

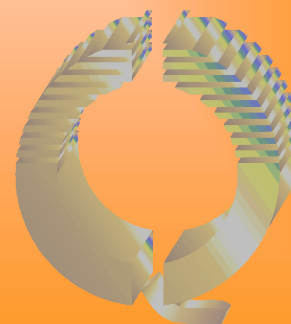
Ministério do Trabalho e Emprego
Delegacia Regional do Trabalho no Estado do Ceará



**D
R
T
/
C
E**



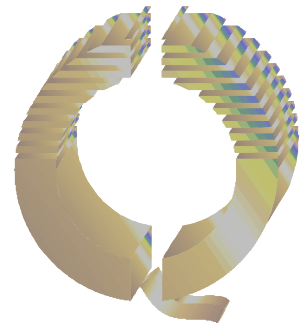
Relatório de Gestão PQGF - ciclo 2000



**D
R
T
/
C
E**



**Relatório de Gestão
PQGF - ciclo 2000**



SUMÁRIO

PERFIL DA UNIDADE	9
<i>HISTÓRICO DA QUALIDADE</i>	17
<i>RELATO DA GESTÃO</i>	21
1. LIDERANÇA	21
1.1 Sistema de liderança	21
1.2 Responsabilidade pública e cidadania	22
2. ESTRATÉGIAS E PLANOS	27
2.1 Formulação das estratégias	27
2.2 Operacionalização das estratégias	28
3. CLIENTES	35
3.1 Conhecimento mútuo	35
3.2 Relacionamento com o cliente	36
4. INFORMAÇÃO	41
4.1 Gestão das informações da organização	41
4.2 Gestão das informações comparativas	48
4.3 Análise crítica de desempenho global.....	48
5. PESSOAS	53
5.1 Sistemas de trabalho.....	53
5.2 Educação, treinamento e desenvolvimento	57
5.3 Qualidade de Vida	59
6. PROCESSOS	63
6.1 Gestão de processos finalísticos.....	63
6.2 Gestão de processos de apoio.....	65
6.3 Gestão de processos relativos aos fornecedores.....	67
7. RESULTADOS.....	71
7.1 Resultados relativos aos clientes	71
7.2 Resultados orçamentários/financeiros	73
7.3 Resultados relativos às pessoas	74
7.4 Resultados relativos aos fornecedores	76
7.5 Resultados relativos aos serviços/produtos e aos processos organizacionais	78
GLOSSÁRIO.....	89



**Perfil da
Unidade**

1. Competências básicas

“À Delegacia Regional do Trabalho no Estado do Ceará, unidade descentralizada, subordinada diretamente ao Ministro de Estado, compete coordenar, orientar e controlar, na área de sua jurisdição, a execução de atividades relacionadas com a fiscalização do trabalho, a inspeção das condições ambientais de trabalho, a aplicação de sanções previstas em normas legais ou coletivas, a orientação ao trabalhador, o fornecimento de Carteira de Trabalho e Previdência Social, a orientação coletiva, a conciliação de conflitos trabalhistas, a assistência na rescisão do contrato de trabalho, na conformidade com a orientação e normas emanadas do Ministério do Trabalho e Emprego.”

As atividades executadas pela Delegacia são exclusivas de estado, com exceção as de conciliação de conflitos individuais, intermediação de conflitos coletivos, de assistência nas rescisões contratuais e de orientações trabalhistas.

2. Principais clientes

- Trabalhadores / Empregadores / Entidades Representativas de Classe.

3. Principais serviços

Para o cumprimento de sua Missão Institucional a Delegacia executa os seguintes serviços:

- ↺ Fiscalização do cumprimento das Normas de Proteção ao Trabalho e das relativas ao FGTS;
- ↺ Combate às formas degradantes e discriminatórias de trabalho;
- ↺ Processamento dos Autos de Infração e Notificações para Depósito do FGTS;
- ↺ Inspeção das condições de segurança e saúde do trabalhador;
- ↺ Orientações trabalhistas;
- ↺ Recepção, orientação e encaminhamento à DATAMEC do CAGED, bem como fornecimento do respectivo programa;
- ↺ Emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social, inclusive para estrangeiros;
- ↺ Registro Profissional;
- ↺ Habilitação do trabalhador ao seguro-desemprego;
- ↺ Recepção e orientação da RAIS em atraso, antecipação e retificação, bem como fornecimento da cópia do programa;
- ↺ Informação sobre emprego;
- ↺ Intermediação de conflitos coletivos;
- ↺ Registro de instrumentos coletivos;
- ↺ Conciliação de conflitos individuais;
- ↺ Homologação das rescisões contratuais;
- ↺ Orientação e encaminhamento ao MTE dos pedidos de registro de empresas de serviço temporário;
- ↺ Orientações sobre o processo de autorização de trabalho a estrangeiros;
- ↺ Emissão de Certidão de Tempo de Serviço;
- ↺ Orientação institucional do PAT;
- ↺ Orientação, registro e autenticação de documentos trabalhistas;
- ↺ Mesas de entendimento;
- ↺ Informações sobre PIS.

4. Principais insumos e fornecedores

Os principais insumos e fornecedores são os seguintes:

- ↪ **Informações:** SERPRO, DATAMEC e CEF;
- ↪ **Limpeza e conservação das instalações:** SERVAL – Servidora Real Ltda;
- ↪ **Vigilância:** MG Segurança e Vigilância Ltda;
- ↪ **Fornecimento de Energia Elétrica:** COELCE;
- ↪ **Manutenção da Central de Ar:** THERMUS – Serviços de Ar Condicionado Ltda;
- ↪ **Manutenção de Equipamentos de Informática:** ASTEMAPE;
- ↪ **Fornecimento de Água:** CAGECE;
- ↪ **Fornecimento de Serviço Telefônico:** TELEMAR/EMBRATEL;
- ↪ **Estagiários:** CIEE;
- ↪ **Manutenção do Elevador:** ATLAS S/A;
- ↪ **Fornecimento e Manutenção de Equipamentos de Reprografia:** SETEMAQ;
- ↪ **Fornecimento de Água Mineral:** INDAIÁ;
- ↪ **Mão-de-obra:** D'vulgue Prestadora de Serviços Ltda;
- ↪ **Serviço Postal:** EBCT;
- ↪ **Manutenção da Rede de Alta e Baixa Tensão:** PRIMTEC;
- ↪ **Fornecimento de Polícias para preservar a Integridade Física dos Servidores:** PM/CE.

5. Perfil do quadro de pessoal

A Delegacia conta com força de trabalho de 435 pessoas, sendo:

- ↪ 164 Auditores Fiscais do Trabalho;
- ↪ 18 técnicos de nível superior;
- ↪ 166 de nível médio;
- ↪ 4 de nível auxiliar;
- ↪ 31 estagiários;
- ↪ 40 terceirizados;
- ↪ 6 comissionados;
- ↪ 6 soldados da Polícia Militar do Ceará.

Os cargos em comissão e assessoramento superior são 15 e os de função gratificada, 42.

Todos os servidores são regidos pelas normas constantes do Regime Jurídico Único dos Servidores Cíveis da União, os estagiários são disciplinados pela Lei nº 6.494, de 07.12.77, e os terceirizados regulados pela Consolidação das Leis do Trabalho.

6. Parcerias institucionais

A forma de relacionamento da Delegacia com os parceiros abaixo nominados se dá através de disposições regimentais, convênios, protocolos de intenção, termos de cooperação e outros:

- ↪ Ministério Público do Trabalho;
- ↪ Ministério Público Estadual;
- ↪ Instituto Nacional do Seguro Social;
- ↪ Procuradoria da Fazenda Nacional;

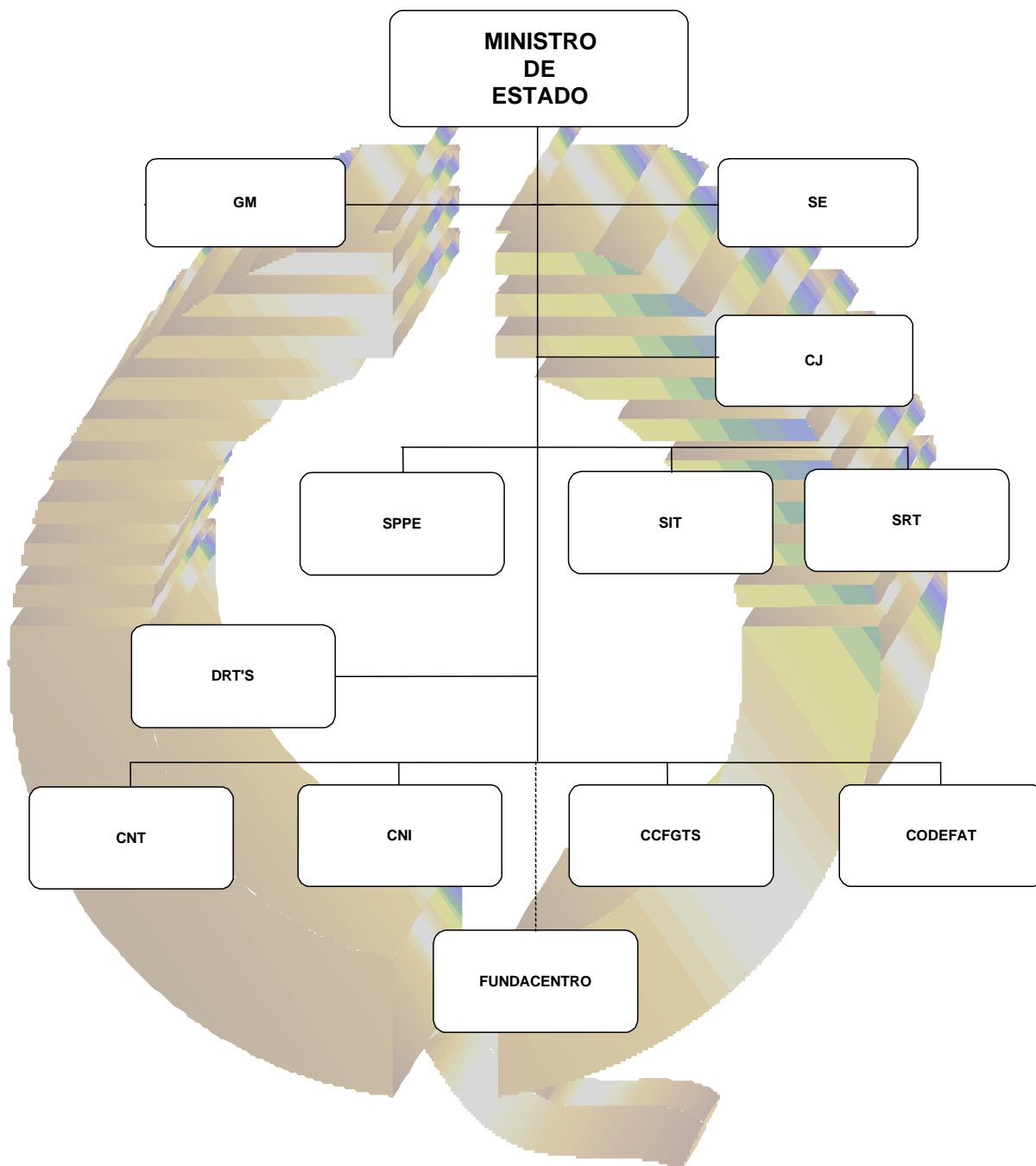
- ↪ Caixa Econômica Federal;
- ↪ Prefeituras Municipais;
- ↪ Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura;
- ↪ Sistema Nacional de Emprego – SINE/CE;
- ↪ Federação da Indústria do Estado do Ceará;
- ↪ Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial;
- ↪ Universidade de Fortaleza;
- ↪ Sindicato da Indústria da Construção Civil;
- ↪ Delegacia da Receita Federal;
- ↪ Política Militar do Ceará;
- ↪ Companhia Docas do Estado do Ceará;
- ↪ Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial;
- ↪ Serviço Social do Comércio;
- ↪ Companhia Brasileira de Transportes Urbanos;
- ↪ Câmara de Dirigentes Lojistas;
- ↪ Secretaria do Trabalho e Ação Social do Estado;
- ↪ Secretaria de Administração do Estado;
- ↪ Sindicato das Indústrias de Confecção de Roupas e Chapéus de Senhoras do Estado do Ceará;
- ↪ Sindicato dos Eletricitários do Estado do Ceará;
- ↪ Instituto de Desenvolvimento do Trabalho – IDT;
- ↪ Associação Cearense de Supermercados – ACESU.

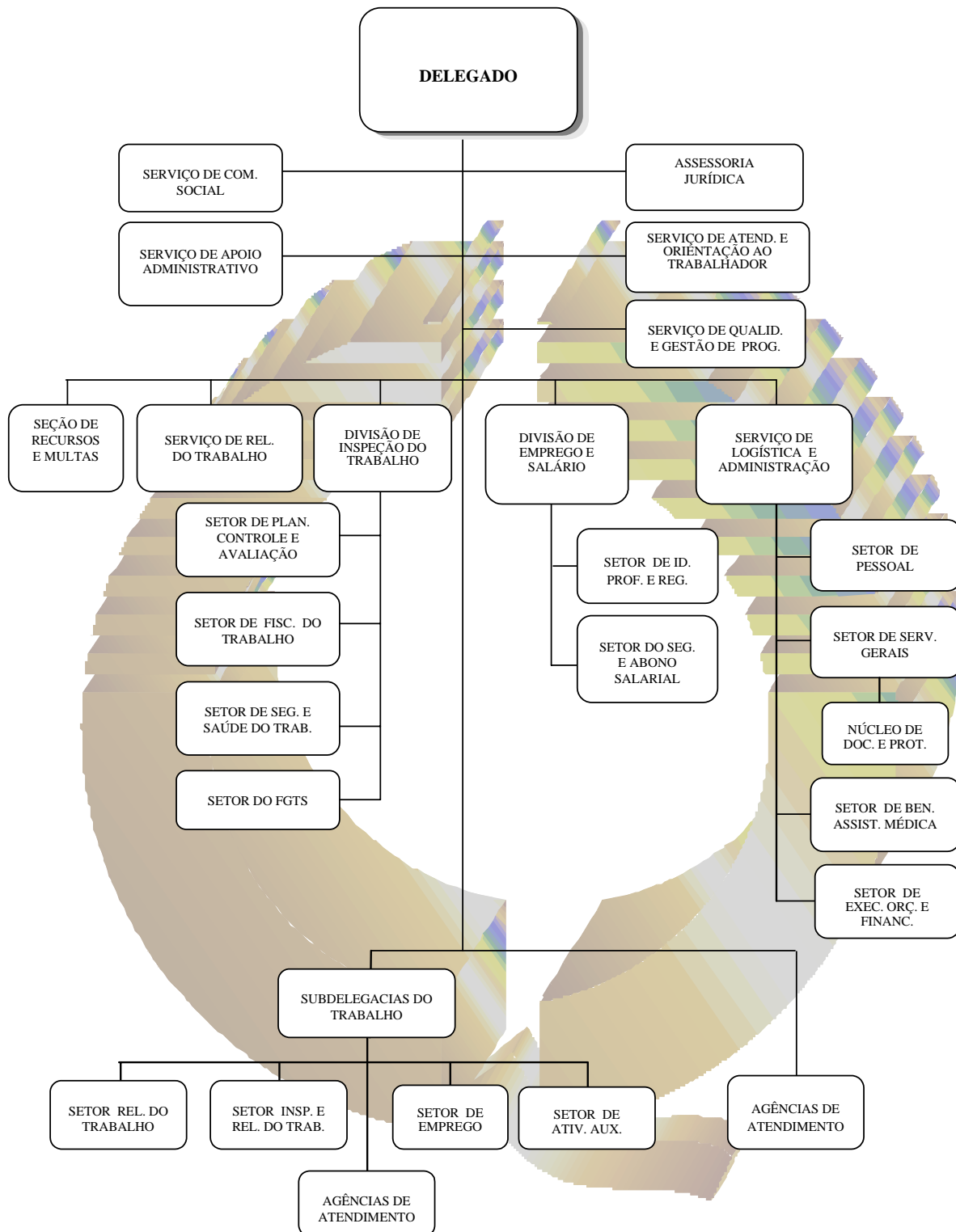
7. Principais instalações e localidades

A Delegacia compreende: o Edifício-Sede, 3 Subdelegacias do Trabalho (Crato, Sobral e Maracanaú) e 17 Agências de Atendimento nos seguintes municípios: Barbalha, Juazeiro do Norte, Iguatu, Mombaça, Jaguaribe, Camocim, Crateús, Itapipoca, Tianguá, Caucaia, Eusébio, Aracati, Baturité, Canindé, Maranguape, Quixadá e Russas.

Para desenvolver suas atividades a DRT/CE, dispõe de 02 SERVIDORES DIGITAL, com Sistemas Operacionais Windows NT SERVER, os quais fazem o gerenciamento de rede local (SEDE) com o total de 108 micros, interligados com o MTE. Os micros funcionam com Windows 95, OFFICE 97, SERPRO (EXTRA), DATAMEC (Seguro-Desemprego e Balcão de Emprego) e com os Sistemas desenvolvidos por esta Regional.

As Unidades Descentralizadas desenvolvem suas atividades com mais de 40 micros. As Subdelegacias acessam a *Internet* por meio de parceria com as universidades locais.







**Histórico da
Qualidade**

HISTÓRICO DA QUALIDADE

A Delegacia, atenta às necessidades de eficiência e modernização do serviço público exigidos pela sociedade brasileira, e reconhecendo a relevância de traçar metas e avaliar a consecução desses objetivos, elegeu desde 1993 o “Planejamento de Projeto Orientado por Objetivo – ZOPP”, como metodologia de trabalho.

A escolha do método se deu, principalmente, em função do seu caráter participativo, tendo em vista que a gestão de projetos se desenvolveu em grupos, onde quem planeja é quem executa, contrapondo-se à visão tradicional de planejamento.

No biênio 1993/1994, após a fase de capacitação da equipe técnica na metodologia, iniciou-se o momento de motivação, com vistas a uma ação participativa, no nível interno e em seu ambiente político-social. Estruturou-se, então, 1º Grupo Gestor – processo que demandou alterações nos aspectos institucionais e pessoais.

No final do ano de 1995, procedeu-se à avaliação do método utilizado e das ações desenvolvidas no período. Em 1996, foi reestruturado o Grupo Gestor de Planejamento, com ênfase na ampliação dos participantes, visando à efetiva representatividade dos diferentes setores.

Na avaliação do Plano de Ação de 1997 e elaboração do Plano de Ação de 1998, o nível de envolvimento dos servidores atingiu 80%, oportunidade em que foram realizados dez encontros, sendo três com a área administrativa, quatro com a área de fiscalização, um com os gerentes e dois com os servidores das Unidades Descentralizadas (Subdelegacias e Agências de Atendimento).

A partir da instituição do Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública - QPAP em 1998, a DRT iniciou o processo de implementação daqueles princípios e instrumentos objetivando aprimorar o processo de mudança da cultura gerencial, aderindo ao Programa e realizando a auto-avaliação da sua gestão, indicando os pontos fortes e as oportunidades de melhoria como subsídio do Plano de Melhoria do Relatório PQGF 98.

Em setembro de 1998, a Delegacia foi reconhecida pelo Prêmio Qualidade do Governo Federal, na faixa Bronze em cerimônia realizada em Brasília na presença do Senhor Presidente da República e dos Ministros de Estado, pelo esforço institucional e realização em direção à qualidade da sua gestão.

Ainda em 1998, no processo de implementação do QPAP foram realizadas 08(oito) oficinas de trabalho com objetivo de avaliar e divulgar os resultados relativos ao presente ciclo.

Em março de 1999, foram realizados dois seminários envolvendo vinte e nove servidores da sede, 05 servidores das Subdelegacias e um técnico da Direção Central do MTE, para consolidar o relatório de auto-avaliação de gestão – ciclo 1999, contendo a nova missão institucional, a visão de futuro, os macroprocessos setoriais, os processos prioritários, os pontos fortes, as oportunidades de melhoria e o plano de

melhoria. Estes eventos contaram com a participação da alta administração e dos responsáveis pelo planejamento estratégico.

Reconhecendo a importância de uma equipe sintonizada com os princípios que regem o modelo de gestão privilegiado no Programa da Qualidade no Serviço Público – QPAP e objetivando fortalecer o Padrão de Qualidade do Atendimento, a DRT/CE, realizou 06 oficinas estratégicas do Programa Interno de Qualidade, na sede, com o envolvimento de 204 servidores e, 05 oficinas com as Unidades Descentralizadas (Subdelegacias e Agências) com a participação de 71 servidores.

Ainda em 1999, foram implantados os Núcleos de Planejamento Estratégico nas 03 Subdelegacias do Estado: Maracanaú, Sobral e Crato ampliando assim, a rede de planejadores da DRT/CE.

Em razão dos resultados alcançados e estimulada pelo reconhecimento oficial – PQGF ciclo 98 a DRT/CE optou pela candidatura ao ciclo 1999, recebendo pela 2ª vez a banca examinadora que lhe conferiu 48% da pontuação global.

A auto-avaliação da Gestão e a elaboração do plano de melhoria para o ano 2000 ocorreu em 2 momentos específicos: Um com a envolvimento de 25 servidores das Unidades Descentralizadas e um 2º momento com 31 servidores da Sede e 03 subdelegacias.

Em 2000 a DRT/CE enfrenta o grande desafio de consolidar a sua imagem e dar força ao espírito empreendedor desenvolvido em todos.

ANA LOURDES NOGUEIRA ALMEIDA
Delegada Regional do Trabalho no Estado do Ceará



1. Liderança

1. LIDERANÇA

1.1 Sistema de Liderança

O sistema de liderança da Delegacia, além de ter como fulcro as atribuições regimentais da alta administração, está estruturado por macroprocessos setoriais com o foco no cliente e nos objetivos estratégicos. Os coordenadores dos macroprocessos atuam pessoalmente no planejamento, acompanhamento e avaliação dos respectivos processos de trabalho prioritários sob sua responsabilidade. A alta administração é constituída pela Delegada, Assessores, Chefes de Divisões e Serviços, Subdelegados e Chefes das Agências de Atendimento.

A alta administração, incluindo os coordenadores dos macroprocessos, reúne-se quinzenalmente, com pauta previamente estabelecida, como forma de compartilhar as responsabilidades pelo desempenho, de motivar os servidores a buscar continuamente oportunidades de melhorias e inovações.

A alta administração realiza sistematicamente visitas às Unidades Descentralizadas, no sentido de acompanhar, pessoalmente, o desempenho dos trabalhos desenvolvidos pelos servidores em cada setor, bem como participa de eventos sociais e culturais realizados pela Delegacia.

Os membros da alta administração, os demais servidores e técnicos participam das oficinas de trabalho onde são formuladas as estratégias e elaborado o plano de melhoria da gestão.

Nesses eventos, os servidores são estimulados a apresentar sugestões que possam melhorar o desempenho de sua área e, conseqüentemente, atingir as metas estabelecidas no plano de melhoria.

O desempenho global da Delegacia é avaliado criticamente pela alta administração, em conjunto com os coordenadores dos macroprocessos e os responsáveis pela execução das metas, cujos resultados confirmam ou redirecionam as estratégias e os planos de ação.

As lideranças da Delegacia são identificadas pelo seu desempenho em serviço e desenvolvidas através de treinamentos gerenciais.

A metodologia de avaliação do sistema de liderança e habilidades dos líderes está sendo implementada na Delegacia por meio da pesquisa do clima organizacional, junto aos servidores, utilizando os atributos de Participação em Decisões, Nível de Autonomia, Motivação, Qualidade de Vida no Trabalho, Ambiente de Trabalho, Conhecimento, Habilidades e Reconhecimento, com o objetivo de dimensionar o grau de absorção dos princípios da qualidade pelos gerentes das diferentes unidades.

A alta administração realiza pesquisa de opinião, junto aos servidores, com o objetivo de avaliar as práticas relativas ao sistema de liderança. A partir dos resultados são propostas ações de melhoria, quando necessárias.

A sistemática da alta administração de se reunir, quinzenalmente, para análise do desempenho, prestação de informações e esclarecimentos e desenvolvimento de ações de melhoria é um exemplo de otimização do sistema de liderança, considerando que essas reuniões ocorriam mensalmente.

1.2 Responsabilidade Pública e Cidadania

Por ser a Delegacia órgão executor de atividades exclusivas de Estado na área trabalhista, os atos da alta administração e dos servidores já estão institucionalmente vinculados ao interesse público.

A Delegacia, consciente de que os princípios morais são primados norteadores de conduta, divulgou e distribuiu aos servidores o código de ética profissional do servidor público.

A avaliação do impacto da atuação da Delegacia é realizada mensalmente pelo conjunto de matérias veiculadas na imprensa em relação ao encaminhamento de *releases* para divulgação.

Jornal: TRIBUNA DO CEARÁ
Coluna: CONEXÃO
Assunto: DRT/CE 60 ANOS/SHOPPINGS
Data: 05.05.2000

ANIVERSÁRIO

“A DRT/CE está completando 60 anos. Para marcar a data uma série de ações será desenvolvida ao longo deste mês. A programação inclui seminários na Capital e no Interior, além da prestação de serviços em dois em dois *shoppings* de Fortaleza. Amanhã, a DRT estará no North Shopping oferecendo emissão de Carteiras de Trabalho e outros serviços”.

Figura 1.2/1

Com a implantação do sistema de Ouvidoria, a DRT, contribuindo, também, para o exercício da cidadania, possibilita aos seus clientes apresentarem críticas, denúncias, sugestões e elogios, de forma a ensinar o controle dos resultados institucionais pela sociedade.

A alta administração estimula e apoia os servidores na participação dos programas de desenvolvimento social e comunitário, quais sejam:

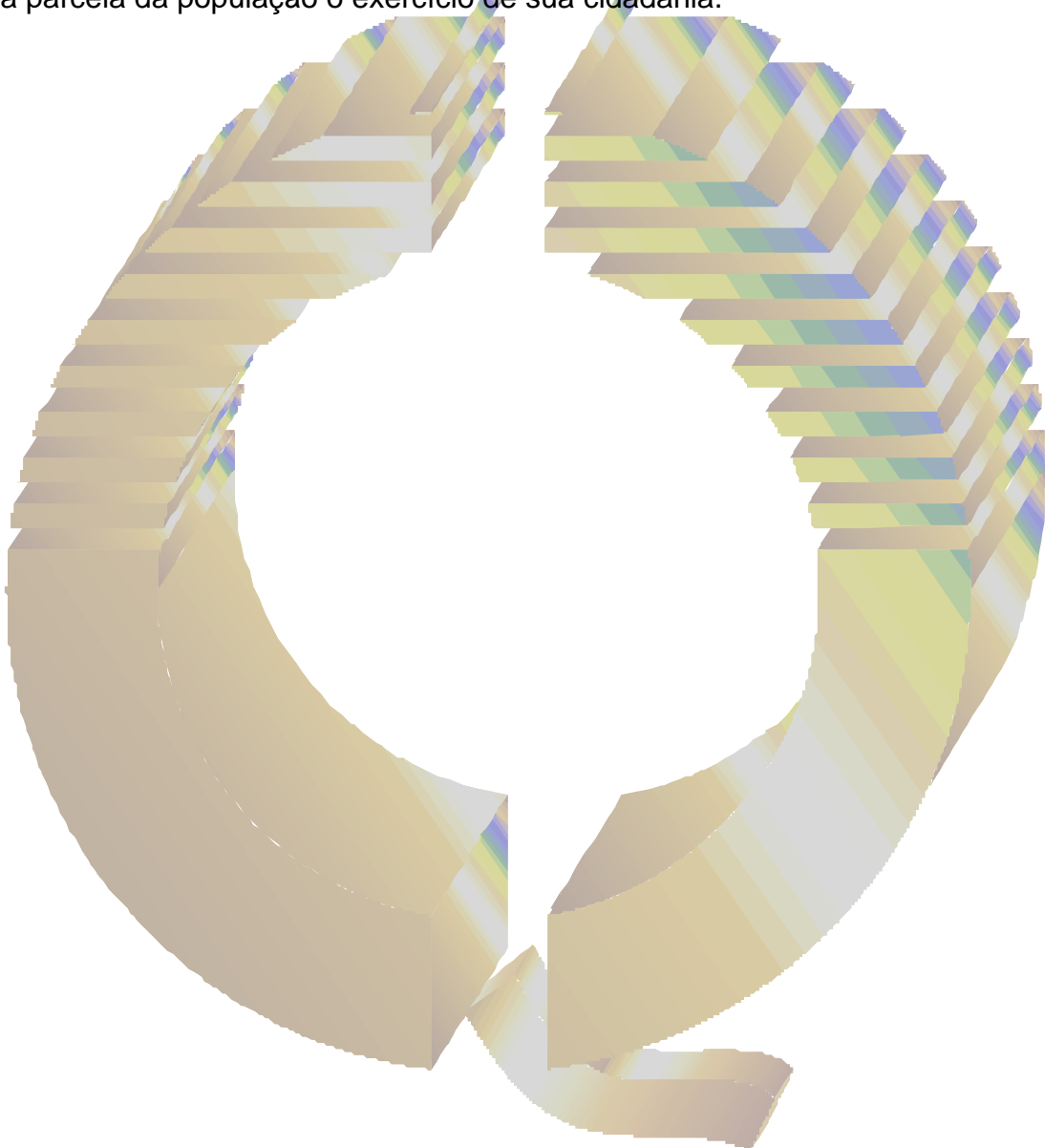
- Campanhas de ação global, nos fins de semana;
- Comitê permanente regional da NR-18 (Construção Civil);
- Caminhão da cidadania, com emissão de CTPS;
- Campanha nacional de vacinação, disponibilizando viaturas e motoristas;
- Campanha de reciclagem de lixo, com renda convertida para entidades filantrópicas.

A direção da Delegacia disponibiliza, sempre que solicitado, profissional com experiência instalada no processo de implantação do Programa da Qualidade e Participação Pública, para colaborar com Delegacias de outros Estados e outros órgãos públicos.



As informações obtidas pela ouvidoria e as notícias divulgadas, na mídia, sobre a atuação da DRT são referenciais para avaliação das práticas relativas à responsabilidade pública e cidadania, realizada pela alta administração com o apoio do Serviço de Qualidade. A partir destas informações são definidas, as ações de melhoria necessárias.

A partir da identificação de segmentos de trabalhadores, à margem do mercado de trabalho a Delegacia implantou o “Núcleo Pró-Igualdade”, com o objetivo de assegurar a esta parcela da população o exercício de sua cidadania.





2. Planejamento Estratégico

2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2.1 Formulação das Estratégias

Desde 1993, a Delegacia Regional do Trabalho no Ceará utiliza a metodologia ZOPP – Planejamento de Projeto Orientado por Objetivo para formular suas estratégias de ação, conforme relatórios e documentos das oficinas de trabalho realizadas.

Em 1998, a DRT adere à estratégia do QPAP e a partir daí, fundamenta seu planejamento no binômio avaliar e agir.

Anualmente, promove oficinas de auto-avaliação e elabora o Plano de Melhoria da Gestão, envolvendo toda a Alta Administração e servidores que ocupam funções estratégicas.

O Planejamento Estratégico leva em consideração os princípios e as diretrizes da ação governamental expressos nos seguintes documentos: Constituição Federal, Plano Diretor da Reforma do Estado, Leis, Decretos e os Regulamentos Setoriais, Plano Plurianual, Avança Brasil 2000/2003 e a Lei de Diretrizes Orçamentária, além das necessidades dos clientes medidas através de pesquisas semestrais e dos resultados da Ouvidoria.

A Alta Administração e os demais servidores, anualmente, em ambiente externo ao local de trabalho, participam de Oficina de Planejamento, com vistas a redefinição ou convalidação da missão, diretrizes, valores e objetivos estratégicos.

No processo de planejamento de 1999 foi realizada a auto-avaliação da gestão e elaborado o Plano de Melhoria para o ano 2000, em Oficina de Trabalho, com a participação dos membros da Alta Administração.

Nesta Oficina foram apresentados e discutidos os seguintes aspectos:

- ✓ Cenários interno e externo e as possíveis mudanças;
- ✓ Pontos fortes e oportunidades de melhoria da gestão;
- ✓ Avaliação e comparação do desempenho das metas do exercício anterior e sugestões de melhoria;
- ✓ Formulação das metas estratégicas 2000 e a melhoria contínua da qualidade da gestão.

O processo de planejamento ocorre, também, nas Subdelegacias do Trabalho e Agências de Atendimento, anualmente, em oficinas sob a coordenação dos Núcleos de Planejamento Regionais.

A programação orçamentária do levantamento financeiro é elaborada pela equipe dos Serviços de Logística e Administração e de Qualidade e Gestão de Programas, a partir das necessidades de manutenção da Sede e das Unidades Descentralizadas, bem como da previsão de gastos para implantação das ações identificadas no processo de formulação das estratégias.



As metas de melhoria são alinhadas às necessidades e condições das partes interessadas, semestralmente, quando da avaliação dos resultados das ações implementadas nas diversas unidades da Delegacia.

A Delegacia, em 1999, conseguiu um *plus* de oitenta por cento nos seus recursos, junto aos órgãos do MTE e aos parceiros institucionais, como forma de incrementar o orçamento para aplicar nas ações de melhoria e inovações.

O Plano de Melhoria da Gestão é compartilhado com todas as partes interessadas e se dá através da exposição de *banners* nas dependências da Delegacia, distribuição de *folders* para servidores, parceiros e fornecedores.

As metas institucionais de longo prazo, previstas no PPA (Avança Brasil 2000/2003) são divulgadas e esclarecidas aos clientes por meio de teleconferências interativas, no canal disponibilizado na DRT/CE e de reuniões com sindicatos patronais e laborais.

As práticas relativas ao processo de formulação das estratégias são avaliadas pelo Serviço de Qualidade, nas oficinas anuais de análise crítica do desempenho global da DRT. A partir dos resultados, desta análise, são previstas as ações de melhoria e elaborada a proposta orçamentária para o exercício seguinte.

Com a sistematização da avaliação do processo de planejamento estratégico foi implementado, com o envolvimento de significativo número de servidores administrativos, o Programa Gerenciando a Qualidade com os seguintes projetos:

- Qualidade de Vida;
- Ambiente Saudável;
- Comunicação Interna;
- Servidor Destaque;
- Desenvolvimento Pessoal e Profissional.

2.2 Operacionalização das Estratégias

No Planejamento Estratégico da DRT/CE são definidos os objetivos estratégicos por macroprocessos de trabalho (figura 2.2/1.).

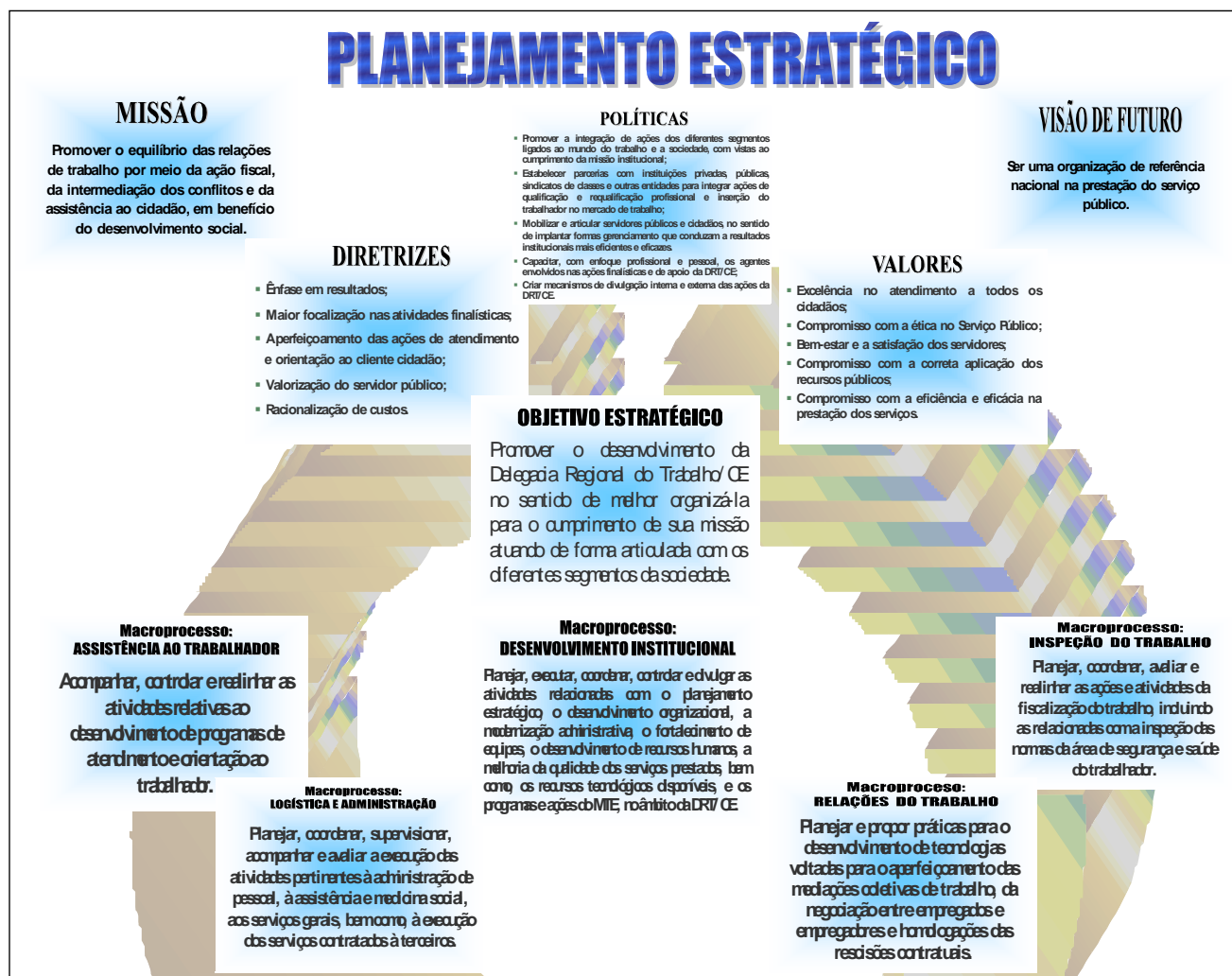


Figura 2.2/1

Definidos os objetivos estratégicos, são desdobrados, sempre em oficinas de trabalho com a participação da Alta Administração e servidores, os planos de melhoria.

Os planos de melhoria da gestão são formulados para execução em um ano pela equipe dos macroprocessos de trabalho e objetivam sistematizar as atividades prioritárias para o alcance dos resultados institucionais. Figura 2.2/2.



PLANO DE MELHORIA - CICLO 2000 - METAS ESTRATÉGICAS

META 1: Elaborar, antecipadamente, a pauta de todas as reuniões programadas, bem como, proceder seus registros em atas

Indicador(es): N° de reuniões com pautas elaboradas/ N° de reuniões realizadas/
N° de reuniões com registro em ata/ N° de reuniões realizadas

META 2: Realizar, trimestralmente, a análise crítica dos principais processos, de apoio e finalísticos

Indicador(es): N° de processos com análise crítica realizada/ N° de processos existentes

META 3: Avaliar a capacidade de trabalho de todos os servidores envolvidos com o atendimento ao usuário.

Indicador(es): N° de servidores com capacidade de trabalho avaliada/ N° de servidores existentes/
N° de indicadores avaliados/ N° de indicadores identificados

META 4: Ampliar em 20% o número de servidores envolvidos diretamente na execução do Plano de Melhoria.

Indicador(es): Percentual de servidores integrados/ Percentual de servidores envolvidos

META 5: Elevar em 10% o nível de satisfação do usuário dos serviços da sede e das unidades descentralizadas até dezembro de 2000.

Indicador(es): Índice de satisfação alcançado/ Índice de satisfação atual.

META 6: Realizar benchmarking em 30% dos processos existentes

Indicador(es): N° de processos com benchmarking/ N° de processos existentes

META 7: Interligar em 50% as informações dos principais processos

Indicador(es): N° de processos com informações interligadas/ N° de processos existentes

META 8: Elevar em 10% o nível de satisfação dos servidores até dezembro de 2000.

Indicador(es): Índice de satisfação alcançado/ Índice de satisfação atual.

META 9: Recidar 90% dos servidores responsáveis por metas, por meio de cursos, seminários, oficinas de trabalho.

Indicador(es): N° de servidores recidados/ N° de servidores responsáveis por metas

META 10: Manualizar e divulgar 80% dos processos finalísticos e de apoio.

Indicador(es): N° de processos manualizados/ N° de processos existentes

META 11: Elaborar, trimestralmente, relatórios gerenciais dos serviços prestados, contendo tabelas, gráficos e análise crítica.

Indicador(es): N° de relatórios elaborados/ N° de relatórios previstos/
Tabelas, gráficos e análise crítica realizadas

META 12: Divulgar em 90% os principais serviços prestados pela DRT/CE, na imprensa.

Indicador(es): N° dos principais serviços divulgados na imprensa/
N° dos principais serviços prestados

Figura. 2.2/2

As metas de longo prazo são definidas no Plano Plurianual – 2000/2003 e desdobradas em planos de ação, anualmente, pela DRT, observando as diretrizes emanadas do MTE.

Os tetos para despesas correntes e de capital destinados a esta Delegacia observam as despesas executadas no ano anterior, números de unidades instaladas, número de servidores, o PIB e o PEA do Estado.

Sendo a Delegacia do Trabalho, órgão da administração direta, seus recursos são oriundos do Tesouro Nacional e do Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT, estando, portanto, sujeito a restrições.

Em junho de 2000, tomando por base orientações oriundas do MTE/SPOA, a DRT/CE readequou a programação orçamentária para o ano 2000, face a redução de 15% das dotações consignadas às DRTs pelo Decreto 3.473, de 18.05.00.

O fato foi discutido, em reunião, com a alta administração e disseminado com todos os setores, no sentido de se efetivar um rígido monitoramento da execução orçamentária e intensificar as campanhas de racionalização de energia, papel, xerox e telefone.

O plano de educação, elaborado a partir do levantamento das necessidades de treinamento, contém as ações de capacitação e reciclagem destinadas aos servidores.

O monitoramento e acompanhamento do progresso das metas estabelecidas no Plano de Melhoria são realizados, semestralmente, por instrumento próprio destinado ao registro das ações planejadas, executadas, desvios ocorridos e ações corretivas.

Na medida que foi assimilada e aplicada a sistemática de avaliação das Metas de Melhoria, houve maior participação dos servidores no processo de planejamento e execução das ações na busca de soluções inovadoras.

O processo de operacionalização das estratégias é avaliado pelos coordenadores de macroprocessos, nas reuniões semestrais de monitoramento e acompanhamento das metas estabelecidas no plano de melhoria. A partir dos resultados da avaliação são propostas ações corretivas e de realinhamentos, caso necessário.



3. FOCO NO CLIENTE

3. FOCO NO CLIENTE

3.1 Conhecimento mútuo

A Delegacia, a princípio, identifica seus clientes através de leis, decretos e normas oriundas de instâncias do Governo Federal e dos demais organismos relacionados com a área de trabalho, que determinam os serviços. A partir dessa lógica, a DRT estabelece a segmentação e os requisitos de seus clientes, por tipo de serviço prestado, constante do item 2 do Perfil da Unidade.

A segmentação dos serviços possibilita o desenvolvimento de estratégias para obtenção de informações sobre as expectativas e preferências, bem como para o relacionamento com o cliente.

Através do atendimento às consultas, reclamações e sugestões, a Delegacia dispõe dos seguintes mecanismos destinados a identificar as necessidades dos seus clientes:

- ⇒ Ouvidoria por tipo de serviço;
- ⇒ Pesquisa de Opinião semestral;
- ⇒ Registro de ocorrências na área de atendimento;
- ⇒ Sistema 0800 – Alô Trabalho;
- ⇒ *Site* do Ministério do Trabalho e Emprego – via internet;
- ⇒ *Home page* da DRT/CE;
- ⇒ Realização de palestras e seminários;
- ⇒ Participação em Fóruns do Trabalho e demais áreas sociais.

As informações obtidas junto aos clientes são consolidadas por tipo de serviço e encaminhados os resultados às áreas específicas. Após avaliação individual do serviço, as informações são analisadas, bem como decisões tomadas com a Alta Administração, coordenadores de macroprocessos ou respectivos servidores.

A Delegacia divulga seus serviços e comunica suas ações aos seus clientes e à sociedade por meio do *site* do Ministério do Trabalho e Emprego, *folders* de todos os serviços oferecidos, folhetos, cartazes, vídeos institucionais e instrutivos, manuais e publicações, informativo mensal “Fax Informe” e imprensa falada e escrita.

Como os serviços são, também, disseminados em fóruns, seminários e palestras realizadas, ou, ainda, na participação de representantes da organização, especialmente no Conselho Estadual do Trabalho, nos Conselhos do Serviço Social do Comércio, do Serviço Social da Indústria, do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial e do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial, conta com *feedback* gerado por esses espaços de atuação, imprescindíveis para a identificação e conhecimento de seus clientes.

As informações divulgadas são adequadas aos serviços oferecidos, uma vez que a sua clientela abrange trabalhadores, empresários, sindicatos. Enfim, propõe-se a oferecer informações e esclarecimentos de acordo com o nível de entendimento da gama expressiva e diferenciada de segmentos da sociedade.

A análise do cenário, em relação aos seus clientes e sua compreensão sobre a imagem da organização, é fornecida, além do contato direto em fóruns, palestras e seminários, através da Ouvidoria.

Com o objetivo de reforçar sua imagem institucional junto aos clientes e a sociedade, a Delegacia lançou, na solenidade de aniversário, o “carimbo comemorativo aos 60 anos”. O referido carimbo postou todas as correspondências enviadas pelos correios de Fortaleza, Crato, Sobral e Maracanaú, durante 7 dias.

As práticas relativas ao processo de conhecimento mútuo são avaliadas por meio de pesquisa de opinião dos usuários, realizada diariamente pela Ouvidoria. A partir das informações obtidas são propostas ações de melhoria necessárias.

A Delegacia adotou sistemática de discussão, em reuniões quinzenais de Alta Administração, sobre avaliação e melhoria de práticas relativas ao conhecimento mútuo. A partir desse trabalho, foram implementadas diversas melhorias, tais como, “Ouvidoria” por tipo de serviço, alteração e inovação das placas indicativas, instalação de televisão e vídeo para exibição de programas institucionais e educativos, instalação de expositores para *folders* sobre os serviços, divulgação da Delegacia em Seminários através de vídeo institucional.

3.2 Relacionamento com o cliente

O acesso dos clientes para esclarecimentos e apresentação de sugestões e reclamações ocorre por meio do Sistema 0800 610101 – “Alô Trabalho”, *e-mail*, caixa de sugestões, livro do usuário, fax, cartas, telefone, bem como, por contato direto nos serviços do plantão fiscal, conciliação individual, mediação coletiva, núcleo pró-igualdade (contra a discriminação no trabalho), e, ainda, em fóruns, seminários e palestras.

Os padrões de atendimento aos clientes são estabelecidos para todos os servidores ou parceiros que têm contato direto com o cliente (Tabela 3.2/1). Os coordenadores de macroprocesso, juntamente com os servidores de cada serviço, desenvolveram a padronização das atividades e o modelo de desempenho a ser seguido.

PADRÕES DE ATENDIMENTO

SERVIÇOS	TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	PRAZO PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS	TEMPO TOTAL
Carteira de Trabalho e Previdência social	3 minutos	4 minutos	7 minutos
Seguro – desemprego	1 hora e 32 minutos	20 minutos	1 hora e 52 minutos
Recursos – Seg. Des.			
Balcão de Informações para emprego	33 minutos	20 minutos	53 minutos
Registro profissional	imediatamente	2 dias	2 dias
Emissão de certidão RAIS/CAGED	imediatamente	2 dias	2 dias
Recepção de RAIS e CAGED	imediatamente	2 minutos	2 minutos
Cópia do Programa RAIS e CAGED	imediatamente	5 minutos	5 minutos
Informações de abono salarial - PIS	15 minutos	12 minutos	27 minutos
Plantão Fiscal	12 minutos	10 minutos	22 minutos
Segurança e Saúde do Trabalhador	imediatamente	12 minutos	12 minutos
Conciliação de Conflitos individuais/Reclamação	11 minutos	20 minutos	31 minutos
Conciliação de Conflitos Individuais/Conciliação	Hora marcada	30 minutos	30 minutos
Mediação de Conflitos Coletivos	Hora marcada	1 hora e 30 minutos	1 hora e 30 minutos
Fiscalização Indireta do FGTS	Hora marcada	30 minutos	30 minutos
Homologação	Hora marcada	15 minutos	15 minutos
Mesa de entendimento	Hora marcada	1 hora e 30 minutos	1 hora e 30 minutos
Pró – Igualdade	Hora marcada	1 hora	1 hora

Tabela 3.2/1

Esses padrões são revistos sempre que as necessidades e expectativas dos clientes alterem ou quando se verificam oportunidades de melhoria para a qualidade do serviço prestado.

A Delegacia utiliza, como instrumento de gestão preferencial das sugestões e reclamações dos clientes, o sistema da Ouvidoria, que, disponibilizado de forma permanente, além de induzido periodicamente, propicia a análise dos itens, tendo como padrão de atendimento “conforto nas instalações”, “tempo de espera”, “informações recebidas”, “qualidade dos serviços”, considerando os perfis ótimo, bom, regular, ruim, além de campos específicos para sugestões, reclamações e elogios.

O uso de métodos diferenciados de disponibilizar ao cliente o formulário da Ouvidoria, bem como a realização de pesquisa semestral efetuada por terceiros, garantem a validade e a confiabilidade das informações.

A Delegacia desenvolve, portanto, o processo de gestão, assegurando resposta rápida e eficaz, através de telefone ou de correspondência enviada diretamente ao interessado. Após separadas por tipo de serviço e em função dos diferentes grupos de clientes, as informações são encaminhadas aos responsáveis pelos serviços, tendo como fim a análise, tomada de decisões e acompanhamento das ações implantadas.

São avaliados projetos e ações de melhoria dos serviços, em implantação ou recentemente implantados, a partir da observação direta e de pesquisa de opinião junto aos clientes, visando às eventuais redefinições estratégicas.

A Delegacia realiza, semestralmente, pesquisa de opinião, através de formulários específicos para cada segmento, avaliando os padrões de qualidade no atendimento, tendo, dentre outros quesitos, a satisfação dos clientes em relação a outros órgãos que desenvolvam atividades afins.

Os resultados das pesquisas de opinião e da ouvidoria são tratados, conforme mencionado anteriormente, em reuniões, objetivando a melhoria permanente do atendimento e dos serviços disponibilizados ao público usuário.

Foram adotadas as seguintes ações de melhoria, a partir das informações obtidas junto aos clientes, bem como, decorrentes de observações e métodos pró-ativos:

- ⇒ Implementação da Ouvidoria;
- ⇒ Produção de vídeo institucional e instrutivo;
- ⇒ Instalação de televisões e vídeos no atendimento ao público;
- ⇒ Fixação de Quadro de Serviços Ofertados, constando do tempo de espera para o atendimento;
- ⇒ Disponibilização de revistas, jornais e periódicos nos locais de atendimento ao cliente;
- ⇒ Implantação do Painel de Eventos – culturais, sociais, éticos e ambientais;
- ⇒ Instalação da *home page* da DRT/CE.

As parcerias com os clientes, visando fortalecer o relacionamento, ocorrem, principalmente, através das várias atividades deste órgão, com ações voltadas à negociação entre as partes e que evitam conflitos trabalhistas, tais como Grupo de Combate ao Trabalho Infantil e Proteção ao Trabalho do Adolescente, Núcleo Pró-Igualdade (contra a discriminação no trabalho), Mesas de Entendimento, Conciliação Individual e Mediação Coletiva. Nesse processo enquadra-se, ainda, a participação da DRT/CE nos diversos Conselhos.

As práticas relativas ao processo de relacionamento com os clientes são avaliadas, quinzenalmente, em reuniões, pelo alta administração e equipe do Serviço de Atendimento e Orientação ao Trabalhador com base nos resultados das pesquisas de opinião dos usuários dos serviços da Delegacia. A partir das informações são formuladas ações de melhoria, quando necessárias.

A institucionalização do Serviço de Atendimento e Orientação ao Trabalhador, em setembro de 1999, é um exemplo de melhoria do processo de relacionamento com o cliente, tendo em vista que a sua atuação canaliza as atividades voltadas diretamente ao cliente e à sociedade, possibilitando o atendimento de reclamações e sugestões, bem como o processamento dessas informações, que são submetidas à avaliação para implementação de melhorias nos serviços prestados.



4. Informação e Análise

4. INFORMAÇÃO E ANÁLISE

4.1 Gestão das Informações da Organização

A Delegacia Regional do Trabalho no Ceará, implementando o modelo público de gestão empreendedora, identificou como elemento fundamental desse processo a gestão da informação, como ferramenta técnica necessária para impulsionar a melhoria do seu desempenho institucional.

As informações relativas aos clientes, como: perfil, demanda atendida, necessidades, níveis de satisfação e insatisfação e volume de atendimento, são coletadas através de pesquisas, ouvidoria, livro de ocorrências, plantão fiscal, sistemas informatizados, relatórios, *clipping* e boletins informativos.

Os mecanismos de registro de informações concernentes à gestão de pessoas (cadastro, movimentação, admissão, demissão, capacitação, comissionamento etc.) encontram-se consolidados no sistema de recursos humanos, nas pastas funcionais dos servidores e obedecem ao disposto no Regime Jurídico Único dos Servidores Civis da União.

A Delegacia dispõe, atualmente, de sistema de informações gerenciais que abrange todas as atividades de suas áreas meio e finalística. A disseminação, no âmbito de diversas subunidades, e o compartilhamento dos mesmos entre os agentes envolvidos (clientes, servidores, fornecedores, parceiros e dirigentes) têm sido fator de suma importância no norteamento das diretrizes organizacionais, seja nos processos decisórios de alocação de recursos, definição de ações prioritárias ou no implemento de esforços de melhoria, com reflexos positivos na qualidade dos serviços prestados junto ao cliente-cidadão, conforme tabela 4.1/1.



SISTEMA DE INFORMAÇÕES

FONTE	INSTRUMENTO DE TRABALHO	FINALIDADE
Governo	Leis, decretos, Portarias e Diretrizes, orientações das Secretarias finalística do MTE	Definem e disciplinam os serviços a serem prestados e sua forma de execução
	Lei orçamentária	Disciplina os recursos orçamentários
	Plano Plurianual 2000/2003	Definem os planos e os Projetos estratégicos
Parceiros	Convênios com prefeituras	Descentralização de serviços
	Relatórios de atendimento do IDT e CEF	Benchmarking para definição de ações de melhoria
	Sistema Nacional da RAIS (CGDIT)	Possibilita verificar a situação do trabalhador quanto aos dados necessários ao pagamento do Abono Salarial
	Sistema de Cadastro de PIS da CEF	Permite verificar se o trabalhador foi cadastrado corretamente no PIS
	Bolsa de empregos, ofertas de cursos de capacitação, relatórios de encaminhamentos do IDT	Intermediação de mão de obra, capacitada profissional
PQGF	Relatório de avaliação da gestão	Fornecer uma avaliação especializada da gestão e contribuir para a melhoria do desempenho da DRT
Fornecedores de serviços	Sistemas informatizados (SFIT, SAEG, COMPROT, SICAF, SISAC, SIAFI, SIAPE, SENC, CIPA, SIAD, CTPS, SESMT, DENÚNCIA, etc.)	Emissão de relatórios gerenciais relacionados aos principais processos e que apoiam a tomada de decisão
Clientes	Pesquisa de opinião	Revelam as necessidades dos clientes e as oportunidades de melhoria
DRT/CE	Sondagem de opinião	Apontam os dados e informações
	Cadastro de servidores	Revelam níveis de qualificação, desempenho, lotação e o desenvolvimento de recursos humanos
	Programa Informatizado do Serviço de Pessoal	Coordena informações de cadastro, férias, dependentes, lotação, etc.
	Boletim de Serviço Local	Edita portarias internas, assuntos relativos a pessoal, ordens de serviço e propostas de viagem
	Fax Informe, cartilhas, folders, etc.	Disseminam as informações institucionais da DRT
	Manuais de Procedimentos dos Serviços	Padronizam os processos de trabalho
	Relatórios decorrentes de controle de bens imóveis	Revelam a propriedade, condições de uso, estado de conservação
	Cadastro de patrimônio, catálogos de fabricantes e manuais de operação	Revelam informações para a aquisição e operação
	Informação sócio-econômica, físicas e políticas do Estado do Ceará	Revelam as tendências das necessidades de prestação de serviços na área de trabalho
	Relatório de Auto-avaliação	Permite identificar os pontos fortes e os aspectos gerenciais menos desenvolvidos
Relatório de acompanhamento de metas	Possibilita monitorar os resultados parciais e globais decorrentes das metas estabelecidas	

Figura 4.1/1

A Delegacia utiliza os sistemas constantes da tabela 4.1/2, desenvolvidos para atender as necessidades de informações gerenciais para a tomada de decisão de cada área, considerando, ainda, a cultura da tecnologia da informação incorporada pelos servidores.

SISTEMAS “CASEIROS”

<i>Denominação</i>	<i>Usuário</i>	<i>Tempo acesso</i>	<i>Forma de acesso</i>
Multas	SEMUR	Imediato	Rede
NDFG	SADFGTS	Imediato	Rede
Not. Indireta	SADFGTS	Imediato	Rede
Denúncia	SPCA/SFT	Imediato	Rede
Caldeiras	SSST	Imediato	Rede
SESMT	SSST	Imediato	Rede
CIPA	SSST	Imediato	Rede
CAT	SSST	Imediato	Rede
Ter. Rescisão	C. Individual	Imediato	Rede
Reg. de livro	SEPROF	Imediato	Rede
Reg. Profissional	SEPROF	Imediato	Rede
CTPS	SEPROF	Imediato	Rede
Med. Coletiva	SERET	Imediato	Rede
Ped. Material	SESG	Imediato	Rede
Memorandos	SELAD	Imediato	Rede
Pessoal	SEPES	Imediato	Rede
Cálc de diárias	SEPES	Imediato	Rede
Patrimônio	SESG	Imediato	Rede
Estoque	SESG	Imediato	Rede
Veículos	SESG	Imediato	Rede

Tabela 4.1/2

A Delegacia dispõe, ainda, dos seguintes sistemas auxiliares da Administração Pública, tabela 4.1/3, utilizados na coleta, tratamento dos dados e na emissão de relatórios gerenciais relacionados aos principais processos, de forma a manter a integridade e a consistência das informações.

SISTEMAS “AUXILIARES”

Denominação	Usuário	Tempo acesso	Forma de acesso
SFIT	SFT	Imediato	Rede
SAEG	SEGAB	Imediato	Rede
SIAD	DRT	Imediato	Rede
SIGAE	SEGAB	Imediato	Rede
SIASG	SELAD/SESG	Imediato	Rede
SICAF	SELAD/SESG	Imediato	Rede
SIAF	SELAD/SEPES	Imediato	Rede
SIAPE	SEPES	Imediato	Rede
COMPROT	NUDPRO	Imediato	Rede
SENC	SERET	Imediato	Rede
SIMO	DES	Imediato	Rede

Tabela 4.1/3

A guarda e a conservação da informação se dá em arquivos físicos e, para garantir sua integridade, é utilizado o sistema de backup, arquivos de segurança e controle de acesso aos sistemas, por intermédio de senhas.

Esses mecanismos de proteção da informação são aplicados, tanto para os sistemas gerenciados pelo SERPRO e DATAMEC, quanto para aqueles desenvolvidos pela Regional.

As informações institucionais da Delegacia são disponibilizadas e disseminadas para as partes interessadas por meio da internet, DRT Notícias, mídia, teleconferências, Fax Informe, cartilhas, folders, memorandos, ofícios e através da realização de eventos.

Os sistemas informatizados são interligados na rede interna, permitindo a transmissão de dados entre as diversas áreas da Delegacia, de forma que os servidores dispõem das informações relevantes em tempo real.

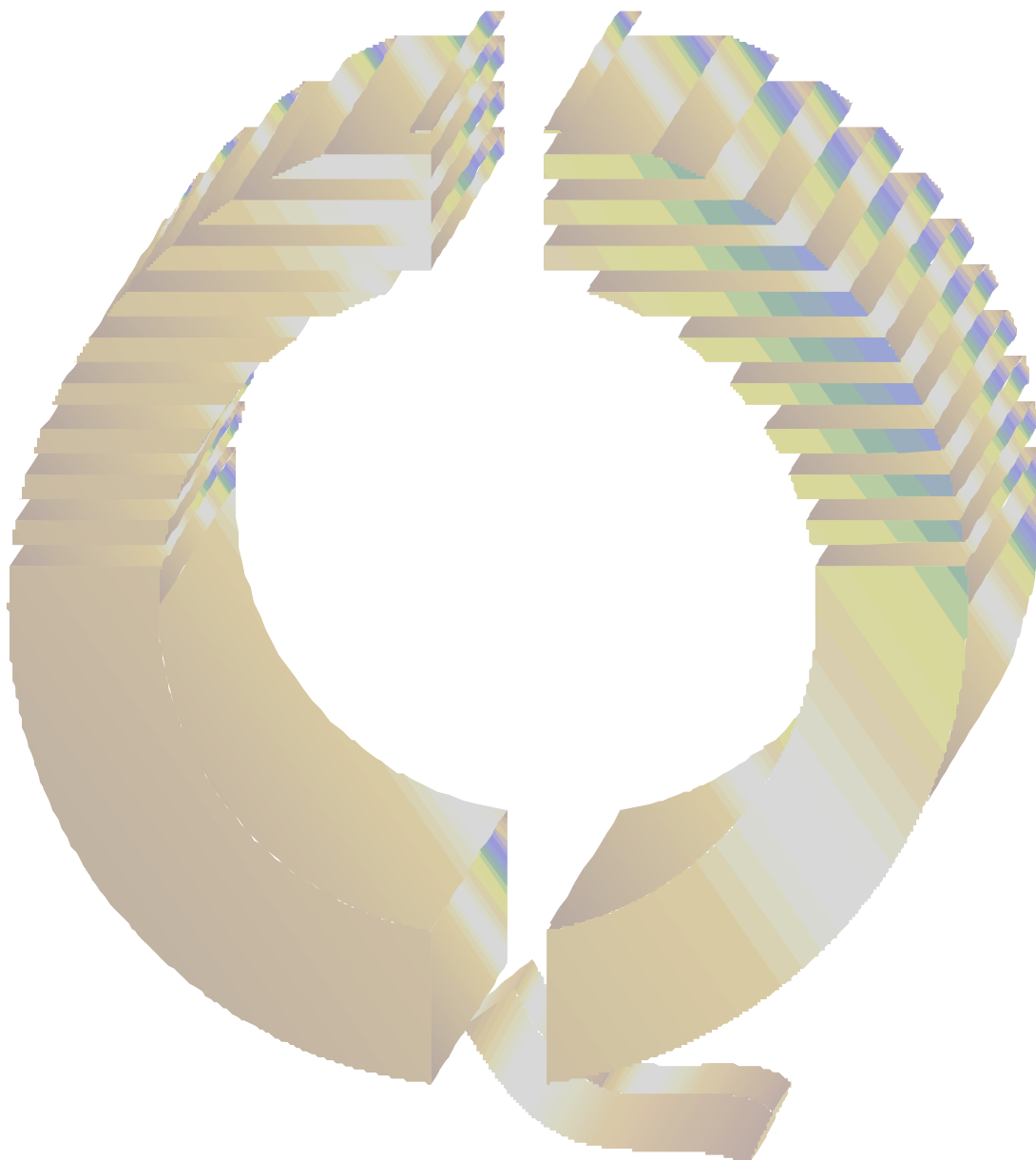
O sistema de indicadores da Delegacia foi estruturado com base nas informações sobre recursos, processos, clientes, fornecedores etc. Essas informações são utilizadas como subsídios no processo decisório.

Os indicadores de desempenho foram estabelecidos a partir do mapeamento dos processos finalísticos e de apoio. Selecionados os principais processos, definiram-se os indicadores, considerando os de maior relevância para o acompanhamento e avaliação dos processos de trabalho e metas de melhoria, tabela 4.1/4 ao longo das páginas 40 a 44.

INDICADORES DE DESEMPENHO		
MACRO PROCESSOS/ PROCESSOS DE TRABALHO	TÍTULO	MÉTRICA
<i>INSPEÇÃO DO TRABALHO</i>		
• Fiscalização das Relações Trabalhistas	Percentual da fiscalização por denúncia	N.º de denúncias recebidas / N.º de fiscalização realizadas no período
	Percentual de empresas fiscalizadas	N.º de empresas fiscalizadas / N.º de empresas programadas para fiscalização no período
	Percentual de trabalhador registrado pela ação fiscal	N.º de trabalhador registrado / N.º de ação fiscal no período
• Orientação trabalhista	Percentual de orientação realizada	N.º de solicitações recebidas / N.º de orientações realizadas no período
• Multas e recursos	Percentual de multa	N.º de multas expedida/ N.º de processos de multas recebidas no período
	Percentual de recurso em NDFG	N.º de recursos processados / N.º de recursos recebidos no período
• Combate às formas degradantes e discriminatórias de trabalho	Percentual de trabalhador alcançado	N.º de trabalhadores alcançados pela ação fiscal / N.º de trabalhadores existentes em condições degradante e discriminatórias no período
	Percentual de campanha realizada	N.º de campanhas realizadas / N.º de campanhas programadas no período



• Orientação institucional do PAT	Percentual de orientação realizada	N.º de orientações realizadas / N.º de solicitações recebidas no período
	Percentual de registro efetuado	N.º de registros de fornecedores e beneficiários efetuados / N.º de pedidos recebidos no período



• Fiscalização das condições de segurança do trabalhador	Percentual de fiscalização dirigida	N.º de fiscalização realizadas/ N.º de fiscalização programada no período
	Percentual de fiscalização por denúncia	N.º de fiscalização realizadas/ N.º de denúncias recebidas no período
• Fiscalização do Recolhimento do FGTS	Percentual de fiscalização realizada	N.º de fiscalização realizadas/ N.º de fiscalização programada no período
• Registro de Empresa de Trabalho temporário	Percentual de registros cedidos	N.º de registros concedidos/ N.º de solicitações recebidas no período
<u>RELAÇÕES TRABALHISTAS</u>		
• Intermediação de conflitos coletivos	Percentual de intermediação bem sucedida	N.º de intermediação bem –sucedidas / N.º de solicitações de intermediações no período
	Percentual de processo encaminhado ao TRT	N.º de processos encaminhados ao TRT / N.º de processos de intermediação no período
• Conciliação de conflitos individuais	Percentual de reclamação solucionada	N.º de reclamações solucionadas / N.º de conciliações de conflitos individuais no período
	Percentual de desistência e abandono de negociação	N.º de desistência e abandono de negociação / N.º de conciliações de conflitos individuais no período
• Registro de instrumentos coletivos	Percentual de registro concedido	N.º de registros concedidos / N.º de pedidos de registros recebidos no período
	Tempo médio de registro	Tempo gasto entre o recebimento da documentação e a entrega do registro ao interessado no período
• Orientação sobre o processo de autorização de trabalho a estrangeiro	Percentual de orientação	N.º de orientações realizadas / N.º de solicitações no período
	Tempo médio de atendimento	Tempo gasto entre a solicitação e o atendimento ao interessado no período
• Mesas de negociação	Percentual de negociação bem – sucedida	Total de negociações bem- sucedidas /Total de mesas de negociação no período
	Tempo médio nas negociações	Tempo gasto entre o início e o término das negociações no período
• Homologação de rescisões	Percentual de homologação realizada	N.º de homologações realizadas / N.º de solicitações recebidas no período
<u>ASSISTÊNCIA AO TRABALHADOR</u>		
• Habilitação ao seguro-desemprego	Percentual de solicitação inconsistente	N.º de solicitações inconsistentes / N.º de solicitações recebidas no período
	Tempo médio de processamento	Tempo gasto entre o recebimento da solicitação e a entrega da habilitação ao interessado no período
• Emissão de CTPS	Percentual de CTPS inutilizadas	N.º de CTPS inutilizadas / N.º de CTPS emitidas no período
	Tempo médio de emissão de CTPS	Tempo gasto entre a chegada do interessado à DRT e a entrega da CTPS no período
• Registro Profissional	Percentual de registro concedido	N.º de registros concedidos / N.º de solicitações recebidas no período
	Tempo médio de registro	Tempo gasto entre o recebimento da solicitação e a entrega do registro no período



• Registro e autenticação de documentos	Percentual de não conformidade	N.º de registros e autenticações em desacordo com a legislação / N.º de solicitações de registro e autenticações recebidas no período
	Tempo médio de registro e autenticação	Tempo gasto entre o recebimento da documentação e a entrega do registro e autenticação no período
• Recepção do CAGED	Percentual de CAGED recepcionados	N.º de CAGED recepcionados / N.º de solicitações recebidas no período
• Recepção da RAIS fora do prazo	Percentual da RAIS recepcionada	N.º de RAIS recepcionadas / N.º de solicitações recebidas no período
<u>GESTÃO INSTITUCIONAL</u>		
• Orientações jurídicas	Percentual de orientações realizadas	N.º de orientações realizadas / N.º de solicitações recebidas no período
• Divulgação das ações da DRT na imprensa	Percentual de ações divulgadas na imprensa	N.º de ações divulgadas na imprensa / N.º de espaços obtidos na mídia / N.º de releases para a imprensa no período
	Percentual de espaços obtidos na mídia	
• Gestão a Qualidade	Percentual de pontos alcançados	Pontuação alcançada na auto-avaliação / Pontuação obtida no período (ciclo) anterior
• Gestão de Programas	Percentual de ações e programas acompanhadas e executadas	N.º de ações e programas acompanhadas e executadas / N.º de ações e programas definidos no MTE para o período
• Desenvolvimento de Recursos Humanos	Percentual de treinamento do corpo de servidores	N.º de horas de treinamento dos servidores N.º de horas de treinamento realizado no período
	Percentual de servidores com avaliação de desempenho realizada	N.º de servidores com avaliação de desempenho / N.º de servidores existentes no período
• Tecnologia e Informática	Tempo médio para solução de problemas	Somatório dos tempos para a solução dos problemas N.º de problemas apresentados no período
<u>LOGÍSTICA E ADMINISTRAÇÃO</u>		
• Administração de material de expediente	Percentual de entregas segundo os pedidos dos clientes	N.º de entregas realizadas na data do pedido / N.º de solicitações de materiais recebidas no período
• Execução orçamentária e financeira	Erros detectados por auditores externos	N.º de erros detectados por auditores externos / N.º de ações financeiras efetuadas no período
• Protocolo	Índice de qualidade de entrega	N.º de correspondências entregues / N.º de correspondências recebidas no período
• Manutenção e Patrimônio	Índice de bens patrimoniais cadastrados e distribuídos	N.º de bens patrimoniais cadastrados e distribuídos / N.º de patrimoniais existentes no período
• Licitação	Erros detectados por auditores externos	N.º de erros detectados por auditores externos / N.º de licitações efetuadas no período
• Gestão de Pessoal	Percentual de servidores satisfeitos	Total de sugestões implantadas / Total de sugestões apresentadas
	Percentual de atendimento às reclamações	N.º de reclamações solucionadas / N.º de reclamações recebidas dos servidores no período

Tabela 4.1/4

A Delegacia utiliza seu sistema de informações como apoio nas decisões, no planejamento estratégico, na execução de suas atividades, exclusivas de Estado ou não, bem como na avaliação de seus resultados.

A Delegacia informatizou todas as unidades descentralizadas, estendendo, assim, o alcance dos sistemas existentes na sede e possibilitando a implementação de melhorias com o objetivo de intensificar a satisfação do cliente.

A implementação do sistema seguro-desemprego *off-line* favoreceu a redução do tempo de espera no pagamento do benefício, além de minimizar o retrabalho resultante de erros na digitação.

Anteriormente, as Subdelegacias do Trabalho apenas recepcionavam as informações de RAIS e CAGED. Com a utilização dos respectivos sistemas, aquelas unidades também validam as informações recebidas.

Os sistemas de RAIS e CAGED propiciam, ainda, o fornecimento de certidões, no prazo de dois dias, às empresas que, embora tenham informado a RAIS e o CAGED, não dispõem mais dessas informações. Antes da implantação desses sistemas, os pedidos de certidão eram feitos ao MTE, em Brasília, e o prazo de entrega era de, no mínimo, de quinze dias.

O sistema de carteiras extraviadas facilitou o controle e o acesso à consulta, reduzindo, assim, o tempo de atendimento ao interessado.

A emissão e a análise dos relatórios mensais do SIAD possibilitou a supervisão das unidades descentralizadas e a execução dos convênios com as prefeituras, para emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social, a fim de orientar e corrigir as possíveis falhas identificadas no processo.

A utilização do sistema informatizado para registros profissionais propiciou maior segurança dos dados, menor tempo na disponibilização da informação e maior rapidez no atendimento do profissional que procura a Delegacia para fazer o registro de sua profissão, tendo em vista que anteriormente tais registros eram procedidos manualmente em livros próprios.

A rede lógica da Delegacia, com comunicação de dados e voz, permitiu maior aproximação com o MTE, bem como tornou-a mais transparente, na medida em que pode ser acessada pelas duas maiores centrais sindicais do país: a CUT e a FORÇA SINDICAL.

Com a implantação do canal de telecomunicação, recurso tecnológico da área da informação, são realizadas teleconferências sobre temas relevantes do mundo do trabalho, visando ampliar a integração com os diversos segmentos de sua área de atuação, intensificando assim a sua relação com os clientes e a sociedade. Esta iniciativa foi reconhecida e elogiada por alguns clientes.

O acesso ao Sistema do Cadastro de PIS e ao Sistema Nacional da RAIS, a partir de 1999, considerado melhoria da gestão da informação, permite verificar a situação do trabalhador, no tocante aos dados necessários ao pagamento do Abono Salarial.

As práticas relativas à gestão das informações da organização são avaliadas pelos responsáveis pelos processos de trabalho, através da efetividade dos serviços realizados, da análise dos relatórios de atividades e nas oficinas de trabalho. A partir das informações obtidas são propostas ações de melhoria necessárias.

4.2 Gestão das Informações Comparativas

Ante as intensas mudanças operadas no setor público, face à implantação do novo modelo de Administração Pública Gerencial, a Delegacia, com base nos critérios de excelência, vem utilizando informações de outros órgãos semelhantes para fins de comparação, visando ao alto desempenho institucional.

Esses referenciais comparativos são identificados junto às Delegacias do mesmo grupo, quanto aos resultados institucionais dos seus principais processos, priorizando aqueles relacionados diretamente às necessidades dos clientes, ao nível de satisfação dos usuários, à racionalização de recursos e ao bem-estar dos servidores.

A Delegacia, valendo-se do padrão produtividade, compara, ainda, o seu processo de atendimento do seguro-desemprego com o da Caixa Econômica Federal e o do Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (IDT).

A Delegacia faz a análise comparativa dos custos relativos à manutenção das Subdelegacias do Trabalho e Agências de Atendimento, com vistas ao melhor gerenciamento da aplicação dos recursos destinados àquelas unidades. Os dados são atualizados mensalmente, registrados em planilhas e disponibilizadas em rede.

O desempenho das unidades descentralizadas, também, é acompanhado e avaliado através da comparação dos dados obtidos no sistema informatizado das atividades da Delegacia, levando em consideração as especificidades inerentes a cada uma delas.

As práticas relativas à gestão das informações comparativas são avaliadas pela Alta Administração e Serviço de Qualidade, através dos dados obtidos das DRTs que aderiram ao QPAP. A partir destes dados são propostas ações de melhoria necessárias.

4.3 Análise Crítica do Desempenho da Organização

A Delegacia tem o seu desempenho global avaliado anualmente por ocasião da auto-avaliação do QPAP e, no que concerne a execução orçamentária/financeira dos recursos a ela disponibilizados, através do relatório de gestão encaminhado à Gerência Regional de Controle Interno, após o encerramento do exercício, bem como, no acompanhamento mensal de suas atividades, gerando relatórios que são enviados ao MTE.



Os indicadores dos principais processos, conforme 4.1/4, são integrados de forma a possibilitar a gestão eficiente e eficaz pelos coordenadores e responsáveis pela execução dos planos e projetos da Delegacia.

A Delegacia realiza, mensalmente, análise crítica dos dados estatísticos relativos à área de segurança e saúde do trabalhador, para a programação de ações visando reduzir ou eliminar a ocorrência de acidentes de trabalho e doenças profissionais.

A Delegacia monitora e acompanha a execução das metas de melhoria da gestão, especialmente, aquelas relacionadas com a melhoria do atendimento ao público, satisfação dos servidores e de impacto institucional.

A análise dos indicadores de satisfação dos clientes e da demanda atendida e não atendida possibilita a adoção de medidas ou implementação de projetos, objetivando o aperfeiçoamento dos sistemas da Delegacia.

A Alta Administração, trimestralmente, realiza a análise crítica do desempenho dos processos da Delegacia, em oficina de trabalho, a fim de verificar o progresso das metas estabelecidas no Plano de Melhoria.

O resultado desta análise permite aos coordenadores de macroprocessos implementar ações corretivas para as metas que, eventualmente, apresentem desvios na sua execução.

A Delegacia analisa, ainda, o desempenho dos seus processos administrativos, em função da incidência de diligências por parte da Gerência Regional de Controle Interno.

A partir das experiências adquiridas nas reuniões de avaliação do progresso das metas, a Delegacia realizou, no final de 1999, seminário de análise crítica do seu desempenho global, com a participação da Alta Administração e demais dirigentes.

Neste seminário foram apresentados os resultados das metas previstas no Plano de Melhoria – 1999, as dificuldades e facilidades encontradas na execução das ações e as oportunidades de melhoria para o exercício 2000.

As práticas de análise crítica do desempenho da organização são avaliadas pela alta administração com o apoio do Serviço de Qualidade nos seminários de análise do desempenho global. A partir desta análise são propostas ações de melhoria necessárias.



5. Gestão de Pessoas



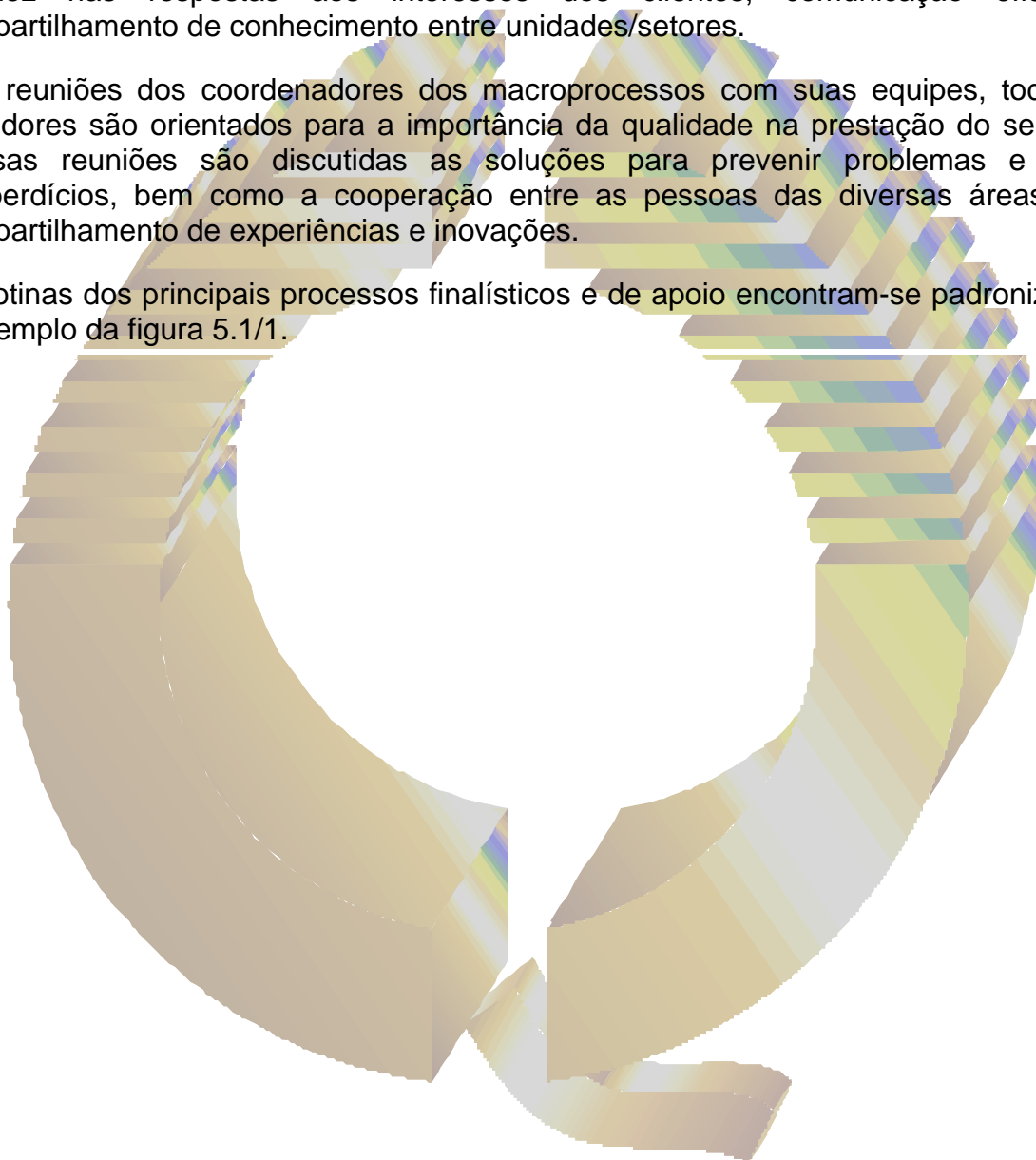
5. GESTÃO DE PESSOAS

5.1 Sistema de Trabalho

A organização do trabalho e a distribuição dos cargos e funções estão definidos pela estrutura formal (Regimento Interno das Delegacias do Trabalho – Grupo II) e por macroprocessos, constituídos de processos de trabalho e gerenciado pelos coordenadores, de modo a proporcionar oportunidades para participação, flexibilidade, rapidez nas respostas aos interesses dos clientes, comunicação eficaz e compartilhamento de conhecimento entre unidades/setores.

Nas reuniões dos coordenadores dos macroprocessos com suas equipes, todos os servidores são orientados para a importância da qualidade na prestação dos serviços. Nessas reuniões são discutidas as soluções para prevenir problemas e evitar desperdícios, bem como a cooperação entre as pessoas das diversas áreas para compartilhamento de experiências e inovações.

As rotinas dos principais processos finalísticos e de apoio encontram-se padronizadas, a exemplo da figura 5.1/1.



MINISTÉRIO
DO **TRABALHO**
E **EMPREGO**
DRT/ES

EMISSÃO DE CTPS	Código
	AT-02 FI. 01/01

Legislação Básica:
Art. 16 da CLT.

FORNECEDOR	INSUMO	SERVIÇO	CLIENTE
POPULAÇÃO ACIMA DE 14 ANOS	RG, CN/C, FOTO	FORNECI-MENTO DA CTPS	POPULAÇÃO ACIMA DE 14 ANOS
INDICADOR(ES) DE DESEMPENHO			
Título:		Métrica:	
Percentual de CTPS inutilizadas		Nº de CTPS inutilizadas / Nº de CTPS emitidas no período	
Tempo médio de emissão de CTPS		Tempo gasto entre a chegada do interessado à DRT e a entrega da CTPS no período	

DETALHAMENTO		
EXECUTOR	PASSO	DESCRIÇÃO
SEPROF/ ATENDENTE	01	Recebe uma senha de atendimento;
	02	Convida o interessado ao balcão de atendimento;
	03	Solicita a documentação necessária ao interessado;
	04	Analisa a documentação;
	05	Caso a documentação esteja incompleta, solicita ao interessado as providências necessárias;
	06	Em caso excepcional, documentação incompleta ou inexistente, emite a CTPS provisória, com validade de três meses. Vai para o Passo 9;
	07	Caso a documentação esteja completa, preenche a "Ficha de Controle de Emissão de CTPS";
	08	Emite a CTPS;
	09	Obtém a assinatura ou impressão digital do interessado;
	10	Cola a foto e carimba a CTPS;
	11	Devolve a documentação e entrega a CTPS ao interessado;
	12	Elabora, mensalmente, relatório de emissão de CTPS;
	13	Envia o relatório de emissão de CTPS a Coordenação de Identificação e Registro Profissional/MTE;
	14	Arquiva cópia do relatório de emissão de CTPS;
	15	Informa, trimestralmente, a DFC/RJ as metas previstas e os resultados obtidos no período;
SEPROF/ ATENDENTE	16	Analisa os resultados obtidos e sugere, se for o caso, as ações de melhoria;
	17	Encaminha relatórios gerenciais periódicos ao Superior Imediato com os indicadores de desempenho e acompanhados da avaliação.

Responsável pelas informações: _____ Nome	Responsável pelo levantamento: _____ Nome	Data: ___ / ___ / ___
--	--	-----------------------

Para o melhor desempenho de suas atividades, os servidores utilizam dentre outros instrumentos:

- ↪ Manual do Mediador;
- ↪ Manual de Procedimentos de Licitação;
- ↪ Cartilha do Trabalhador Doméstico;
- ↪ Manual sobre Contrato de Trabalho por Prazo Determinado;
- ↪ Cartilha da Criança e do Adolescente nos setores Urbano e Rural;
- ↪ Manual de Procedimentos dos Serviços da DRT/CE;
- ↪ Manual do Seguro-Desemprego;
- ↪ Manual de Procedimentos para Emissão de CTPS;
- ↪ Ordens de Serviço;
- ↪ Manual da Área de Legislação de Pessoal.

O plano de metas da Delegacia estimula a participação de todos, responsabilizando, individualmente, os servidores por metas e ou ações.

A política de desenvolvimento de recursos humanos, integração e valorização dos servidores constitui o Macroprocesso Desenvolvimento Institucional que abrange os seguintes processos:

- Gestão da Qualidade;
- Desenvolvimento de Recursos Humanos;
- Tecnologia da Informação;
- Gestão de Programas;
- Gestão da Comunicação;
- Orientações Jurídicas.

A estratégia adotada para o preenchimento dos cargos em Comissão na Delegacia, é de valorização de servidores do próprio quadro. Dos cinquenta e sete cargos em comissão, cinquenta e um são ocupados por servidores do quadro permanente. Os cargos efetivos são preenchidos por concurso público. A definição formal de competências e de delegações está publicada no Regimento Interno da DRT. A contratação de mão-de-obra terceirizada tem sido uma prática adotada nesta regional com o suporte operacional do trabalho.

Os servidores são lotados compatibilizando-se o perfil profissional com os processos prioritários, para melhor aproveitamento da força de trabalho.

A Comissão de Recursos Humanos, criada em 1996, em reuniões sistemáticas, avalia o quadro de lotação da DRT e a partir do mapeamento dos macroprocessos, procede a relocação dos servidores, levando em consideração o seu perfil, as aspirações profissionais e o desempenho demonstrado. Para adequar a lotação dos servidores redistribuídos, levanta e estuda seus perfis profissionais, adequando às competências da organização. A Comissão de RH, composta pelos coordenadores de macroprocessos e servidores com atuação profissional na área de RH, avalia o quadro de lotação necessário para o desenvolvimento das atividades a partir do mapeamento dos macroprocessos e respectivos processos.

Avaliação do desempenho dos servidores é realizada pela chefia imediata para fins de subsidiar a elaboração do plano de capacitação de recursos humanos e melhor adequar seu potencial e aptidões aos requisitos de atividades a serem desenvolvidas.

O monitoramento do desempenho dos servidores é realizado por meio dos seguintes indicadores: assiduidade, nível de execução das ações sob sua responsabilidade, nível de atendimento aos padrões de desempenho e participação em iniciativas e projetos inovadores e relatórios.

A DRT reconhece o bom desempenho de seus servidores, através de portarias de reconhecimento, elogios formais e informais, promoção a cargos e pelo Prêmio Servidor Padrão, implantado em 1999. No seu 1º ano, o Prêmio Servidor Padrão da Delegacia foram selecionados um servidor da sede e três servidores das Subdelegacia do Trabalho.

A delegação de competências, através de portarias, é um mecanismo utilizado com frequência para diminuir os níveis hierárquicos.

O sistema de remuneração é o utilizado pelo Governo Federal para os Órgãos da Administração Direta.

A avaliação do sistema de trabalho é realizada pela alta administração, coordenadores dos macroprocessos finalísticos e de apoio, em reuniões, quinzenais tomando por base a efetividade dos serviços realizados. A partir destas avaliações são propostas novas práticas de ações de melhoria, quando necessárias.

A partir das experiências obtidas na gestão pela qualidade, a alta administração e demais dirigentes, visando melhorar os sistemas de trabalho, redefiniram a missão, a visão de futuro, os objetivos estratégicos, os macroprocessos e os processos de trabalho prioritários, em oficina de auto-avaliação da gestão realizada no final de 1999.

A Delegacia, reconhecendo a importância de uma equipe sintonizada com os princípios que regem o modelo de gestão pela qualidade, e a necessidade de valorização dos seus servidores, reordena o Prêmio Servidor Padrão, lançado no dia 07.10.99. A nova versão, o Projeto Servidor Destaque – ano 2000, tem por objetivo:

- Fomentar uma cultura institucional que privilegie o processo de aprimoramento do servidor, com vistas ao desenvolvimento de auto-avaliação crítica, reflexiva e pró-ativa com relação ao contexto institucional;
- Despertar nos servidores lotados nesta Regional valores e princípio que regem o modelo de gestão pública e definem o padrão de qualidade do atendimento da DRT/CE.

A ampliação dos indicadores envolvendo fatores Comportamentais, técnicos e da qualidade, aprimora o processo de auto-avaliação do servidor.

5.2 Educação, Treinamento e Desenvolvimento de Servidores

A Delegacia vem ao longo dos anos aprimorando um dos seus processos mais importantes, o desenvolvimento pessoal e profissional dos servidores, que visa sua valorização, tornando-o agente da sua própria capacitação, aproveitando habilidades e conhecimentos da organização para oferecer a oportunidade de qualificação, nas áreas de interesse da unidade de trabalho. Além disso, tem sido uma constante preocupação a formação de multiplicadores para conteúdos prioritários, na tentativa de criar mecanismos de incentivos à atuação de servidores como facilitadores e de apoio às iniciativas de crescimento profissional.

A elaboração do Plano Anual de Educação efetiva-se a partir da identificação junto aos servidores das necessidades de ações de capacitação. Cada Divisão, Serviço e Subdelegacia, anualmente, apresenta sua proposta de capacitação e de desenvolvimento profissional e pessoal dos seus servidores à área de Recursos Humanos, visando à promoção da melhoria contínua nos serviços prestados.

As propostas são analisadas e consolidadas no Plano Anual de Capacitação e objetivam:

- ↪ Melhorar a eficiência do serviço público prestado ao cidadão;
- ↪ Valorizar o servidor;
- ↪ Adequar o quadro de servidores aos novos perfis profissionais exigidos no setor;
- ↪ Racionalizar os gastos com a realização de eventos;
- ↪ Formar multiplicadores.

A Delegacia adota a política da motivação para o trabalho, permitindo a participação efetiva e o envolvimento dos dirigentes e servidores no processo de desenvolvimento e capacitação de recursos humanos. Os resultados dessa política foram observados no cumprimento das metas estabelecidas para o ano de 1999. Dos 338 servidores em efetivo exercício no ano, foram treinados 320 servidores, totalizando 95% do quadro de pessoal.

Foram realizados 103 cursos nas áreas específicas e de desenvolvimento de pessoal, totalizando 3009 horas-aula.

100% dos servidores em cargo de gerenciamento, participaram do curso "Chefia e Liderança" com carga horária de 16 horas-aula.

O estabelecimento de critérios para participação de servidores em treinamento instituídos pelo órgão foi outro fator importante para a equidade do quadro de pessoal e para manutenção de um clima organizacional favorável ao alcance dos resultados desejáveis.

As metas para o Plano de Capacitação de Recursos Humanos são definidas de acordo com as prioridades da Delegacia e disponibilidade de recursos orçamentários e financeiros. O acompanhamento do cumprimento das metas estabelecidas é realizado pela coordenação do macroprocesso gestão institucional. O plano de capacitação da DRT prioriza treinamentos voltados para o desenvolvimento individual e profissional,

preparação de servidores que atuam diretamente junto ao público. Os novos servidores recebem treinamento introdutório.

Articulações com outras instituições, que tem como atividades básicas o desenvolvimento de recursos humanos, como por exemplo: SENAC, SEBRAE, SENAI, ENAP e CEFET;

Planejamento e organização de cursos, conferências, encontros palestras, seminários e similares, visando o desenvolvimento das habilidades compatíveis com os novos perfis profissionais requeridos no contexto atual da administração pública;

Integração de servidores, através da realização de eventos comemorativos

O atendimento direto ao cliente, na recepção é terceirizado e os servidores são treinados em serviço, pelos gerentes das áreas afins.

A Delegacia utiliza um instrumento formal para avaliar as ações de capacitação, que é respondido pela chefia e servidor para identificar a aplicabilidade dos conhecimentos repassados nas capacitações.

A DRT dispõe de uma equipe de doze monitores que atuam como multiplicadores e facilitadores do desenvolvimento dos auditores fiscais, bem como, adota a prática de repasse do conhecimento adquirido por servidores, em cursos, treinamentos, etc.

A cada ano são avaliados os processos de desenvolvimento de servidores e propostas as melhorias necessárias para o exercício seguinte. No atual Plano de Capacitação de Recursos Humanos foram introduzidos alguns atributos considerados importantes para o seu monitoramento.

A Delegacia elabora, anualmente, o seu plano de educação e capacitação e submete à Direção Geral do MTE, para disponibilização de recursos orçamentários;

As práticas relativas ao processo de educação, treinamento e desenvolvimento de recursos humanos são avaliadas pela alta administração, Serviço de Qualidade e Equipe do Projeto Desenvolvimento Pessoal e Profissional com base nos dados do sistema informatizado que permite controlar as ações de capacitação desenvolvidas com os servidores. Este processo se dá em reuniões técnicas. A partir das informações obtidas são propostas ações de melhoria necessárias.

O monitoramento das ações de capacitação melhorou expressivamente com a implantação a partir de 1998, de um sistema que permite controlar todas as ações desenvolvidas por servidor e setores. Este sistema favorece uma análise crítica mensal das ações programadas e executadas, sua abrangência, e custos operacionais.

Uma nova sistemática de avaliação da aplicabilidade dos conhecimentos recém - adquiridos foi uma melhoria implementada na medida em que ampliou a participação do servidor treinando que passou a auto-avaliação o seu processo de desenvolvimento.

5.3 Bem-Estar e Satisfação das Pessoas

A Delegacia tem plena consciência da necessidade de proporcionar boas condições de trabalho para o desenvolvimento eficaz de suas atividades e ações. Nesse sentido, foram adotadas as seguintes medidas, com vistas ao bem-estar dos servidores:

- ↪ Adequação do ambiente físico às necessidades do trabalho;
- ↪ Aquisição de novos equipamentos e mobiliários;
- ↪ Flexibilização do horário de trabalho, observada a legislação de pessoal;
- ↪ Assistência médica, odontológica e psicossocial;
- ↪ Realização de reuniões sociais, visando maior integração dos servidores;
- ↪ Sala de lazer dos servidores.

A Delegacia mantém contrato de conservação e limpeza, manutenção de ar condicionado, manutenção de rede de baixa e alta tensão para preparar ambientes ergonomicamente adequados.

Visando oferecer melhores condições de trabalho aos seus servidores, foi implantado um projeto de redesenho do espaço físico, favorecendo a ampliação e a criação de novos ambientes de trabalho, além da aquisição de equipamentos de informática, central telefônica digital e sistema de som ambiente.

O *lay-out da* Delegacia é organizado com divisórias, o mobiliário e equipamentos são adequados e de fácil manuseio.

A Delegacia amplia a rede lógica que possibilita a transmissão de dados e voz. Os servidores com cargo em comissão e os auditores fiscais possuem endereço eletrônico.

A Delegacia mantém em seu prédio sede uma agência e um terminal eletrônico do Banco do Brasil, sala de lazer e refeições, sala de treinamento e cursos de língua estrangeira, biblioteca e um fumódromo.

A preocupação com o aspecto histórico da instituição se materializa no museu da DRT/CE, localizado no auditório desta Regional.

O horário do servidor é de quarenta horas semanais e pode ser adequado conforme necessidade do trabalho(horário ininterrupto) e/ou dos servidores.

A Comissão de Recursos Humanos, quando processa análise para realocação dos servidores, leva em consideração a solicitação e o potencial dos servidores.

A DRT promove eventos de caráter educativo, abordando temas como saúde, trânsito, política, religião e outros a partir da sondagem realizada com os servidores.

Através de convênio firmado com a Universidade de Fortaleza – UNIFOR, a Delegacia disponibiliza estagiária de psicologia para atendimento na área clínica para os servidores e familiares, com duas atividades básicas: atendimento clínico individual e trabalho terapêutico de grupo. O atendimento individual consiste em um trabalho psicoterapêutico de orientação psicanalítica, realizado diariamente no horário de

08:00h às 12:00h, no Setor de Benefícios e Assistência Médica. O trabalho do grupo terapêutico formado por servidores da DRT, tem por objetivo trabalhar as potencialidades das pessoas. A teoria utilizada como base do trabalho é a terapia cultural e a metodologia é a do círculo de criatividade.

A Delegacia mantém consultório médico que 1999 levantou o histórico médico de 245 servidores da sede. Este trabalho realizado pelo médico-servidor, constava de exames clínicos e laboratoriais, com objetivo de implementar ações preventivas de saúde. A Delegacia mantém também consultório odontológico para atendimento de servidores e familiares, tendo realizado 1487 atendimentos no ano de 1999, número menor do que do ano de 1998, que foi de 1564 atendimentos, em decorrência de ações de profilaxia promovidas pelas dentistas.

A preocupação em promover o bem-estar e a satisfação dos servidores expressa-se explícita nas comemorações de aniversariantes do mês, comemoração do dia das mães, pais, servidor público e o natal em conjunto com a associação dos servidores e sindicato dos auditores fiscais do trabalho.

As ações que visam a melhoria do bem-estar dos servidores são priorizados pela Alta Administração, com base nas informações obtidas em pesquisas de opinião dos servidores e relatório das oficinas de trabalho.

Na última oficina realizada com 47 servidores técnico-operacionais, quando foi lançado o Projeto “Gerenciando a Qualidade”, uma nova modalidade de avaliação das práticas relativas ao bem-estar e satisfação dos servidores foi implantada. Em grupo, os servidores levantaram e analisaram através de três perguntas orientadoras, o grau de satisfação/insatisfação, suas causas e sugestões de melhoria. O agrupamento em aspectos pessoais e gerenciais define 05 projetos que atenderiam às necessidades dos servidores. Os servidores se inscreveram como colaboradores dos projetos com os quais mais se identificavam.

1. Projeto Qualidade de Vida – 19 colaboradores
2. Projeto Desenvolvimento Pessoal e Profissional - 11 colaboradores
3. Projeto Comunicação Interna – 10 colaboradores
4. Projeto Ambiente Saudável – 15 colaboradores
5. Projeto Servidor Destaque – 06 colaboradores

Estes projetos são operacionalizados por subcomitês que se reúnem semanalmente e coordenados pelo comitê da qualidade da DRT/CE. Sua implantação constitui melhoria relativa ao bem-estar e satisfação do servidor.

Os aspectos gerenciais foram encaminhados às chefias como resultado de avaliação da atitude gerencial da DRT/CE.

As práticas relativas aos processos de bem-estar e satisfação dos servidores são avaliadas pela alta administração e demais dirigentes, através das oficinas de trabalho e das reclamações e sugestões constantes nas pesquisas de opinião dos servidores. A partir das informações obtidas são propostas ações de melhoria necessária.



6. Gestão de PROCESSOS

6. GESTÃO DE PROCESSOS

6.1 Gestão de processos finalísticos

Os processos finalísticos da DRT são, em sua maioria, estabelecidos nas macroorientações do Governo. A Alta Administração da Delegacia e equipes de planejamento identificaram, em reuniões de avaliação, os macroprocessos finalísticos e seus processos.

As áreas finalísticas atuam de forma integrada, tanto na programação, quanto na execução das ações, objetivando assegurar a sinergia e evitar superposições entre os processos finalísticos.

Os indicadores do desempenho e os principais requisitos dos processos finalísticos são os constantes na tabela 6.1/1 ao longo das páginas 61 e 62:

PROCESSOS DE TRABALHO, INDICADORES DE DESEMPENHO E REQUISITOS

PROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES	REQUISITOS
<i>INSPEÇÃO DO TRABALHO</i>		
<ul style="list-style-type: none"> Fiscalização das Relações Trabalhistas 	Percentual da fiscalização por denúncia	Consolidação das Leis do Trabalho – CLT e Legislação Complementar
	Percentual de empresas fiscalizadas	
	Percentual de trabalhador registrado pela ação fiscal	
<ul style="list-style-type: none"> Orientação trabalhista 	Percentual de orientação realizada	Consolidação das Leis do Trabalho – CLT e Legislação Complementar
<ul style="list-style-type: none"> Multas e recursos 	Percentual de multa	
	Percentual de recurso em NDFGs	
<ul style="list-style-type: none"> Combate às formas degradantes e discriminatórias de trabalho 	Percentual de trabalhador alcançado	Lei nº 8.069, de 03.07.90 – Estatuto da Criança e do Adolescente
	Percentual de campanha realizada	
<ul style="list-style-type: none"> Orientação institucional do PAT 	Percentual de orientação realizada	Lei nº 6.321, de 14.04.76, regulamentada pelo Decreto nº 05, de 14.01.91
	Percentual de registro efetuado	
<ul style="list-style-type: none"> Fiscalização das condições de segurança do trabalhador 	Percentual de fiscalização dirigida	Consolidação das Leis do Trabalho – CLT e Legislação Complementar
	Percentual de fiscalização por denúncia	
<ul style="list-style-type: none"> Comprovação do vínculo empregatício 		
<ul style="list-style-type: none"> Emissão de Certidão de Tempo de Serviço 	Percentual de Certidões Emitidas	Decreto nº 20.291, de 12.08.31 (Lei de 2/3) e Lei nº 4.923/65
<ul style="list-style-type: none"> Registro de Empresa de Trabalho Temporário 	Percentual de registros cedidos	

<u>RELAÇÕES TRABALHISTAS</u>		
• Intermediação de conflitos coletivos	Percentual de intermediação bem sucedida	Arts. 611 a 625 da Consolidação das Leis do Trabalho.
	Percentual de processo encaminhado ao TRT	
• Conciliação de conflitos individuais	Percentual de reclamação solucionada	Medida Provisória nº 1.053, de 30.06.95, republicada com o nº 1.356, de 12.03.96 e Decreto nº 1.572, de 28.07.95.
	Percentual de desistência e abandono de negociação	
• Registro de instrumentos coletivos	Percentual de registro concedido	Art. 614 e da Consolidação das Leis do Trabalho.
	Tempo médio de registro	
• Orientação sobre o processo de autorização de trabalho a estrangeiro	Percentual de orientação	Lei nº 6.815, de 19.08.80, regulamentada pelo Decreto nº 86.715/81 e Decreto-Lei nº 691/69
	Tempo médio de atendimento	
• Assistência nas rescisões contratuais	Nº de rescisões atendidas	Art. 477 da Consolidação das Leis de Trabalho - CLT
<u>ASSISTÊNCIA AO TRABALHADOR</u>		
• Habilitação ao Seguro-Desemprego	Percentual de solicitação inconsistente	Decreto-Lei nº 2.284/86 e Decreto nº 92.608/86
	Tempo médio de processamento	
• Emissão de CTPS, inclusive para estrangeiros	Percentual de CTPS inutilizadas	Decreto nº 21.175, de 21.03.32, Portaria nº 01, de 28.01.97
	Tempo médio de emissão de CTPS	
• Registro Profissional	Percentual de registro concedido	Legislação pertinente a cada profissão regulamentada.
	Tempo médio de registro	
• Registro e autenticação de documentos	Percentual de não conformidade	Portaria nº 3.024, de 22.01.92 e Portaria nº 1.121, de 08.11.95.
	Tempo médio de registro e autenticação	
• Recepção do CAGED	Percentual de CAGED recepcionados	Decreto-Lei nº 61.799, de 30.11.67
• Emissão de Certidão de Entrega do CAGED		
• Recepção da RAIS fora do prazo	Percentual da RAIS recepcionada	Decreto nº 76.900, de 23.12.75.
• Emissão de Certidão de Entrega da RAIS		
• Informações sobre Emprego	Nº de pessoas encaminhadas ao Mercado de Trabalho.	Rapidez no atendimento

Tabela 6.1/1

Os processos finalísticos são implementados a partir dos planos de cada unidade, contendo os responsáveis pela coordenação e execução das respectivas metas. Através de treinamentos, visitas, reuniões técnicas e comunicações formais são repassadas aos dirigentes dos setores e demais partes interessadas as características e desenvolvimento dos processos finalísticos.

A coordenação e o acompanhamento da execução das ações relativas aos processos finalísticos são realizados, através de visitas sistemáticas aos respectivos responsáveis, a fim de verificar o desempenho estabelecido.

Nas reuniões dos coordenadores dos macroprocessos são realizadas, com base em relatórios gerenciais, as análises críticas dos respectivos processos finalísticos, com vistas a propor melhorias necessárias.

A Delegacia instituiu, em 1999, uma forma de fiscalização alternativa – Mesa de Entendimento – visando ministrar informações e conselhos técnicos aos empregadores (clientes) em situações que demandem atenção especial, quando a orientação prestada na fiscalização de rotina e a reiterada se revelarem insuficientes, com o objetivo de fazer cumprir os dispositivos legais e assegurar os direitos dos trabalhadores (clientes).

O tempo para concessão do Registro Profissional foi reduzido, em função da implantação de sistema informatizado, atendendo às solicitações formuladas em pesquisa de opinião junto ao usuário do processo.

A recepção e emissão da certidão de entrega do CAGED foi um serviço disponibilizado aos clientes da Delegacia, a partir de 1999, para atender a grande demanda no Estado do Ceará.

Os coordenadores dos Macroprocessos Inspeção e Relações do Trabalho, em reuniões mensais, com os coordenadores de área e em reuniões anuais com todos os Auditores Fiscais do Trabalho, avaliam as práticas relativas à gestão dos processos finalísticos, com base no relatório das ações desenvolvidas, propõem, quando necessário, ações de melhoria. As práticas relacionadas à Assistência ao Trabalhador, são avaliadas, em reuniões semanais pelo coordenador do macroprocesso e responsáveis pelos processos através das pesquisas de opinião realizadas com os usuários dos serviços, com vistas a implementações de melhoria, quando for o caso. As práticas dos processos finalísticos são avaliadas quanto a efetividade dos serviços prestados.

6.2 Processos de Apoio

Os principais processos de apoio foram identificados e redefinidos em 02 (dois) dias pela alta administração e equipes de planejamento, a partir dos requisitos básicos de apoio aos processos finalísticos, bem como, das competências formais dos serviços, definidos no Regimento Interno da DRT/CE.

DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

- Gestão da Qualidade;
- Desenvolvimento de Recursos Humanos;
- Tecnologia;
- Gestão de Programas;
- Gestão da comunicação;
- Orientações Jurídicas.

LOGÍSTICA E ADMNISTAÇÃO

- Administração de Pessoal;
- Assistência Médica e Benefícios;
- Execução Orçamentária e Financeira;
- Administração de Material de Expediente;
- Manutenção do Patrimônio;
- Protocolo;
- Licitação.

Os requisitos e os indicadores de desempenho dos principais processos de apoio estão discriminados na tabela 6.2/1.

PROCESSOS DE TRABALHO, REQUISITOS E INDICADORES DE DESEMPENHO

PROCESSOS	REQUISITOS	INDICADORES
Gestão da qualidade	Eficiência, eficácia e efetividade	Percentual de pontos alcançados
Desenvolvimento de recursos humanos	Produtividade e habilidade	Percentual de treinamento do corpo de servidores
Tecnologia	Rapidez e eficiência	Tempo médio para solução de problema
Gestão de programas	Eficiência, eficácia e prazo	Percentual de ações e programas acompanhados e executados
Gestão da comunicação	Eficiência, custo zero e qualidade	Percentual de ações divulgadas
Orientações jurídicas	Eficiência e legalidade	Percentual de orientações realizadas
Gestão de pessoas	Legalidade, eficiência e efetividade	Percentual de servidores satisfeitos
Assistência médica e benefícios	Ética e eficácia	Percentual de atendimentos
Execução orçamentária e financeira	Legalidade	Erros detectados por auditores externos
Administração de material	Adequação, rapidez, eficiência e qualidade	Percentual de entregas de material segundo os pedidos dos clientes
Manutenção de Patrimônio	Integridade e confiabilidade	
Protocolo	Rapidez e baixo custo	Índice de qualidade de entrega
Licitação	Legalidade	Erros detectados por auditores

Tabela 6.2/1

Os principais processos de apoio tem rotinas e fluxogramas manualizados de forma a permitir sua atualização permanente, em função de alterações na legislação e do seu processo de aperfeiçoamento. O referido instrumento é resultado de levantamentos realizados junto aos responsáveis pelos processos de trabalho.

A avaliação e análise crítica dos processos de apoio ocorrem em reuniões sistemáticas de servidores com as chefias dos serviços de Logística e de Qualidade com base nos indicadores de desempenho de cada processo, constante da figura 4.1/4.

Os processos de apoio são melhorados de acordo com as necessidades identificadas nas reuniões em função de eventuais redefinições de estratégias. Como exemplo de melhoria implantada destacamos:

- Grupo de gerenciamento de custo;
- Gerenciamento personalizado de contratos e convênios;
- Núcleo de Atendimento às Unidades Descentralizadas;
- Padronização de solicitação de “Ordens de Serviços” para atendimento às necessidades de serviços.

As práticas pertinentes à gestão dos processos de apoio são avaliadas, em reuniões mensais, pelos coordenadores dos Macroprocessos de Desenvolvimento Institucional, de Logística e Administração e demais responsáveis por processos. As práticas consideradas não efetivas, são revistas e melhoradas no sentido de assegurar a efetividade dos processos finalísticos.

6.3 Gestão de Processos relativos aos fornecedores e parceiros

A seleção e qualificação de fornecedores para realização de obras, serviços, compras, observam o disposto na Lei nº 8.666/93, de 21.06.93 (Lei das Licitações) e na Portaria nº 544, de 26.02.96, do MARE, que institui o SICAF (Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores).

Na Administração Pública é indispensável a celebração de termo contratual onde são fixados os requisitos para aquisição/fornecimento de bens e serviços, além da definição clara do objeto da contratação/convênio, os prazos, preços, condições de pagamento, critérios de acompanhamento e avaliação dos bens e serviços contratados.

Os principais serviços fornecidos a Delegacia e os respectivos fornecedores encontram-se descritos no item 4 do Perfil da Unidade.

As aquisições de bens e serviços necessários à Delegacia são realizadas de acordo com as orientações contidas no Manual de Procedimentos Licitatórios – Lei nº 8.666, de 21.06.93.

Procedimento básico da Delegacia para compra/aquisição de bens materiais ou serviços é a realização da pesquisa no mercado, através da solicitação de, pelo menos, três propostas. Nas propostas são informados os valores, o prazo de entrega e o tempo de garantia, indicadores essenciais para definição das referidas compras.

Os gerentes responsáveis pelo acompanhamento e avaliação dos contratos formalizados pela Delegacia, elaboram relatórios que são encaminhados aos fornecedores, no sentido de mantê-los informados quanto a eficácia e eficiência dos serviços prestados. As situações críticas identificadas são, de imediato, comunicadas para as devidas providências. As informações são geradas através de pesquisa de opinião junto aos usuários dos serviços e observações dos setores responsáveis.

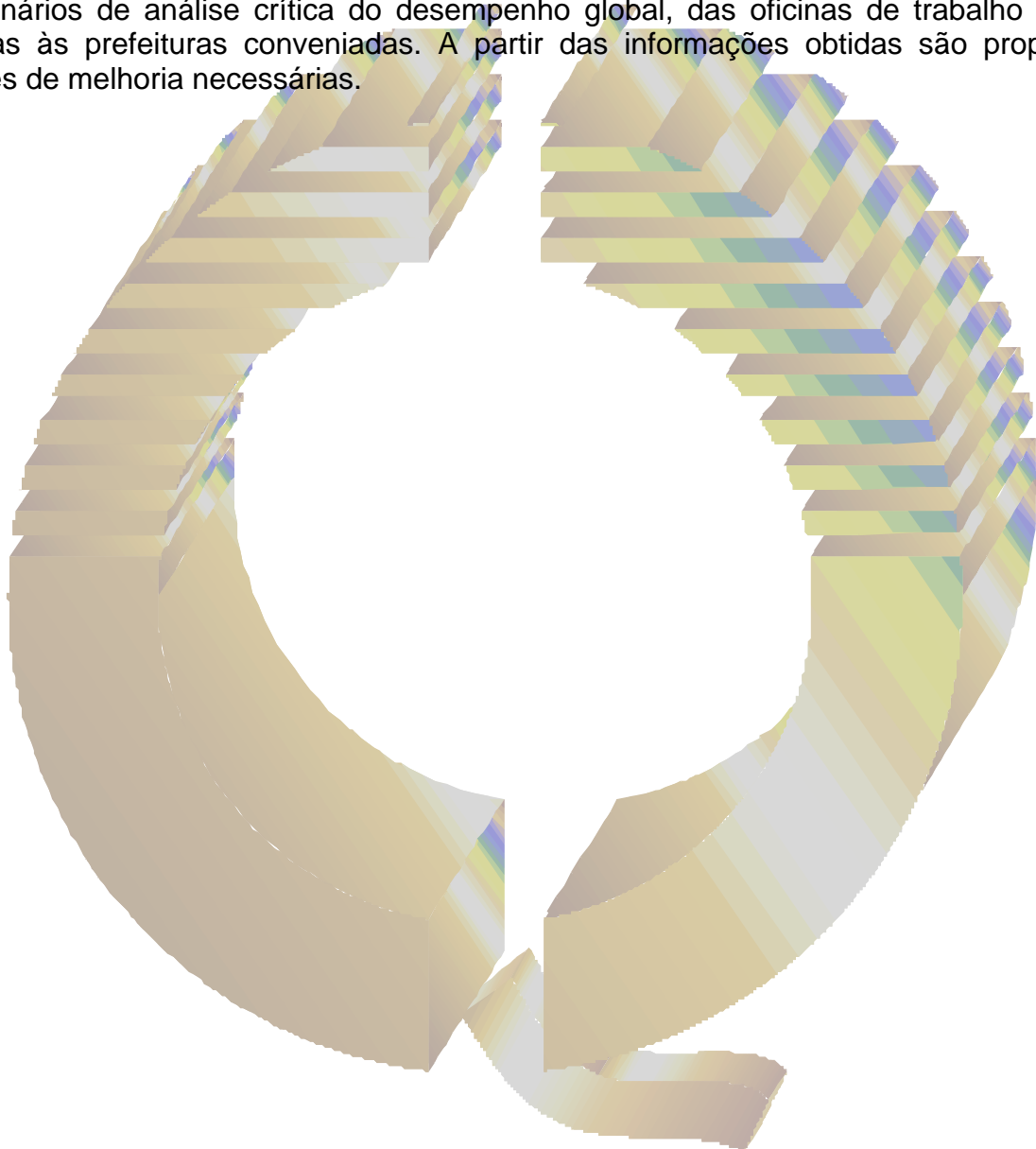
A Delegacia institui o sistema de registro de ocorrências verificadas na execução dos contratos administrativos e a ficha individual de desempenho de cada servidor responsável pelo acompanhamento do serviço prestado, objetivando a melhor gestão dos contratos.


As principais parcerias institucionais estabelecidas e mantidas com a Delegacia estão descritas no item 6 do Perfil da Unidade.

Para os parceiros conveniados, os indicadores de desempenho estão definidos nos termos dos convênios e para os demais parceiros, os indicadores são estabelecidos de acordo com as ações específicas.

A Delegacia adota prática de participar dos eventos realizados pelas parcerias, de mantê-las informadas sobre os assuntos de interesses comuns, além de agradecer formalmente sempre que recebe qualquer colaboração, visando à melhoria do intercâmbio das informações e o fortalecimento das relações.

As práticas associadas aos processos relativos aos fornecedores e às parcerias institucionais são avaliadas pela alta administração, quanto ao intercâmbio de informações, à integração e à participação, através das reuniões técnicas, dos seminários de análise crítica do desempenho global, das oficinas de trabalho e das visitas às prefeituras conveniadas. A partir das informações obtidas são propostas ações de melhoria necessárias.





7. Resultados da Organização



7. RESULTADOS DA ORGANIZAÇÃO

7.1 Resultados relativos à satisfação dos clientes

Os níveis de satisfação geral dos clientes da Delegacia, em pesquisa de opinião, segmentada por processo, enfocando os quesitos de conforto das instalações, tempo de espera, informações recebidas dos servidores e qualidade dos serviços, obtidos pela média do conceito "ótimo", são apresentados nos gráficos 7.1/1 a 7.1/5.

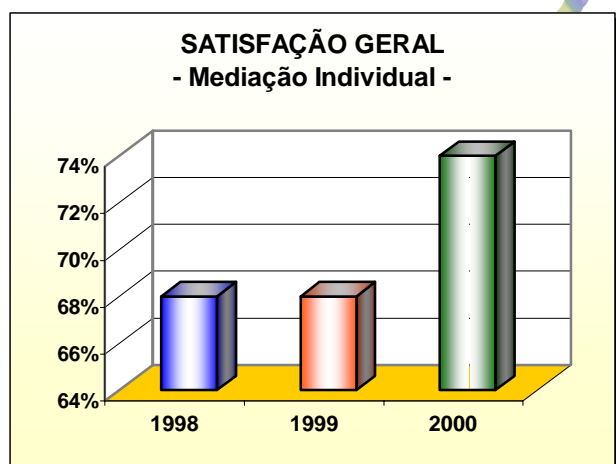


Figura 7.1/1

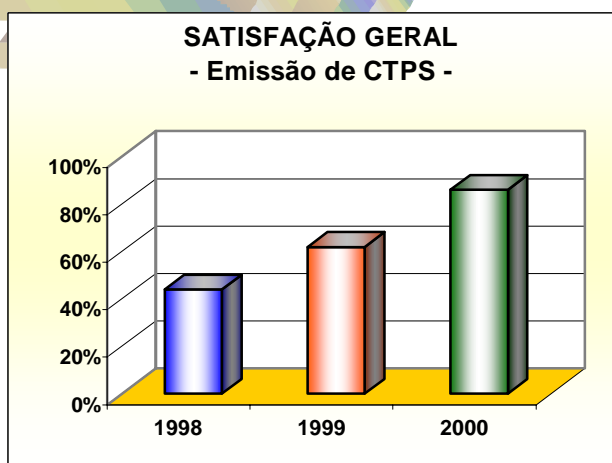


Figura 7.1/2

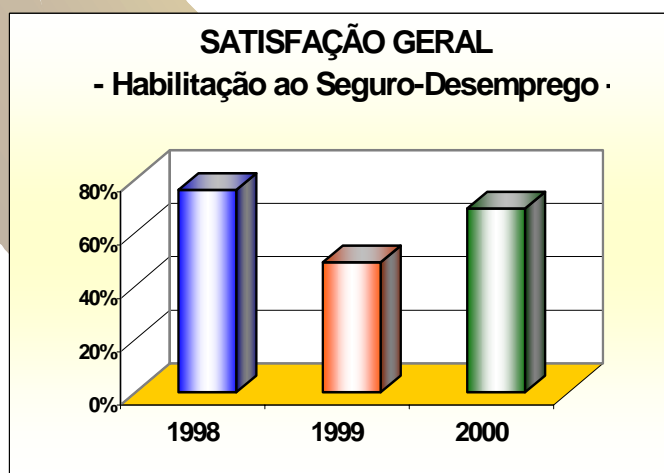


Figura 7.1/3

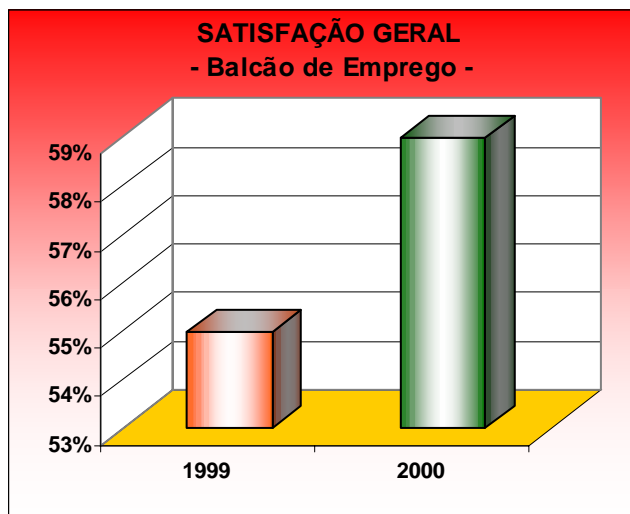


Figura 7.1/4

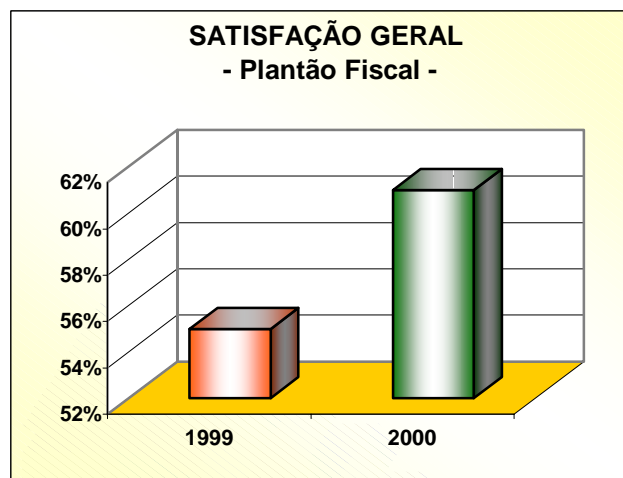


Figura 7.1/5

Os resultados obtidos da pesquisa de satisfação geral dos clientes dos processos de Registro Profissional, Emissão de Certidão RAIS/CAGED, Recepção de RAIS/CAGED, Cópia do Programa RAIS/CAGED, Informações de Abono Salarial, Segurança e Saúde do Trabalhador, Mediação Coletiva, Fiscalização Indireta do FGTS, Homologação, Mesa de Entendimento e Núcleo Pró-Igualdade, são apresentados na figura 7.1/6. Na abordagem foram utilizados os quesitos de conforto das instalações, tempo de espera, informações recebidas dos servidores e qualidade dos serviços. O nível de satisfação foi obtido pela média do conceito "ótimo", em pesquisas realizadas pela Ouvidoria.

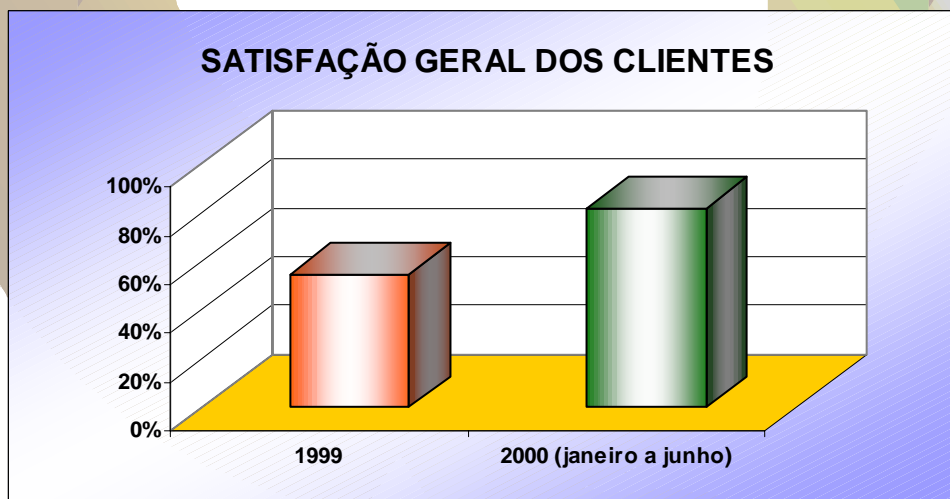


Figura 7.1/6



7.2 Resultados orçamentários/financeiros

Os resultados orçamentários apresentados na figura 7.2/1 demonstra a correta aplicação dos recursos, tendo em vista o dimensionamento necessários e a sua adequada aplicação.

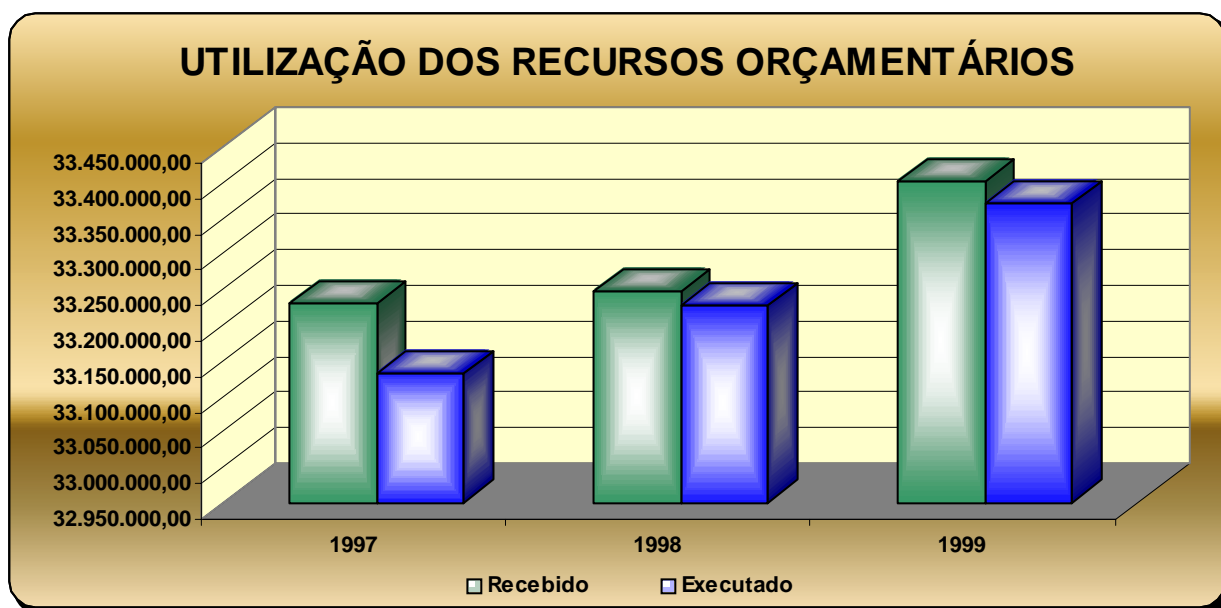
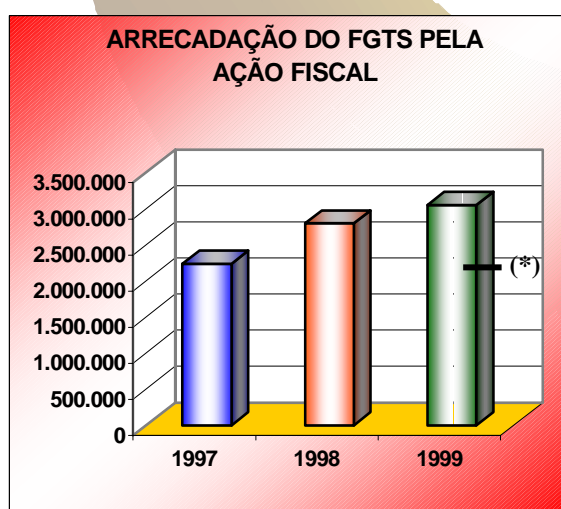


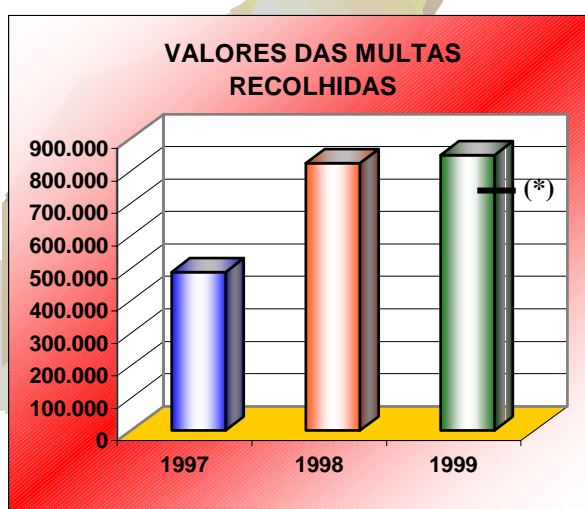
Figura 7.2/1

Nas figuras 7.2/2 e 7.2/3 são apresentados os resultados da arrecadação do FGTS pela ação fiscal e o volume de multas recolhidas que ingressaram como receita do Tesouro Nacional.



Bechmark = 1.365.871
(DRT do mesmo grupo)

Figura 7.2/2



Bechmark = 695.360
(DRT do mesmo grupo)

Figura 7.2/3

7.3 Resultados relativos à gestão de pessoas

As sondagens de opinião realizadas com os servidores nos quesitos de nível de participação, serviços executados, condições e ambiente de trabalho, atendimento ao cliente, qualificação do servidor e conhecimento dos objetivos e missão da DRT, obtidos pela média do atributo “melhorou”, apresentam os resultados constantes na figura 7.3/1.

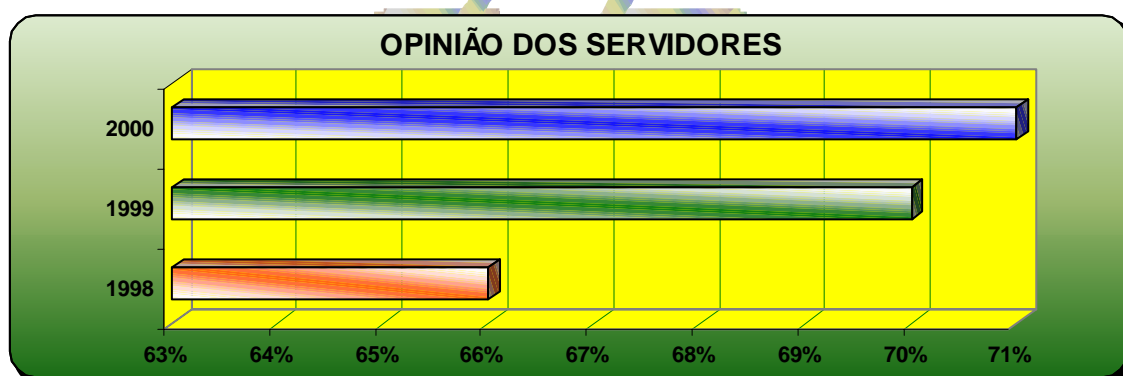


Figura 7.3/1

A pesquisa de opinião realizada, em 2000, com os servidores da Subdelegacia do Trabalho em Crato, enfocando os quesitos de nível de participação, serviços executados, condições e ambiente de trabalho, atendimento ao cliente, qualificação do servidor e conhecimento dos objetivos e missão da DRT, apresenta os resultados ilustrados na figura 7.3/2.

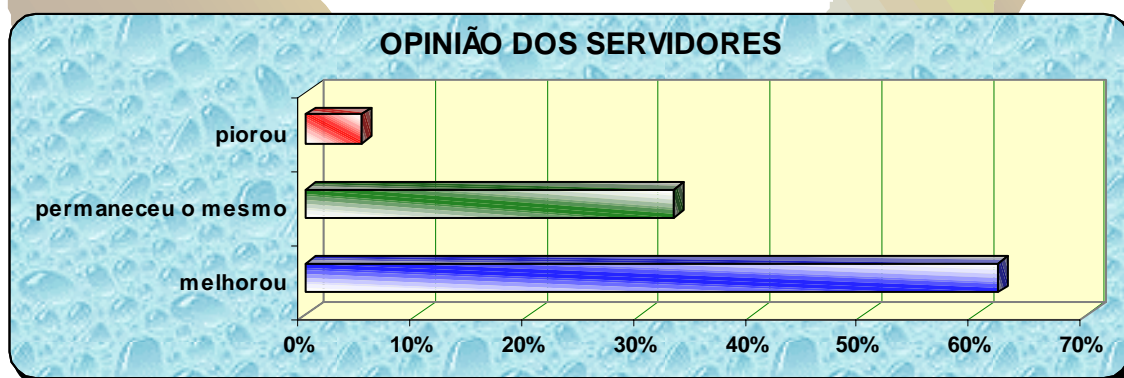


Figura 7.3/2

As práticas de capacitação de recursos humanos na Delegacia, principal indicador de melhoria profissional dos servidores, têm sido uma constante como demonstra as figuras 7.3/3 a 7.3/5.

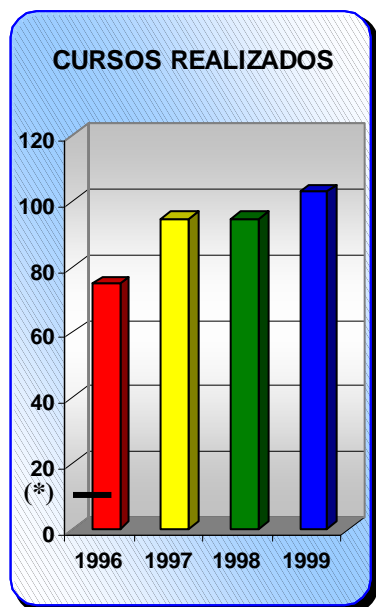


Figura 7.3/3

Bechmark = 12
(DRT do mesmo grupo)

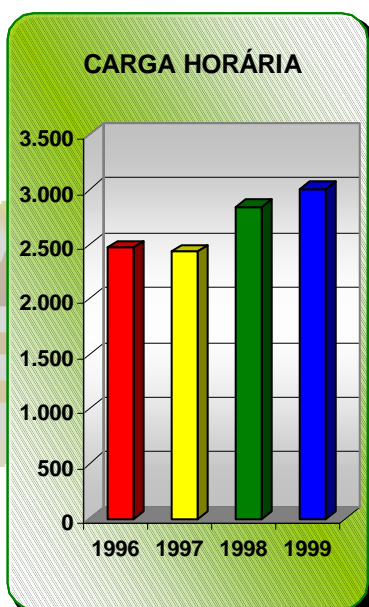


Figura 7.3/4

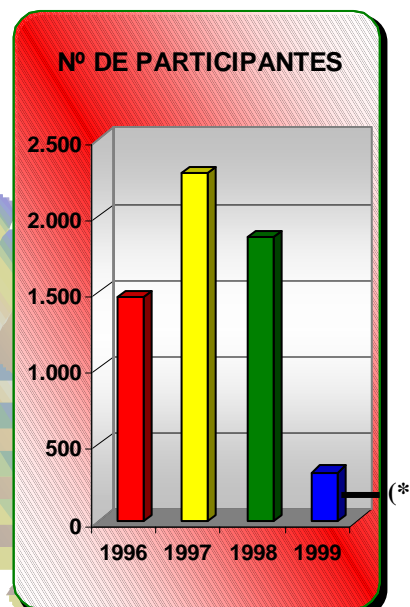


Figura 7.3/5

Bechmark = 71
(DRT do mesmo grupo)

O atendimento odontológico para tratamento, conforme demonstra a figura 7.3/6, apresenta resultado positivo tendo em vista o serviço de prevenção realizada pela Delegacia, desde 1998.

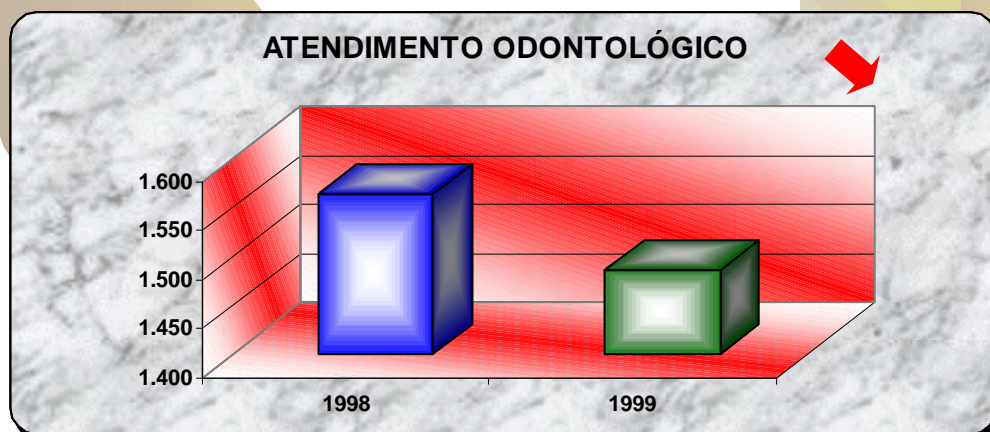


Figura 7.3/6

7.4 Resultados relativos a fornecedores e parceiros

Os resultados dos fornecedores, constantes no item 4 do Perfil da Unidade, referentes aos indicadores de conformidade e prazo de entrega dos serviços e materiais, apresentam, desde 1997, sua qualidade assegurada, como demonstra a figura 7.4/1.

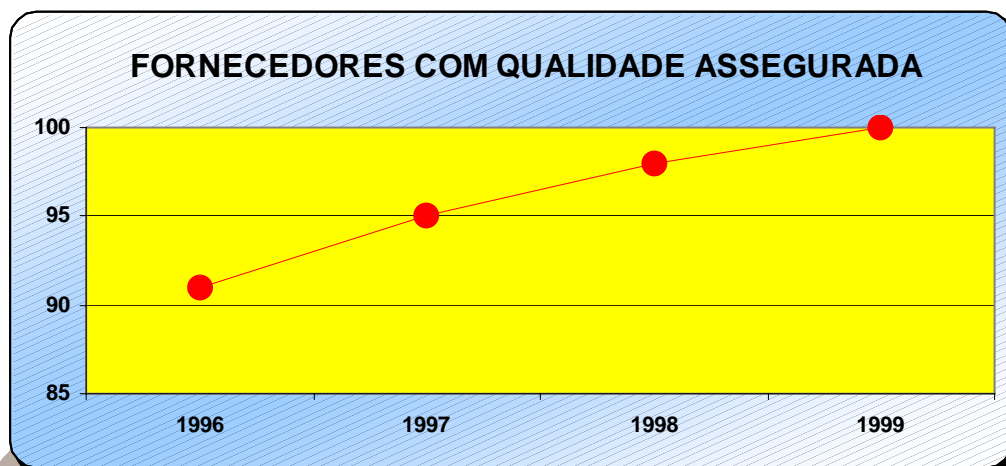


Figura 7.4/1

Os resultados das parcerias institucionais, constantes no item 6 do Perfil da Unidade, podem ser considerados positivo, tendo em vista a viabilização de ações importantes pelas parcerias a título de colaboração, como demonstra a figura 7.4/2.

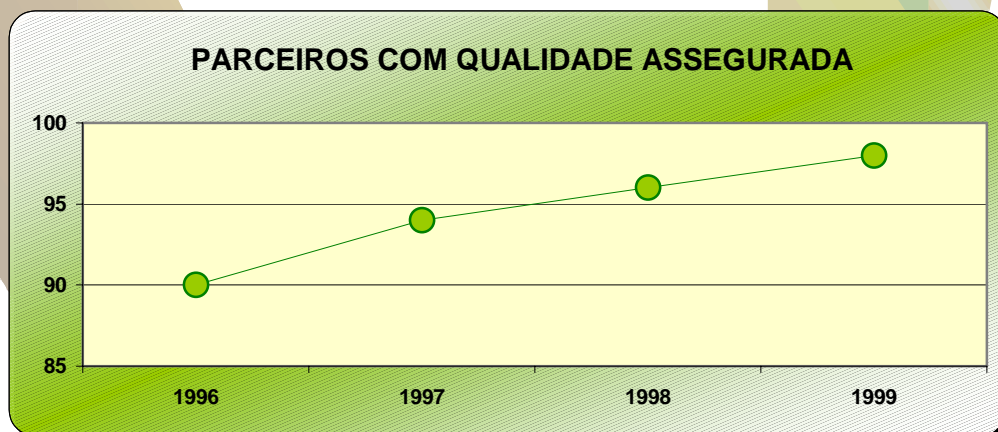


Figura 7.4/2



Os resultados nas figuras 7.4/3 a 7.4/7 demonstram os níveis de satisfação e conhecimento dos estagiários, em pesquisa realizada em junho de 2000.

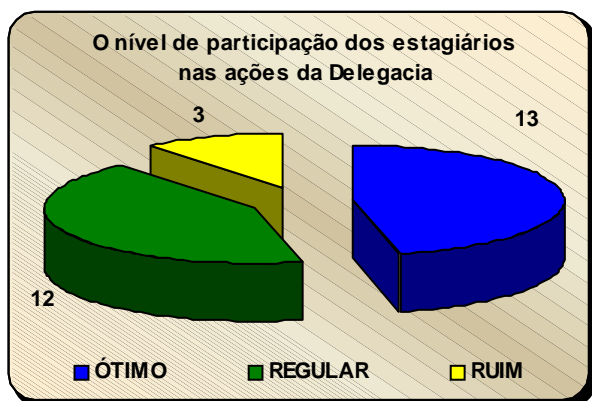


Figura 7.4/3

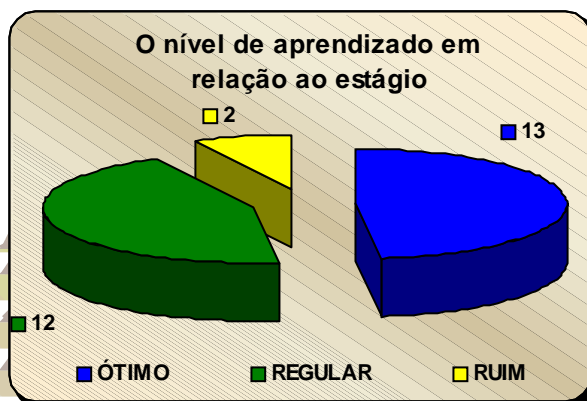


Figura 7.4/4

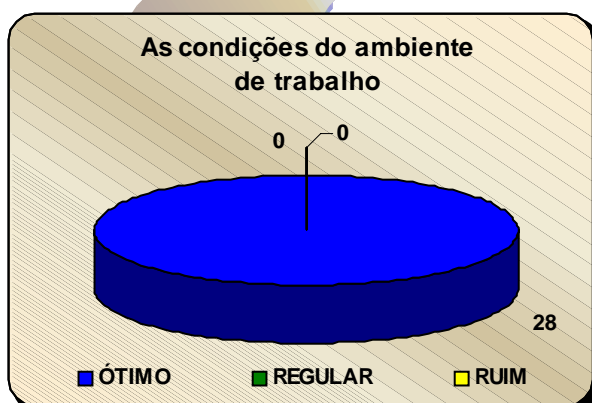


Figura 7.4/5

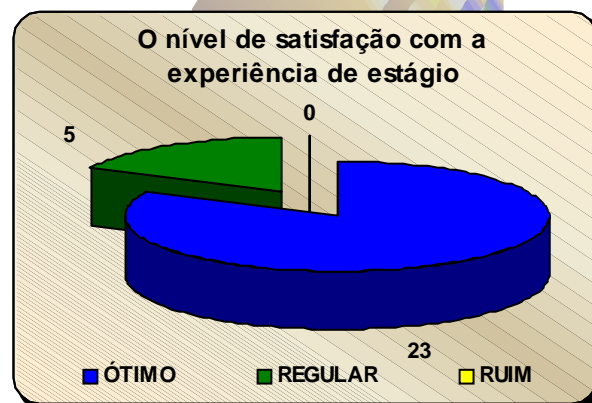


Figura 7.4/6

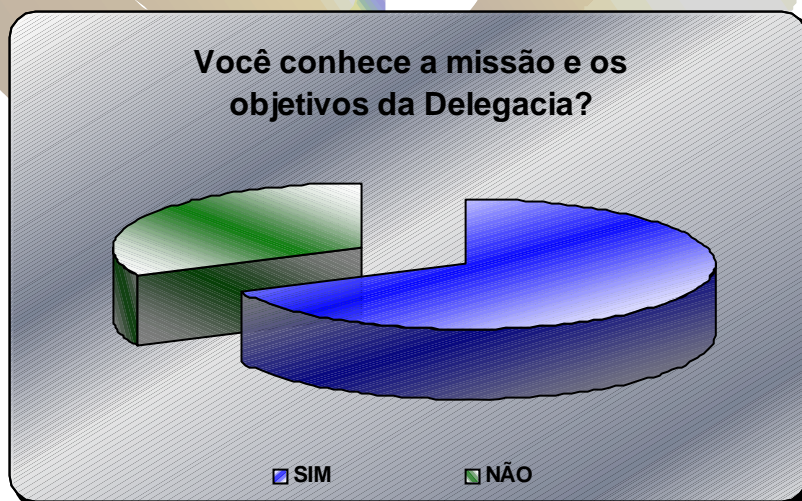
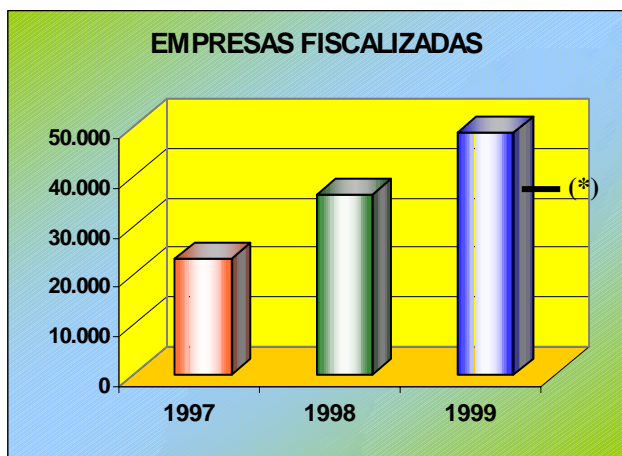


Figura 7.4/7

7.5 Resultados relativos aos serviços/produtos e aos processos organizacionais

Os resultados apresentados nas figuras 7.5/1 a 7.5/24 demonstram o comportamento dos respectivos indicadores.



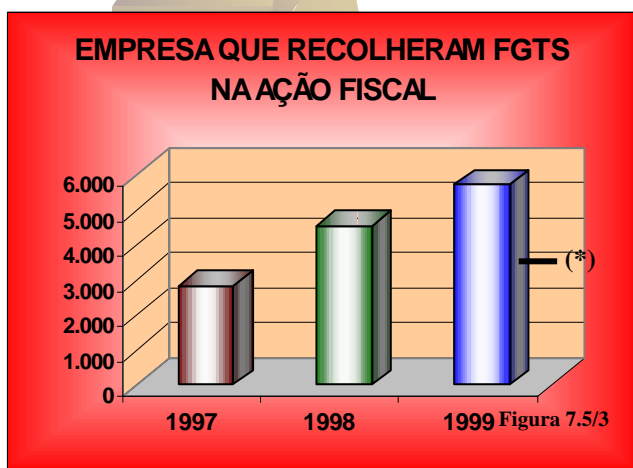
Bechmark = 39.909
(DRT do mesmo grupo)

Figura 7.5/1



Bechmark = 574.000
(DRT do mesmo grupo)

Figura 7.5/2



Bechmark = 2.889
(DRT do mesmo grupo)

Figura 7.5/3



Figura 7.5/4

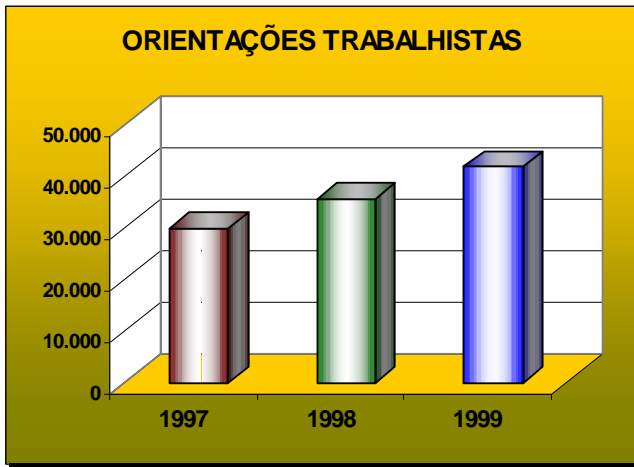


Figura 7.5/5

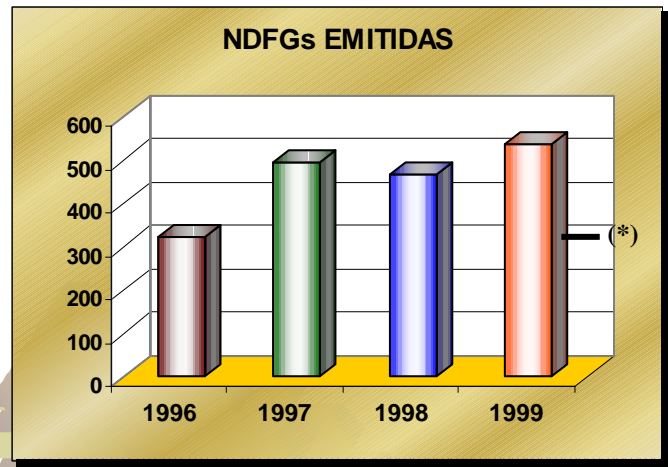
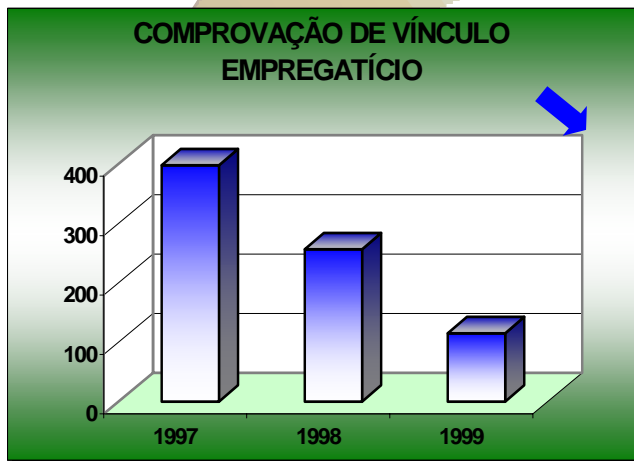


Figura 7.5/6



(*)

Figura 7.5/7

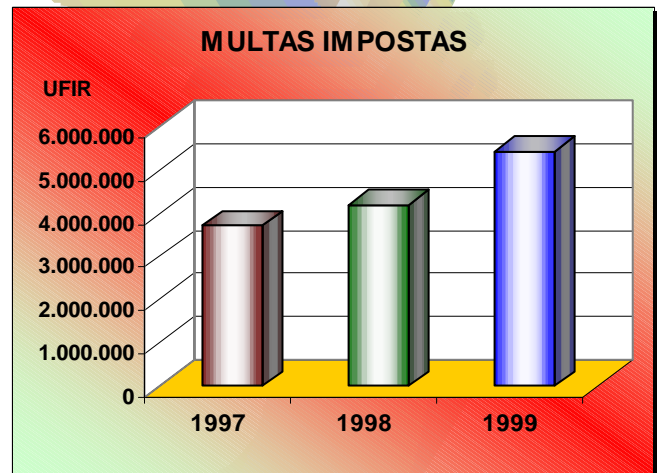


Figura 7.5/8

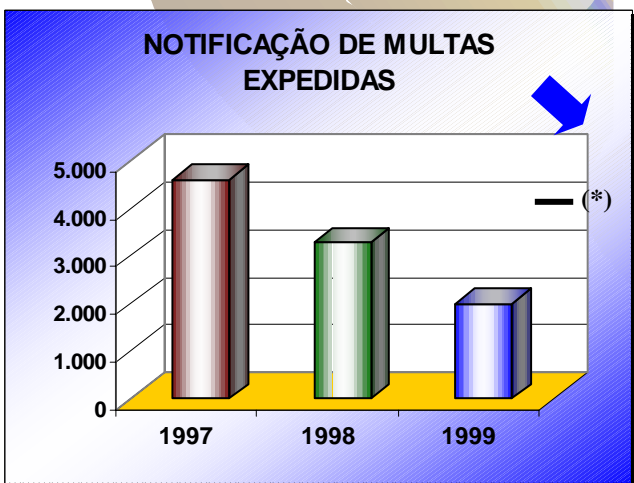


Figura 7.5/9

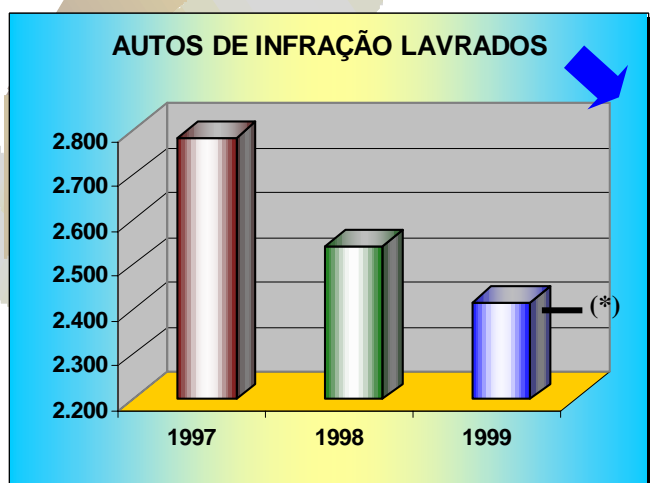


Figura 7.5/10

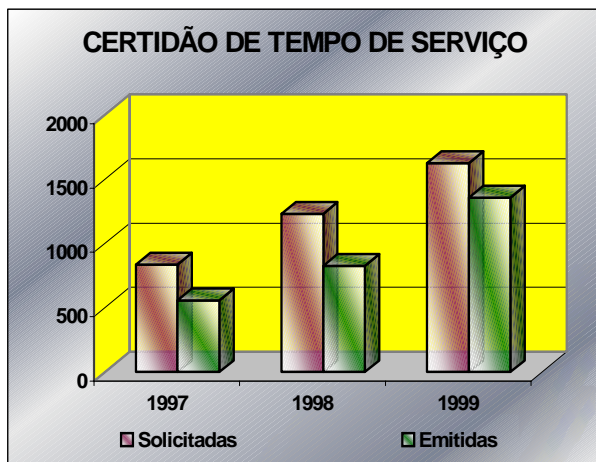


Figura 7.5/11

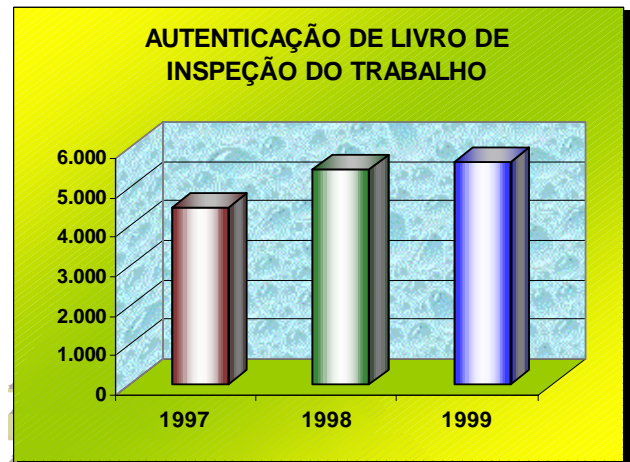
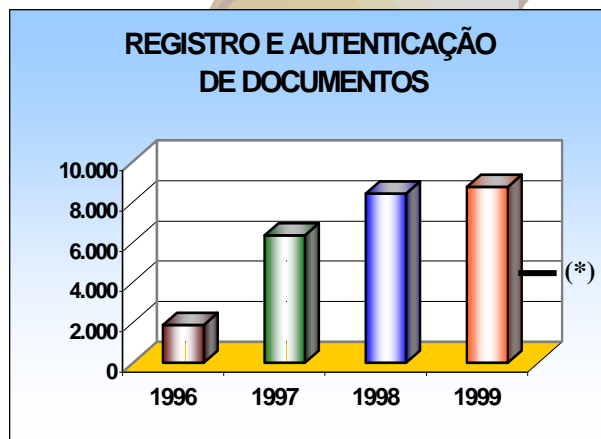
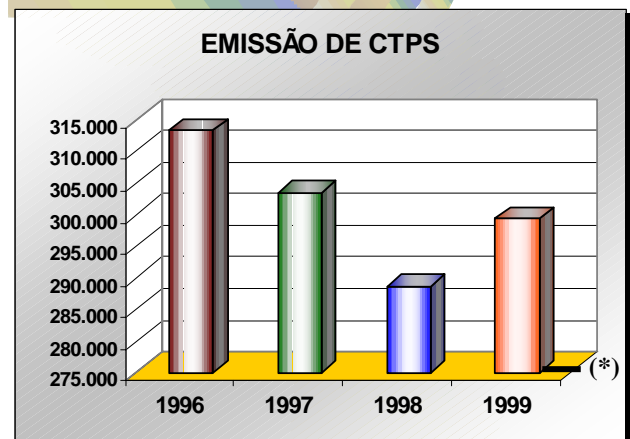


Figura 7.5/12



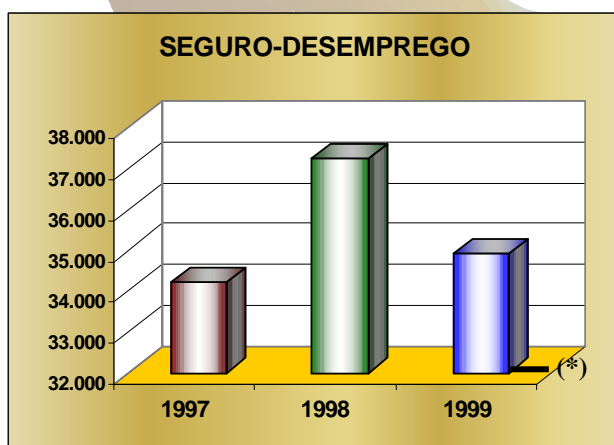
Benchmark = 3.531
(DRT do mesmo grupo)

Figura 7.5/13



Benchmark = 200.372
(DRT do mesmo grupo)

Figura 7.5/14



Benchmark = 29.815
(DRT do mesmo grupo)

Figura 7.5/15

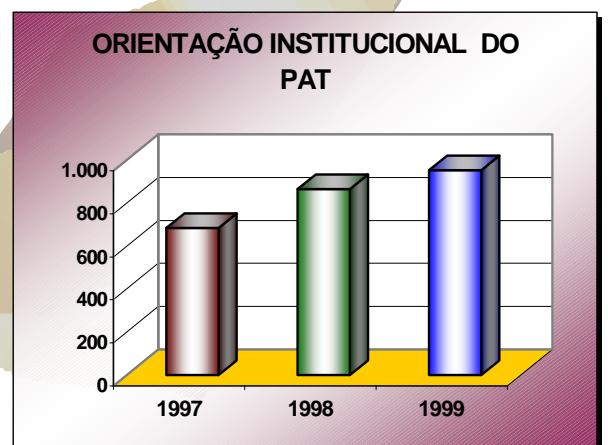
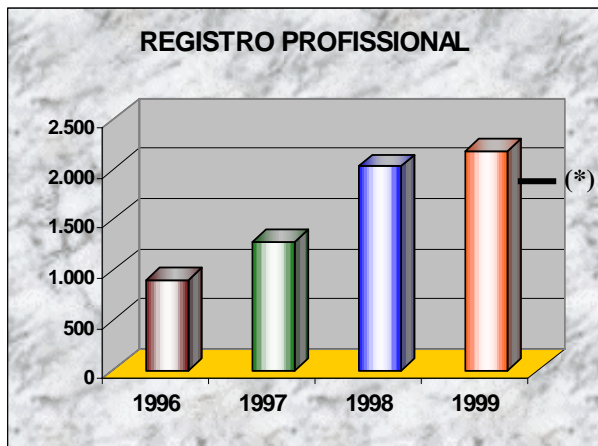
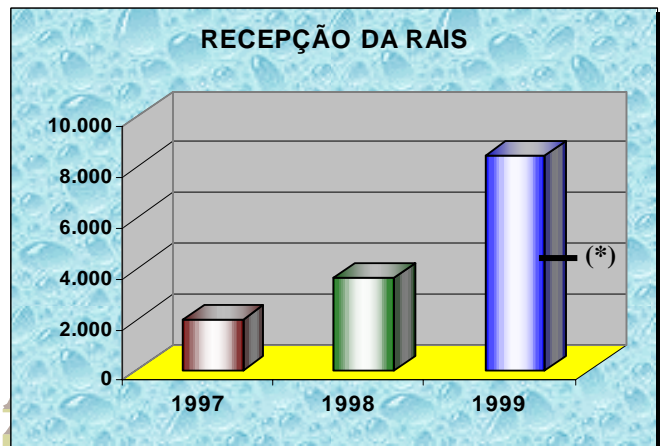


Figura 7.5/16



Bechmark = 1.595
(DRT do mesmo grupo)

Figura 7.5/17



Bechmark = 4.723
(DRT do mesmo grupo)

Figura 7.5/18



Figura 7.5/19

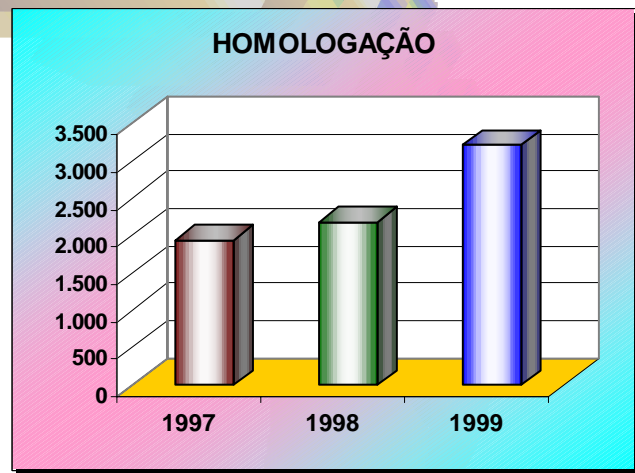
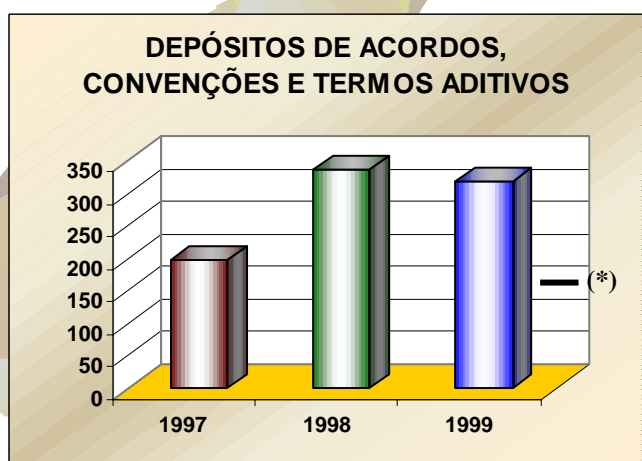


Figura 7.5/20



Bechmark = 276
(DRT do mesmo grupo)

Figura 7.5/21



Bechmark = 134
(DRT do mesmo grupo)

Figura 7.5/22

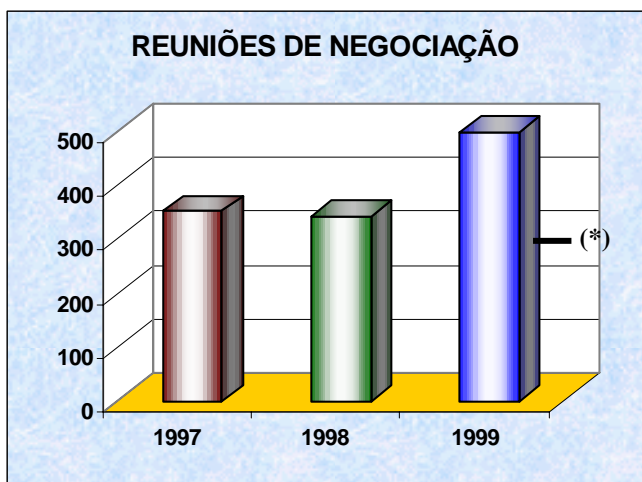


Figura 7.5/23

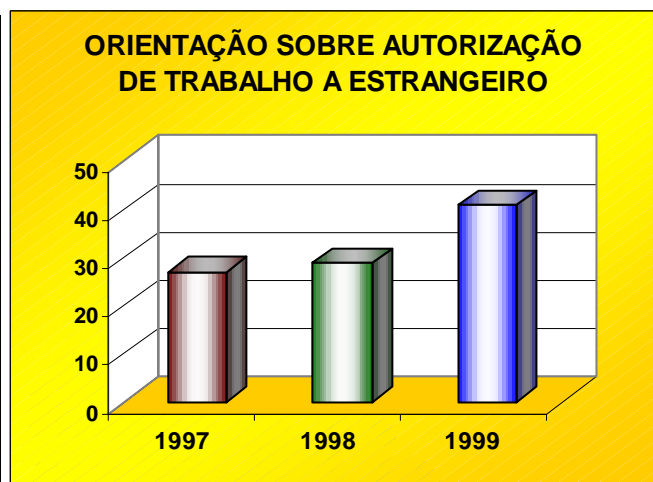


Figura 7.5/24

Bechmark = 276
(DRT do mesmo grupo)

Os resultados inerentes ao combate às formas degradantes e discriminatórias de trabalho pelo Núcleo Pró-Igualdade, instituído em setembro de 1999, estão apresentados nas figuras 7.5/25 a 7.5/30.

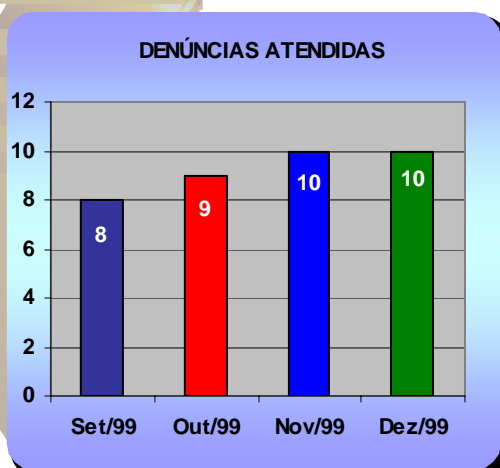


Figura 7.5/25

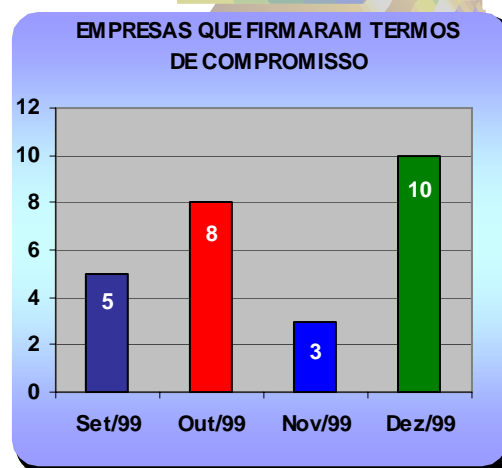


Figura 7.5/26

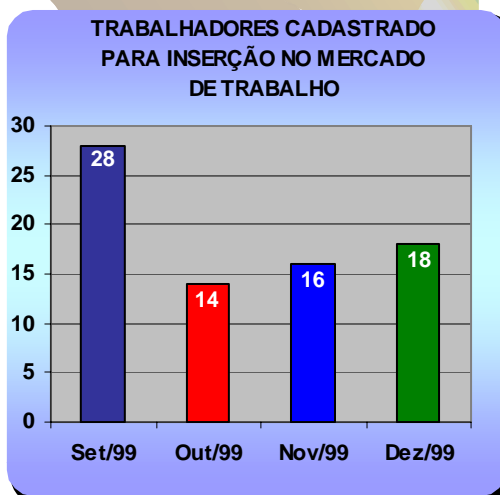


Figura 7.5/27

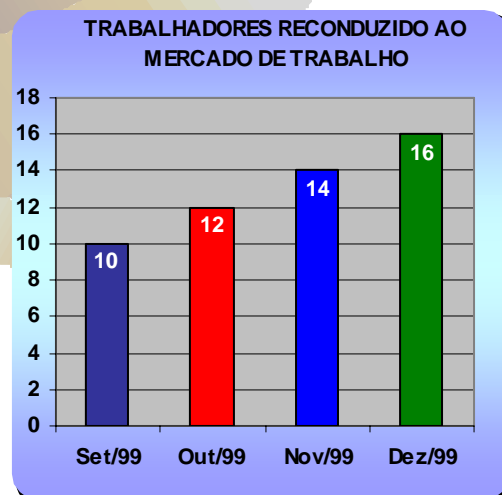


Figura 7.5/28

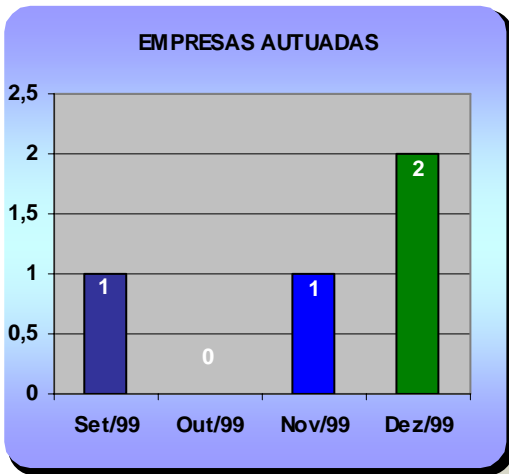


Figura 7.5/29

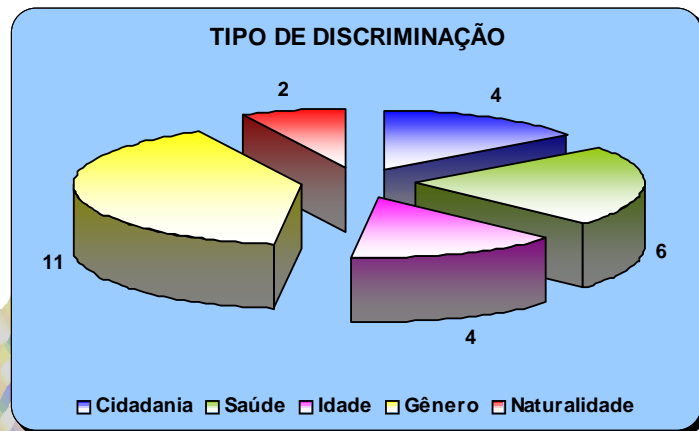


Figura 7.5/30

O resultados inerente ao combate às formas degradantes e discriminatórias de trabalho pelo grupo especial de combate ao trabalho infantil e proteção ao adolescente estão apresentados nas figuras 7.5/31 a 7.5/34.

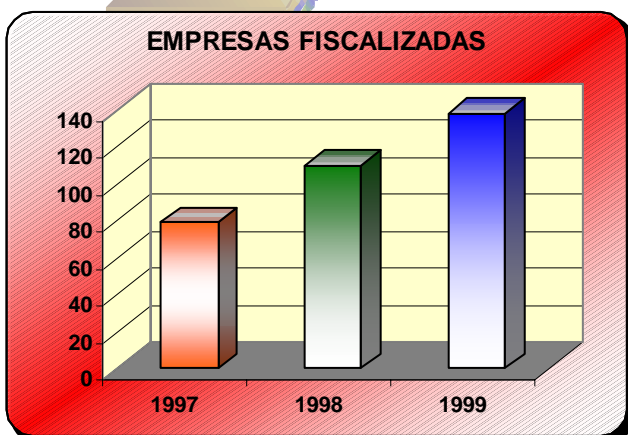


Figura 7.5/31

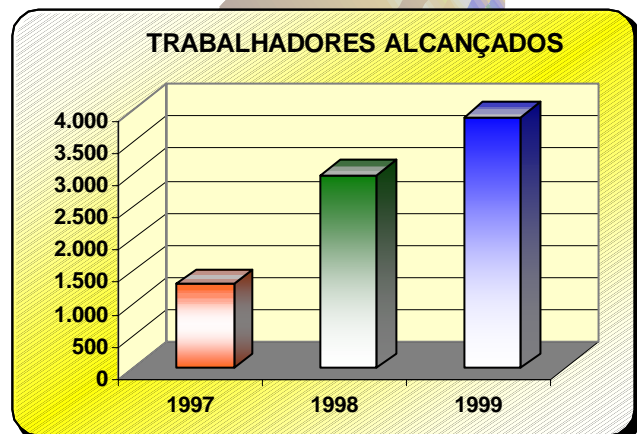


Figura 7.5/32

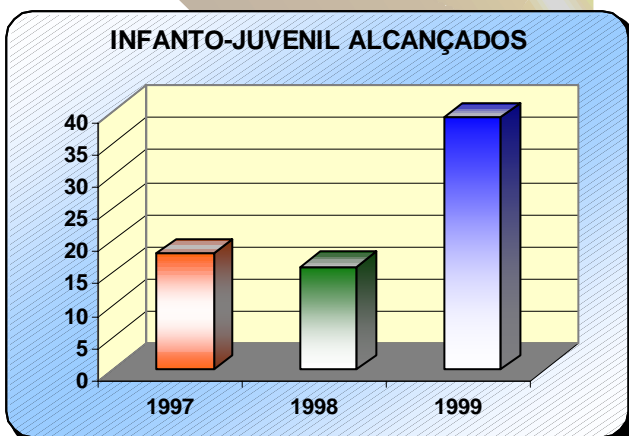


Figura 7.5/33

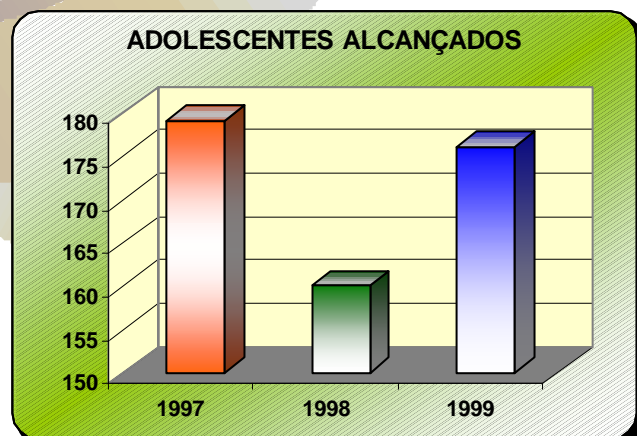


Figura 7.5/34

Os resultados dos termos de compromisso pela “Mesa de Entendimento” têm sido positivo para o trabalhador, conforme ilustra a figura 7.5/35.

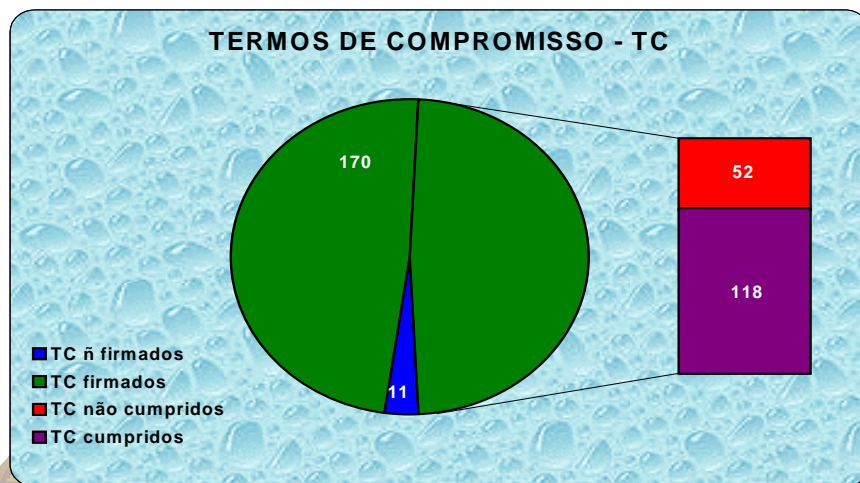


Figura 7.5/35

A figura 7.5/36 evidencia as práticas de comunicação da imagem institucional conforme demonstra a produção de Releases e as notícias veiculadas na mídia.

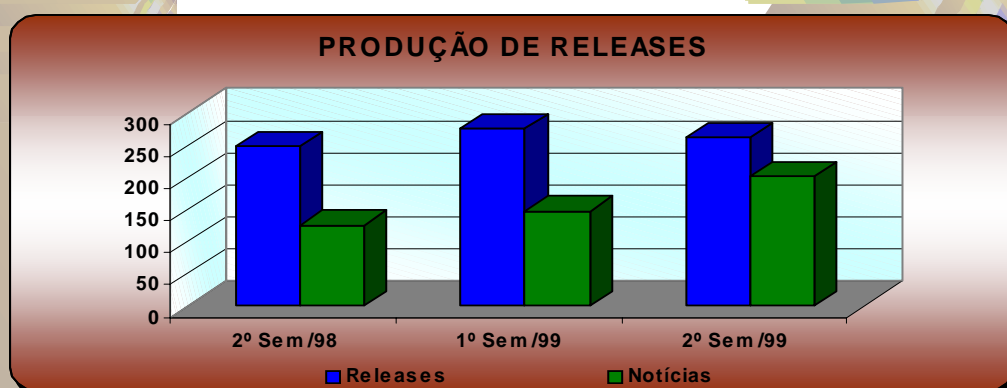


Figura 7.5/36

Os resultados inerentes às metas estabelecidas no Plano de Melhoria estão apresentados na figura 7.5/37.

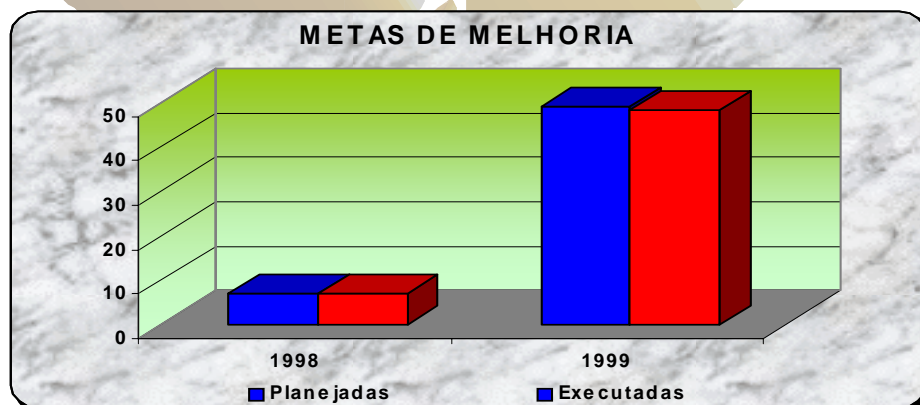


Figura 7.5/37



A figura 7.5/38 aponta a redução dos custos de manutenção patrimonial, com a locação de imóveis.

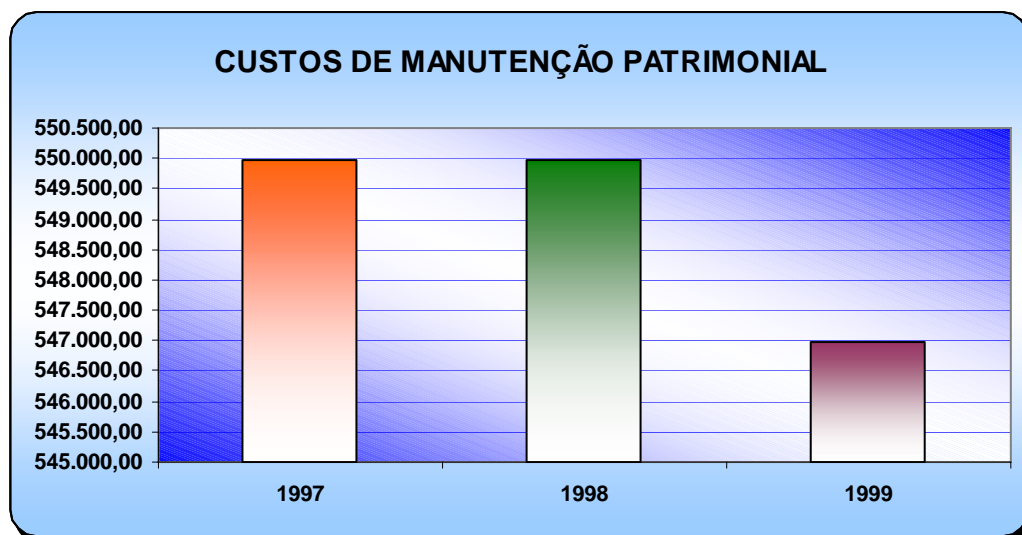


Figura 7.5/38

As figuras 7.5/39 e 7.5/40 evidenciam a preocupação da Delegacia em orientar o cidadão e conhecer as suas expectativas.

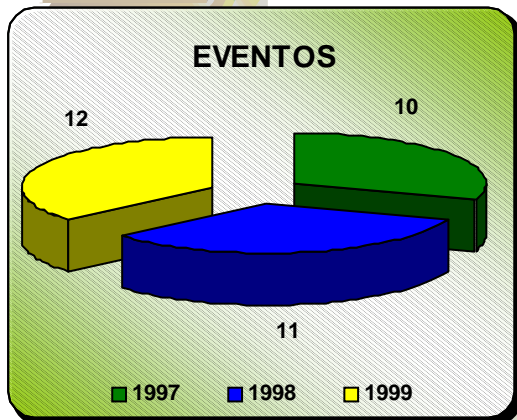


Figura 7.5/39

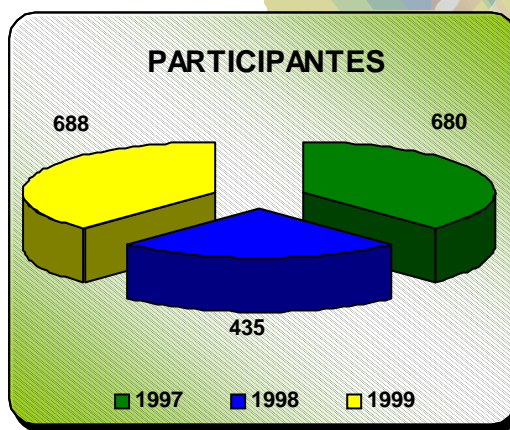


Figura 7.5/40

A Delegacia realizou quatro teleconferências, em 1999, para 688 participantes, com o objetivo de orientar e conhecer as expectativas do cidadão, bem como estimular a sua participação na discussão dos assuntos da área trabalhista.



Glossário

GLOSSÁRIO

BSL – Boletim de Serviço Local
CAT – Comunicação de Acidente do Trabalho
CEF – Caixa Econômica Federal
CIEE – Centro de Integração Empresa Escola
CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CISET – Secretária de Controle Interno
COMPROT – Sistema de Controle de Movimentação de Processo
CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social
CET – Conselho Estadual do Trabalho
CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
DATAMEC – Empresa de Sistemas e Processamentos de Dados S/A
DFC – Delegacia Federal de Controle
DO – Diário Oficial
DRT – Delegacia Regional do Trabalho
ENAP – Escola Nacional de Administração Pública
ETFC – Escola Técnica Federal do Ceará
FGTS – Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
GEAP – Fundação Grupo Executivo de Assistência Patronal
IBAMA – Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e Recursos Naturais
INCRA – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária
IMPARH – Instituto Municipal de Pesquisa e Administração de Recursos Humanos
INSS – Instituto Nacional do seguro Social
MARE – Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado
MTE – Ministério do Trabalho e Emprego
NDFG – Notificação do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
PAT – Programa de Alimentação do Trabalhador
QPAP – Programa de Qualidade e Participação na Administração Pública
RAIS – Relação Anual de Informação Social
SEBRAE – Serviço de Apoio a Micros e Pequenas Empresas
SERPRO – Serviço de Processamento de Dados
SAEG – Sistema de Acompanhamento Estatístico Gerencial
SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SESC – Serviço Social do Comércio
SESI – Serviço Social da Indústria
SESMT – Serviço Especializado em Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho
SIAFI – Sistema Integrado de Administração Financeira
SIAPE – Sistema Integrado de Administração de Pessoal
SICAF - Sistema Unificado de Cadastramento de Fornecedores
SIGAE – Sistema Integrado de Gestão do Programa de Ações de Emprego
SINE – Serviço Nacional de Emprego
SISAC – Sistema de Avaliação e Registro dos Atos de Admissão e Concessões
SFIT – Sistema Federal de Inspeção do Trabalho
SSST – Serviço de Segurança e Saúde do Trabalhador
TCU – Tribunal de Contas da União
UFC – Universidade Federal do Ceará
UNIFOR – Universidade de Fortaleza
ZOPP – Planejamento de Projeto Orientado por Objetivo