



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. Apóia-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.

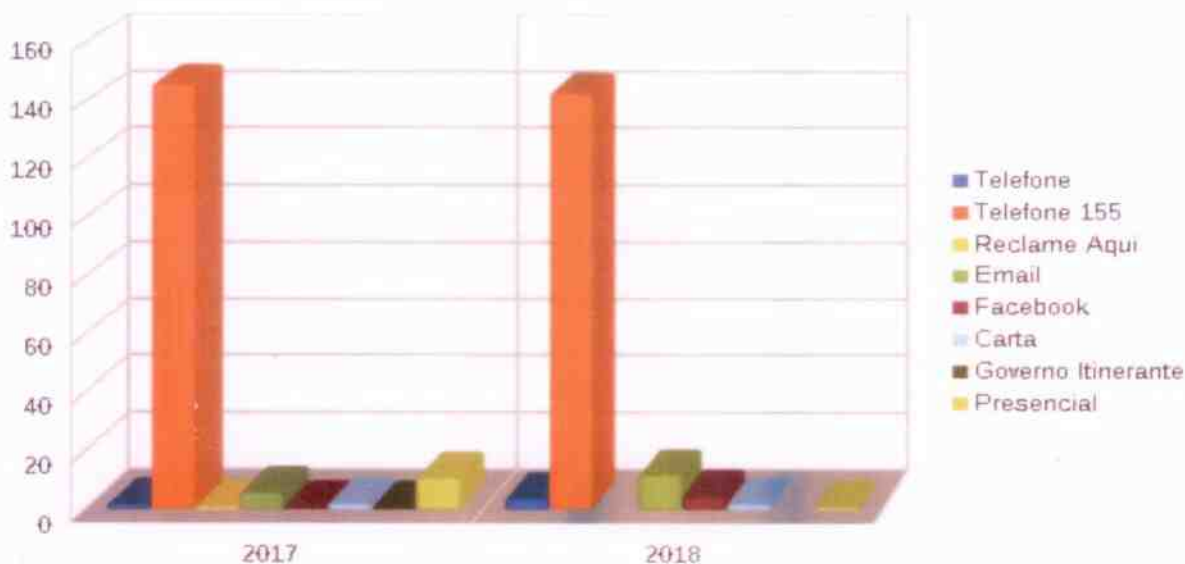
AEPETI - Apoio técnico aos 65 municípios com as Ações Estratégica Intersetoriais do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

3.1.1 – MEIO DE ENTRADA

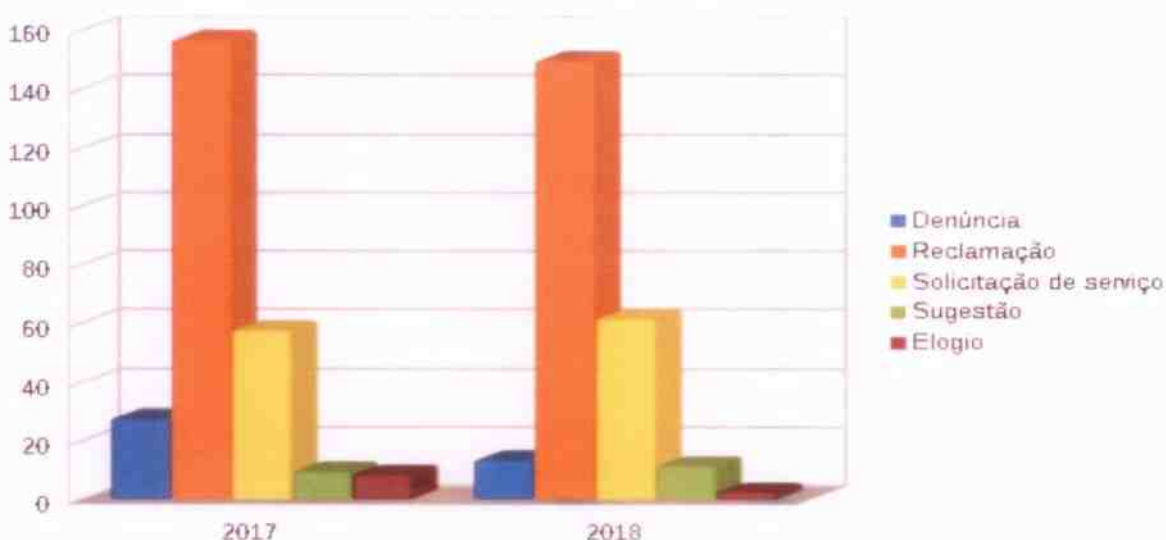
MEIO DE ENTRADA	2017	%	2018	%	Evolução
Telefone	2	0,76%	4	1,66%	50,00%
Telefone 155	146	55,73%	143	59,34%	-2,10%
Internet	92	35,11%	74	30,71%	-24,32%
Reclame Aqui	1	0,38%	0	0,00%	-100,00%
Email	6	2,29%	12	4,98%	50,00%
Facebook	1	0,38%	5	2,07%	80,00%
Carta	2	0,76%	2	0,83%	0,00%
Governo Itinerante	1	0,38%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

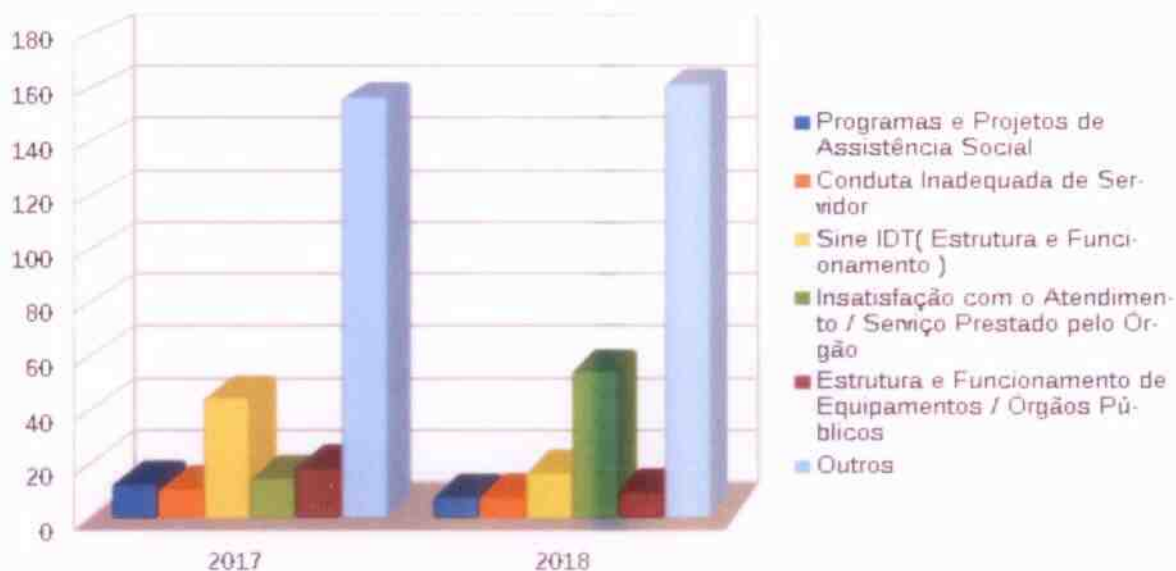
TIPO	2017		2018		EVOLUÇÃO
		%		%	
Denúncia	28	10,69%	14	5,81%	-50,00%
Reclamação	157	59,92%	150	62,24%	-4,46%
Solicitação de serviço	58	22,14%	62	25,73%	6,90%
Sugestão	10	3,82%	12	4,98%	20,00%
Elogio	9	3,44%	3	1,24%	-66,67%
Total Resultado	262	100,00%	241	100,00%	-8,02%



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.

