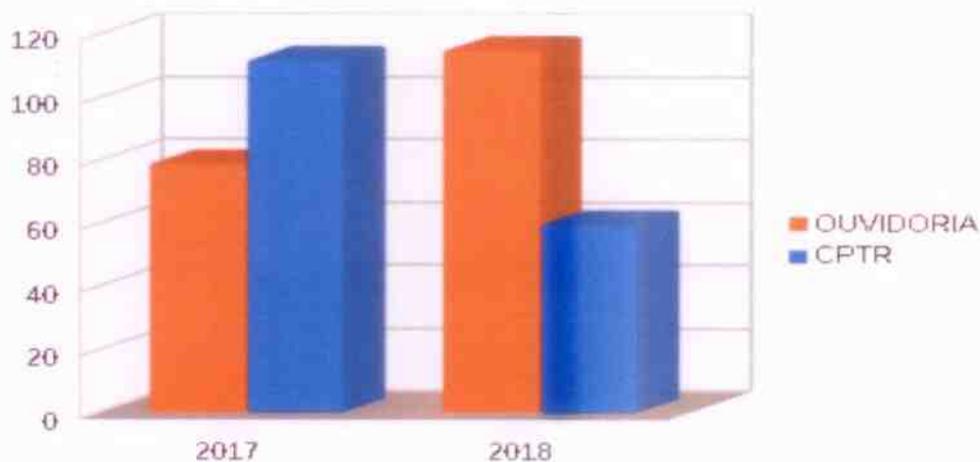
3.1.5 – MANIFESTAÇÃO POR UNIDADE

UNIDADES	2017	2018	EVOLUÇÃO
OUVIDORIA	79	115	45,57%
CPTR	112	60	-46,43%
CPSE	13	7	-46,15%
ASSEJUR	12	7	-41,67%
CPSB	23	18	-21,74%
OUTROS	23	34	47,83%
TOTAL	262	241	-8,02%



3.1.6 – UNIDADES/ÁREAS MAIS DEMANDADAS DO ÓRGÃO

UNIDADES	2017	2018	EVOLUÇÃO
OUVIDORIA	79	115	45,57%
CPTR	112	60	-46,43%



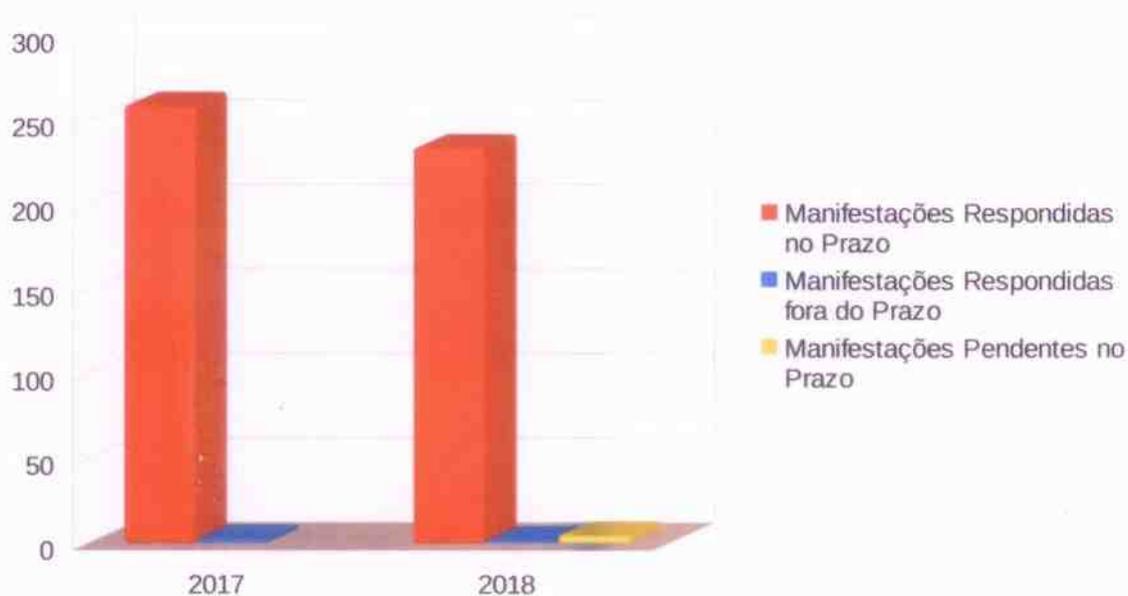
Conforme o gráfico apresentado a Ouvidoria foi a área mais demandada, com 115 (cento e quinze manifestação e a Coordenadoria da Promoção do Trabalho e Renda com 60 (sessenta), havendo uma redução no número total de manifestações recebidas, em comparação com 2017.

3.1.7 MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO

Município	Quantidade	Porcentagem %
Abaiara	1	0,41%
Caridade	1	0,41%
Crateús	1	0,41%
Fortaleza	13	5,39%
Independência	1	0,41%
Maracanaú	1	0,41%
Senador Pompeu	1	0,41%
Indefinido	222	92,12%
Total		241

3.1.8 RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

RESOLUBILIDADE			
Manifestações	2017	2018	Evolução%
Manifestações Respondidas no Prazo	259	234	-9,65%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	3	2	-33,33%
Manifestações Pendentes no Prazo	0	5	100,00%
	262	241	-8,02%



3.1.9 Índice de Resolubilidade

	2017	2018
Manifestações no Prazo	98,85%	97,10%
Manifestações Fora do Prazo	1,15%	0,83%

O gráfico aponta que 97,10% das manifestações de 2018, foram finalizadas dentro do prazo, apresentando uma pequena diferença em relação a 2017, que foi de 98,85%.

3.2 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

2017	2018
9,53 Dias	6,82 dias

Observa uma redução no tempo médio de resposta.

3.2.1 – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,56	22,80%
Com o tempo de retorno da resposta	3,56	17,80%
Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,67	23,35%
Com a qualidade da resposta apresentada	4	20,00%
Total	16,79	83,95%

Os dados indicados na tabela acima revelam que o serviço prestado pela Ouvidoria da STDS foi considerado ótimo e bom em todos os indicadores: Satisfação com o serviço de ouvidoria, o tempo de retorno da resposta, com o canal para o registro da manifestação, qualidade da resposta apresentada, com destaque para o serviço realizado pela Ouvidoria. Sendo este último um dado significativo, pois sugere que o atendimento prestado pela ouvidoria da STDS foi satisfatório para seus usuários.

Percentual de Satisfação = 83,95

4 – PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

1. O relatório do ano de 2018 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
 - b) 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.
 - c) 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;
 - d) 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.
 - e) 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 – 2018
- Participação nas reuniões do grupo gestor da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social – STDS – 2018
- Participação na Conferência Estadual dos Direitos da Pessoa Idosa
- Participação em reuniões da Rede de Ouvidoria na SEPLAG
- Participação no Encontro de Ouvidorias promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará/setembro/2018
- Participação XXI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, em São Paulo novembro/2018
- Entrevistas concedida ao Programa Narcélio Limaverde nos meses de julho e setembro/2018
- Encontro Estadual de Controle Interno – CGE
- Comemoração dia do Ouvidor março 2018
- Participação no curso de certificação em Ouvidoria

6 – AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Publicação do Livro “Ceará em Ação” em comemoração aos 38 anos de criação da secretaria.

- Por iniciativa da Ouvidoria da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social, com parceria do gabinete do secretário da STDS, foi Organizado pelo Ouvidor da pasta o Livro com o Título: **Ceará em Ação** em comemoração aos 38 anos da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social do Estado.
- Criação de uma cartilha em cordel com o título: **“A importância da Ouvidoria”**

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 2018. Nesse documento foram relatadas as informações sobre o serviço de Ouvidoria da Secretaria, entre, denúncias, elogios, reclamações, solicitações de serviços e medidas adotadas em relação ao tratamento das recomendações apresentadas no relatório de 2017. Além disso, apresentamos dados sobre as demandas registradas no ano de 2018 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;
- Acompanhamento dos contratos e convênios pela controladoria interna, e supervisão as entidades conveniadas responsável pela execução das ações desenvolvidas pela STDS .
- 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, Francisco José Ibiapina, 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, 31 de Dezembro de 2018.


Paulo Henrique Araújo Lima
Ouvidor da STDS
Paulo Henrique Araújo Lima
Ouvidor - STDS


Francisco José Pontes Ibiapina
Secretário do Trabalho e Desenvolvimento Social