



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

**Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS**

# **Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria**

## **Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS**

**Período 01/01/2019 a 31/12/2019**

**FORTALEZA  
2020**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

**Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS**

**EXPEDIENTE**

Direção Superior: Luiz Ramom Teixeira Carvalho

Ouvidor: Carlos Eduardo Nunes de Sena

**1. INTRODUÇÃO**

O Sistema Socioeducativo do Estado do Ceará, no ano de 2015 e início do ano de 2016, passou por um período de crise e, a partir do ano de 2016, vem passando por uma série de ações destinadas ao reordenamento do referido Sistema, com vistas a implantar em nosso Estado um novo modelo de gestão, com foco em resultados.

Assim, para alcançar esse desiderato, o Executivo Estadual adotou uma série de medidas destinadas a sanar as situações de instabilidade do Sistema, bem como prover os meios necessários para alavancar os programas, projetos e ações desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo, visando oferecer ao adolescente um serviço digno e de qualidade, possibilitando sua ressocialização.

Como marco inicial desse processo de mudança, no mês de junho de 2016 foi sancionada a Lei nº 16.040, de 28 de junho de 2016, que criou a Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (SEAS), órgão integrante da Administração Direta do Poder Executivo Estadual, dotado de autonomia administrativa e orçamentária.

A SEAS foi criada com a importante missão de coordenar a gestão e a execução da política de atendimento socioeducativo no Estado do Ceará, em conformidade com as diretrizes do Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE), e um pilar fundamental desse processo é sua Ouvidoria, que se configura como um canal de acesso importante para a população de alguma maneira envolvida com o sistema socioeducativo, bem como o objetivo principal da gestão que é um tratamento digno e humanizado possibilitando a ressocialização dos adolescentes em conflito com a Lei.

No primeiro ano desde sua criação, a Ouvidoria da SEAS se caracterizou, sobretudo nos primeiros meses, talvez, por resquícios das inadequações de condutas e procedimentos do Sistema Socioeducativo do modelo anterior, recebeu, em sua maioria,



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

**Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS**

denúncias e reclamações no que se refere a condutas inadequadas previstas no ECA e no SINASE. Entretanto, o que se depreendeu atualmente foi a mudança no ano de 2017 e 2018, da natureza das manifestações, o que se mostra de forma positiva com a imposição da gestão específica e direcionada da SEAS nos pontos mais importantes e preocupantes do referido Sistema, ou seja, as denúncias de violações de direitos humanos que ocorriam de forma mais acentuada no princípio, reduziu drasticamente o que é bastante positivo para o que a Seas se propõe.

A SEAS, de agosto a setembro do ano de 2017, realizou Seleção Temporária prevista no Edital nº 001 – SEAS/SEPLAG, para os cargos de socioeducador, assistente social, pedagogo e psicólogo, mudando a forma de contratação que anteriormente era feita através de Organizações não Governamentais para o modelo atual de contratação direta pelo Estado. Essa mudança, em via de consequência, acarretou muitas dúvidas nos candidatos e nos antigos colaboradores, o que gerou algumas inconsistências e atrasos nos pagamentos de alguns colaboradores, no ano de 2018 ocorreu a renovação dos referidos contratos o que gerou também diversas manifestações referentes ao fato supramencionado.

No ano de 2019 os Centros socioeducativos estão estabilizados no que se refere a situações de crise, fato evidenciado pela diminuição no número de manifestações negativas, tais como Reclamação e denúncia. Desta forma, a Seas vem concentrando seus esforços em seu objetivo principal que é a ressocialização de adolescentes em conflito com a Lei.

## **2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR**

No caso da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS, tendo em vista sua criação recente, através da Lei nº 16.040 de 28/06/2016, o parâmetro anterior do ano de 2016 foi muito pequeno e por um período muito curto para realizar o comparativo desse tópico com o ano de 2017, já no ano de 2018, não obstante o aumento de demandas, as mesmas se deram por questões pontuais em relação a gestão, como foi demonstrado ao longo do Relatório do ano de 2018 e reforçado pela diminuição no número de manifestações no ano de 2019.



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

**3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO**

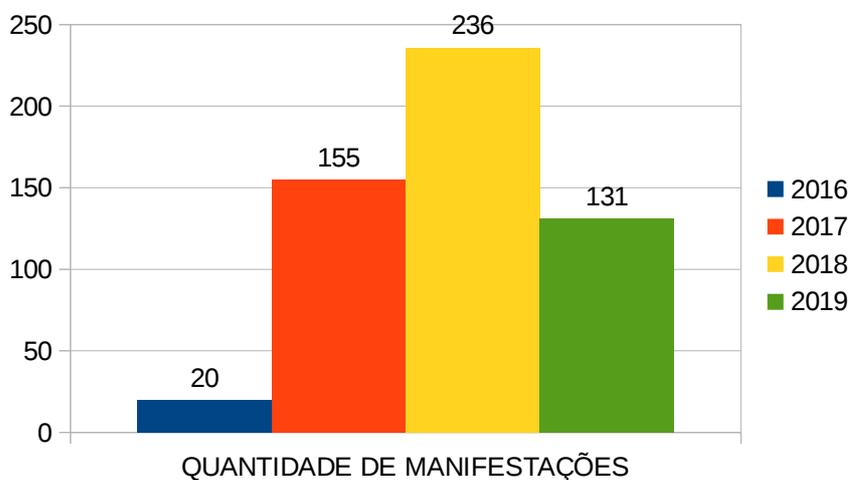
**3.1. Ouvidoria em Números**

A SEAS, por intermédio de sua Ouvidoria, no âmbito do Sistema Socioeducativo do Estado do Ceará, recebeu no ano de 2019 um total de 131 (cento e trinta e uma) demandas, descritas ao longo deste Relatório, no ano de 2016 e 2017, contou com 20 (vinte) e 155 (cento e cinquenta e cinco) manifestações respectivamente.

**3.1.1 Total de Manifestações do Período:**

A Ouvidoria da SEAS recebeu 131 (cento e trinta e uma) manifestações no período de 01.01.2019 a 31.12.2019, 236 (duzentos e trinta e seis) manifestações no período de 01/01/2018 até 31/12/2018, em 2016/2017, de acordo com os gráficos abaixo:

**Gráfico 1. Manifestações por Ano (2016 a 2019)**



ANO	2016	2017	2018	2019
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	20	155	236	131

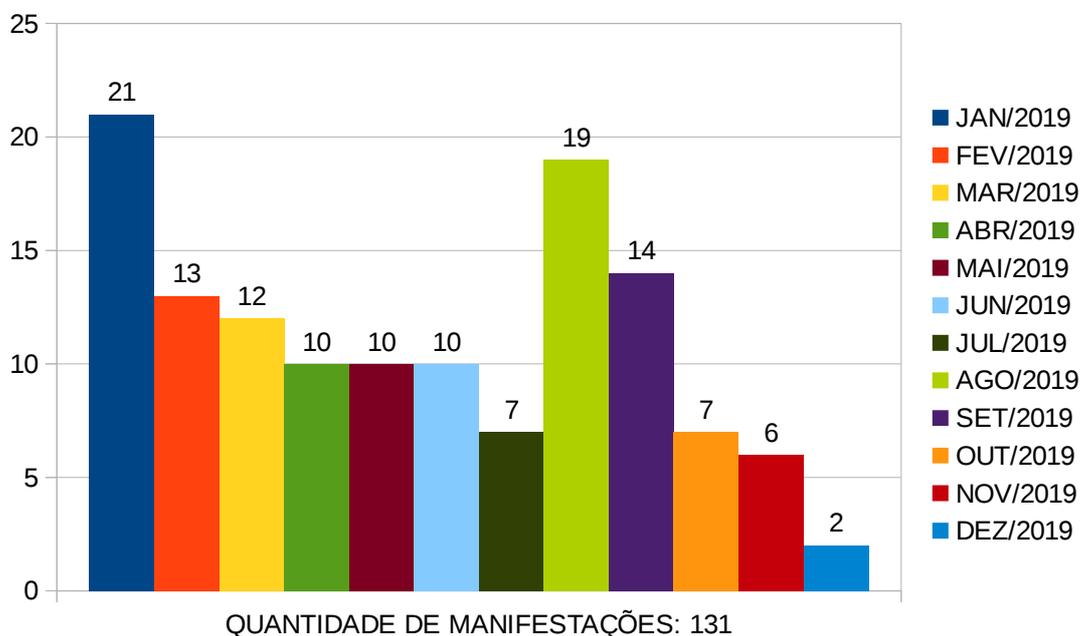
**Gráfico 2. Manifestações Mensais (01 jan/2019 – 31 dez/2019).**

MÊS / ANO	JAN/2019	FEV/2019	MAR/2019	ABR/2019	MAI/2019	JUN/2019	JUL/2019	AGO/2019	SET/2019	OUT/2019	NOV/2019	DEZ/2019	TOTAL
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES: 131	21	13	12	10	10	10	07	19	14	7	6	2	131



## GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS



O Pico de manifestações, ocorridos nos meses de janeiro e agosto referem-se as manifestações referentes a seleção temporária e renovação de contratos dos contratados.

### 3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.

A Ouvidoria da SEAS recebeu manifestações da seguinte forma:

Meio de Entrada	2018		2019		% Variação (+) (-)
Telefone (155)	138	58,47%	53	40,46%	-61,59%
Internet	90	38,14%	77	58,78%	-14,44%
E-mail	5	2,12%	1	0,76%	-80%
Instagram/Facebook	2	0,85%	0	-	-100%
Outros	1	0,42%	0	-	-100%
Governo Itinerante	1	0,42%	0	-	-100%
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>-</b>	<b>131</b>	<b>-</b>	<b>-44,49%</b>



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

Na tabela acima se depreende que há preferência dos usuários pelas manifestações por intermédio de telefone e internet, e um número irrisório através de e-mail o que demonstra, naturalmente, que os cidadãos evitam se identificar em suas manifestações.

### 3.1.3 Comparativo de Manifestações 2018 x 2019

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>2018</b>		<b>2019</b>		<b>% Variação (+) (-)</b>
Reclamação	145	61,44%	79	60,31%	-45,52%
Solicitação de Serviço	28	11,86%	20	15,27%	-28,57%
Denúncia	59	25%	28	21,37%	-52,54%
Elogio	0	-	3	2,29%	300%
Sugestão	3	1,27%	1	0,76%	-66,67%
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>	<b>-44,49%</b>

Como dito, no caso da SEAS, não obstante o parâmetro anterior quando de sua criação ser muito pequeno para se firmar comparação entre períodos, percebe-se em 2019 uma redução no número de manifestações em decorrência da gestão eficiente que vem fazendo tanto nas atividades meio e principalmente na atividade fim do sistema socioeducativo.

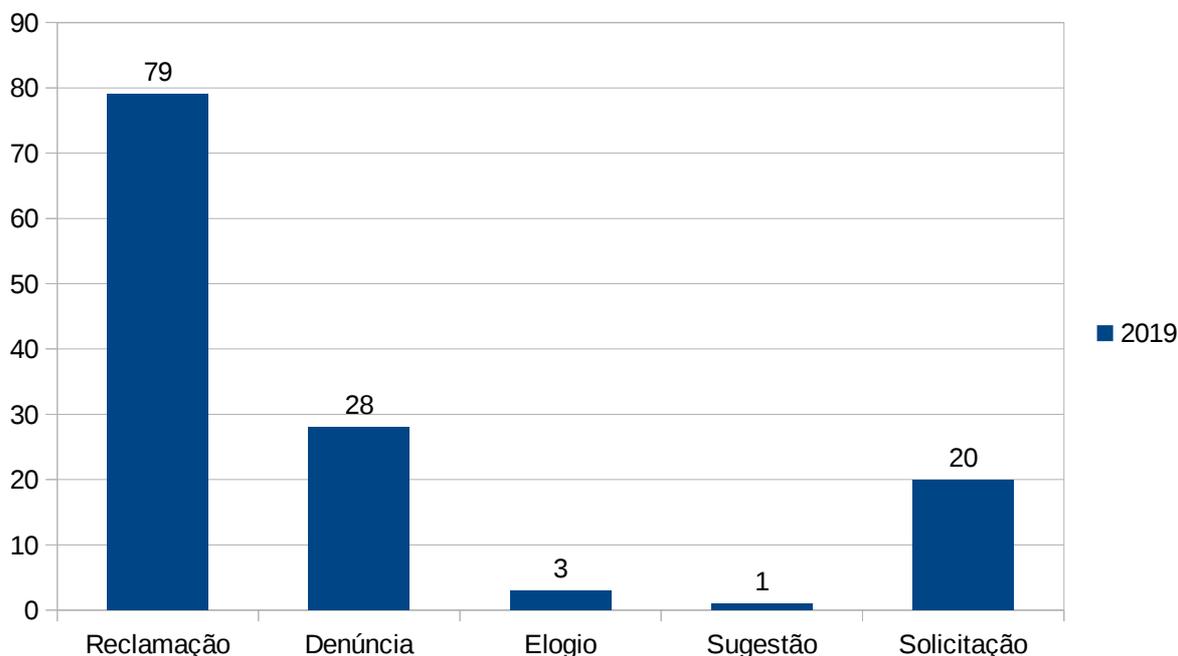
#### Gráfico 2. Tipo de Manifestação (2019)

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>2019</b>
Reclamação	79
Denúncia	28
Elogio	03
Sugestão	01
Solicitação	20
<b>Total</b>	<b>131</b>



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS



### 3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

#### 3.1.4.1 - Tipos de manifestações detalhados por assunto.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANT	TOTAL
DENÚNCIA	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1	28 (21,37%)
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	24	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	2	
	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1	
ELOGIO	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	3	03 (2,29%)
RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2	79 (60,31%)
	ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	3	
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	18	
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	40	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	10	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	3	
	SALÁRIO DE SERVIDORES	3	



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

<b>SOLICITAÇÃO</b>	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	5	20 (15,27%)
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	5	
	EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	3	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2	
	MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	1	
	SALÁRIO DE SERVIDORES	2	
	SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1	
<b>SUGESTÃO</b>	PROGRAMAS E PROJETOS DE RESSOCIALIZAÇÃO DO SOCIOEDUCANDO	1	01 (0,76%)
<b>Total Resultado</b>		<b>131</b>	<b>131 (100%)</b>

**3.1.4.2 – Assunto/Sub-assunto:**

<b>ASSUNTO</b>	<b>SUB-ASSUNTO</b>	<b>QUANT</b>	<b>TOTAL</b>
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	29	69
	ADVOCACIA ADMINISTRATIVA (INFLUÊNCIA PROFISSIONAL SOBRE A PRÁTICA DE ATOS ADMINISTRATIVOS PARA PARTICULARES)	2	
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	28	
	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	1	
	PROPINA/EXTORSÃO	2	
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	5	
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	2	
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	14	23
	DIVERSOS (LOCAL DE PROVA, INSCRIÇÕES, CRONOGRAMA, CONDUTA DE APLICADOR, CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO, ETC)	4	



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

**Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS**

	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	1	
	INSATISFAÇÃO COM A COMISSÃO ORGANIZADORA	1	
	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	3	
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	ALIMENTAÇÃO	1	15
	ATENDIMENTO INADEQUADO AO SOCIOEDUCANDO/FAMÍLIA	4	
	INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E ESTRUTURA FÍSICA	5	
	REGIMENTO INTERNO	5	
SALÁRIO DE SERVIDORES	-	5	5
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO	2	5
	ATENDIMENTO À LEGISLAÇÕES E NORMAS LEGAIS	1	
	ESTRUTURA FÍSICA	1	
	SERVIÇOS DIVERSOS (CAIXA ELETRÔNICO, ESTACIONAMENTO, ETC)	1	
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	-	3	3
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	3	3
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	2	2
ACORDO DE COOPERAÇÃO / PARCERIAS INSTITUCIONAIS	-	1	1
PROGRAMAS E PROJETOS DE RESSOCIALIZAÇÃO DO SOCIOEDUCANDO	-	1	1
OUTROS		4	4
<b>TOTAL</b>			<b>131</b>

Ao proceder análise dos números do quadro acima, evidencia-se uma maioria das manifestações de reclamações, notadamente nas questões relacionadas a mudança na forma de



## GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

contratação dos socioeducadores e das equipes técnicas que gerou dúvidas e instabilidades no sistema, principalmente com inconsistências que geraram atraso por falta de pagamentos, mudanças de direção e gestão em alguns centros que, em nossa interpretação, gerou algumas manifestações, bem como, intervenções da SEAS nos Centros Socioeducativos que impôs uma nova forma de gestão com readequação de rotinas internas e procedimentos técnicos que em um primeiro momento causou controvérsia, todavia, com o decorrer do tempo os números de manifestações do tipo denúncia e reclamação reduziram e no ano de 2019 continuam reduzindo.

### 3.1.5 Programa de Governo 7 Cearás

A SEAS está inserida no Plano Plurianual no Eixo Ceará Acolhedor - 2, com função de Inclusão Social e Direitos Humanos “2.03”, possuindo o programa de proteção e promoção dos direitos de adolescentes em atendimento socioeducativo – 075, com ações de atendimento às unidades da proteção social especial a adolescentes em conflito com a lei e em cumprimento de medida socioeducativa – 47100004, sendo este seu eixo principal com programas de gestão voltada para o atendimento digno ao adolescente, possibilitando sua ressocialização:

### Eixo Governamental Ceará Acolhedor

#### ❖ Tema: Inclusão Social e Direitos Humanos

#### ❖ Tipificação/Assunto

#### • Reclamação – 08 registros

ABUSO DE AUTORIDADE	02
DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	02
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	02
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	01
ADVOCACIA ADMINISTRATIVA	01

#### • Denúncia - 07 registros



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

ABUSO DE AUTORIDADE	01
DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	01
PROPINA / EXTORSÃO	01
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	01
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	01
ATENDIMENTO INADEQUADO SOCIOEDUCANDO/FAMÍLIA	01
INSTALAÇÕES EQUIPAMENTOS ESTRUTURA FÍSICA	01

• **Solicitação de Serviço – 07 registros**

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR / ABUSO DE AUTORIDADE	01
ADVOCACIA ADMINISTRATIVA	01
DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	01
SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS COMISSIONADOS)	01
INSTALAÇÕES EQUIPAMENTOS ESTRUTURA FÍSICA	01
ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO E NORMAS LEGAIS	01
ESTRUTURA FÍSICA	01

• **Elogio – 01 registros**

ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	01
--	----

• **Sugestão – 01 registros**

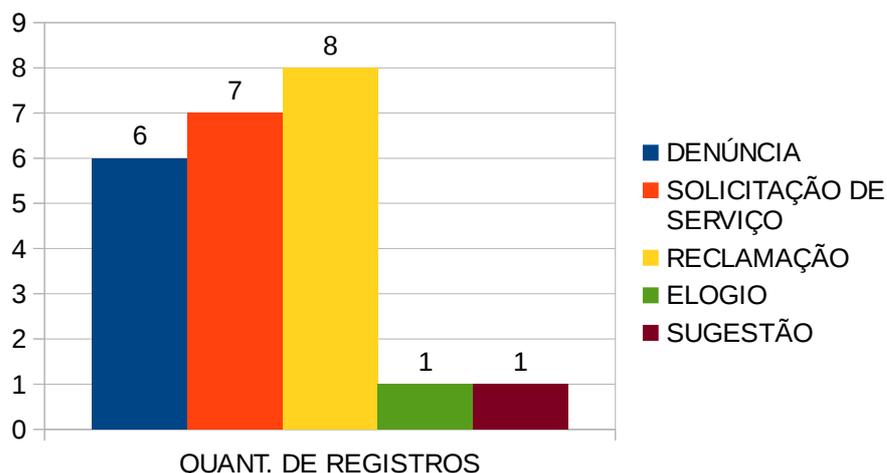
PROGRAMAS E PROJETOS DE RESSOCIALIZAÇÃO DO SOCIOEDUCANDO	01
--	----

**Gráfico 3. Eixo Governamental Ceará Acolhedor.**

**Tema: Inclusão Social e Direitos Humanos.**

**Registros por Tipificação/Assunto.**

TIPIFICAÇÃO/ ASSUNTO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	RECLAMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	TOTAL
QUANT. DE REGISTROS	06	07	08	01	01	<b>23</b>





**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

**Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática**

❖ **Tema: Administração Geral**

❖ **Tipificação/Assunto**

• **Reclamação - 10 registros**

INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE	01
SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	01
CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	01
DIVERSOS (LOCAL DE RPVA, INSCRIÇÕES, CRONOGRAMA...)	01
INSATISFAÇÃO COM COMISSÃO ORGANIZADORA	01
REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	01
NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE TRABALHO	01
ALIMENTAÇÃO	01
SERVIÇOS DIVERSOS (CAIXA ELETRÔNICO...)	01

• **Solicitação de Serviço - 04 registros**

CONVOCAÇÃO DE APROVADOS	01
ESCLARECIMENTOS E ORIENTAÇÕES ACERCA DE EDITAL...	01
REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	01
SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)	01

• **Denúncia – 02 registros**

ESTRUTURA FÍSICA	01
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	01

• **Sugestão – 01 registros**

CESSÃO DE FERRAMENTAS E APLICATIVOS INSTITUCIONAIS	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO/ÓRGÃO PÚBLICO	01
PROGRAMAS E PROJETOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	01
TOTAL	03

**Gráfico 4. Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática.**

**Tema: Administração Geral.**

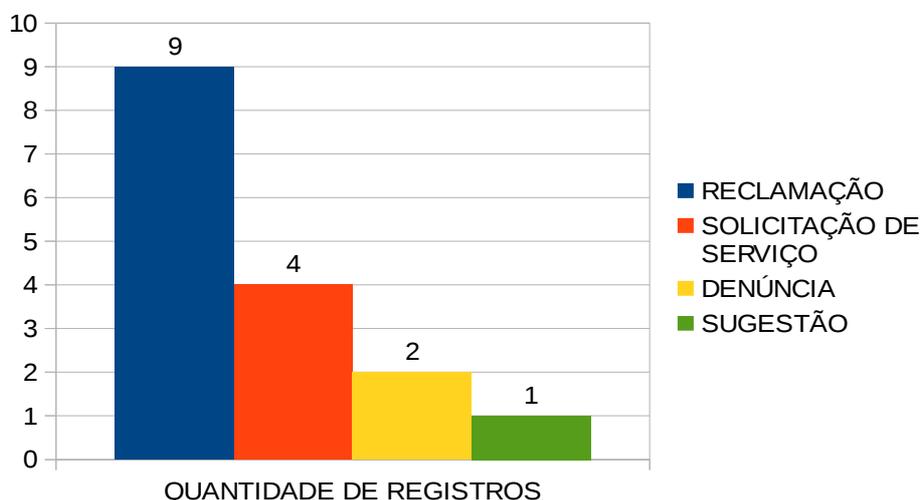
**Registros por Tipificação/Assunto.**

TIPIFICAÇÃO/ ASSUNTO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	TOTAL
QUANTIDADE DE REGISTROS	09	04	02	01	16



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS



### 3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

#### Quantitativo de Manifestações por Unidade 2018/2019

Unidades	Total de Manifestações		% Variação (+) (-)
	2018	2019	
SEAS	93	04	-95,7%
COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA – CORSO	43	79	83,72%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA – COAFI	23	26	13,04%
CENTRO EDUCACIONAL ZEQUINHA PARENTE – CSDZP	11	06	-45,45%
CENTRO DE SEMILIBERDADE DE CRATEÚS	10	00	-100%
CENTRO EDUCACIONAL PATATIVA DO ASSARÉ – CEP A	09	12	33,33%
CENTRO EDUCACIONAL SÃO MIGUEL – CSSM	08	04	-50%
CENTRO EDUCACIONAL DOM ALUÍSIO LORSHEIDER – CSCAL	08	06	-25%
CENTRO EDUCACIONAL SÃO FRANCISCO – CSSF	08	02	-75%



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

CENTRO EDUCACIONAL DO PASSARÉ	00	00	-
CENTRO DE SEMILIBERDADE MÁRTIR FRANCISCA	00	00	-
CENTRO EDUCACIONAL JOSÉ BEZERRA DE MENEZES	00	01	100%
CENTRO EDUCACIONAL DO CANINDEZINHO – CSC	06	08	33,33%
OUTROS	17	28	64,71%

Não obstante às manifestações supramencionadas, o relatório de demandas por Município apresentou somente 08 (oito) manifestações oriundas de Fortaleza.

<b>Municípios</b>	<b>Quantidade de Manifestações</b>
NÃO INFORMADO	68
FORTALEZA	45
JUAZEIRO DO NORTE	06
SOBRAL	11
COREAÚ	01
<b>Total</b>	<b>131</b>

### 3.2 Resolutividade das Manifestações

#### 3.2.1 Quadro de Resolubilidade por Situação

<b>Situação</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2019</b>
Manifestações Respondidas no Prazo	109
Manifestações Respondidas fora do Prazo	22
<b>Total</b>	<b>131</b>

Na análise do quadro acima, justifica-se as manifestações respondidas fora do prazo pelo fato da resolução do problema ter se estendido além do período esperado tendo em vista sua complexidade e demora no retorno de áreas demandadas.



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

### 3.2.2 Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta foi 13 (treze) dias, ou seja, dentro do prazo normal de resposta.

### 3.3.3 Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2019
Total de manifestações Finalizadas	109 (83,21%)
Total de manifestações finalizadas fora do prazo	22 (16,79%)
<b>TOTAL</b>	<b>131 (100,00%)</b>

As observações em relação ao tempo de resposta remetem ao item anterior.

### 3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.

#### Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
<b>Total de pesquisas</b>	<b>07</b>	<b>07</b>
a) De modo geral qual sua satisfação com o serviço de Ouvidoria neste atendimento?	3,29	3,29
b) Com o tempo de retorno da resposta?	3,71	3,71
c) Com o canal utilizado para registro de sua manifestação?	4,0	4,0
d) Com a qualidade da resposta apresentada?	2,86	2,86
Antes de Realizar esta manifestação o que você achava da qualidade do serviço do Ouvidor	4,29	4,29
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,29	3,29
<b>Índice/Média (Perguntas a, b, c, d)</b>		<b>69,3%</b>

Os números acima demonstram alto índice de satisfação em relação as respostas dos cidadãos que se manifestaram nesse item. Em relação a paradigma com períodos anteriores



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

**Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS**

não há parâmetro para comparação tendo em vista a Ouvidoria/SEAS contar com apenas seis meses de criação.

#### **4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO**

Como visto as principais manifestações junto a Ouvidoria/SEAS, foram denúncias e reclamações acerca de, atraso de pagamento, dúvidas em relação a seleção temporária, redução clara das condutas inadequadas de servidor e irregularidades no âmbito das unidades socioeducativas. Em relação às manifestações, as mesmas foram encaminhadas aos setores responsáveis pelas manifestações, em especial a Coordenadoria Administrativo financeira, Setor Pessoal e Corregedoria para atuação de forma eficiente e reduzir de forma efetiva esse tipo de manifestação no âmbito do Sistema de Ouvidoria.

Ressalte-se que essas definições de gestão foram procedidas no intuito de que se tenha um sistema socioeducativo que realmente atenda sua função social a que se propõe, que é a ressocialização de adolescentes em conflito com a lei.

#### **5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

Esta Ouvidoria procura participar dos eventos incentivados pela Rede de Ouvidorias, tendo em vista que o servidor responsável pela Ouvidoria exerce precipuamente a função de Corregedor da SEAS.

#### **6. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

Como mencionado no item “5”, a Ouvidoria da SEAS está ligada à Corregedoria do mencionado Órgão, de forma que os relatórios apresentados a gestão superior também incluem os dados recebidos pela Ouvidoria e suas manifestações, com análise e tratativas conjuntas para resolução das mesmas.

#### **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

**Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS**

Face ao exposto no presente relatório, a Ouvidoria da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS, vem buscando através das manifestações recebidas, colher informações acerca das situações ocorridas no âmbito do sistema socioeducativo com o objetivo de que a gestão tenha uma atuação mais eficiente em suas atribuições.

Os números descritos nesse relatório demonstram uma franca evolução com a criação da SEAS, principalmente no que diz respeito ao tratamento digno aos adolescentes e a redução drástica das questões relacionadas a violação de direitos humanos. Ressalte-se que o período de transição do modelo de gestão ainda vem causando manifestações relativas a condutas inadequadas de servidores em sua maioria, entretanto vem se buscando mitigar esses pontos para que se tenha um sistema socioeducativo que realmente cumpra sua função social.

## **8. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES**

Esta Ouvidoria, a título de recomendação, não obstante ao contingenciamento financeiro do Estado, sugere a possibilidade de criação de gratificações para servidores já possuidores de funções de confiança, com o objetivo de incentivá-los a atuarem junto as Ouvidorias e, desta forma, incrementar as mesmas no âmbito de seus Órgãos.

Fortaleza, 14 de fevereiro de 2020.

---

**Carlos Eduardo Nunes de Sena**  
**Ouvidor/SEAS**

Atesto para os devidos fins de direito, ter tomado conhecimento das providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial, e o devido encaminhamento a todas as áreas da instituição (comitê executivo/gestor).



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

**Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS**

**Luiz Ramom Teixeira Carvalho  
Superintendente/SEAS**