



**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: 01/01/2020 a 31/12/2020

**FORTALEZA
2021**



**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 n.º 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



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

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, 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, 2019 e 2020 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.

Nos anos de 2019 e 2020, houve uma estabilidade nos Centros Socioeducativos, no que se refere a situações de crise, fato evidenciado pela diminuição no número de manifestações negativas, tais como Reclamações e Denúncias. Desta forma a Seas vêm concentrando seus esforços em seu objetivo principal que é a ressocialização de adolescentes em conflito com a lei.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

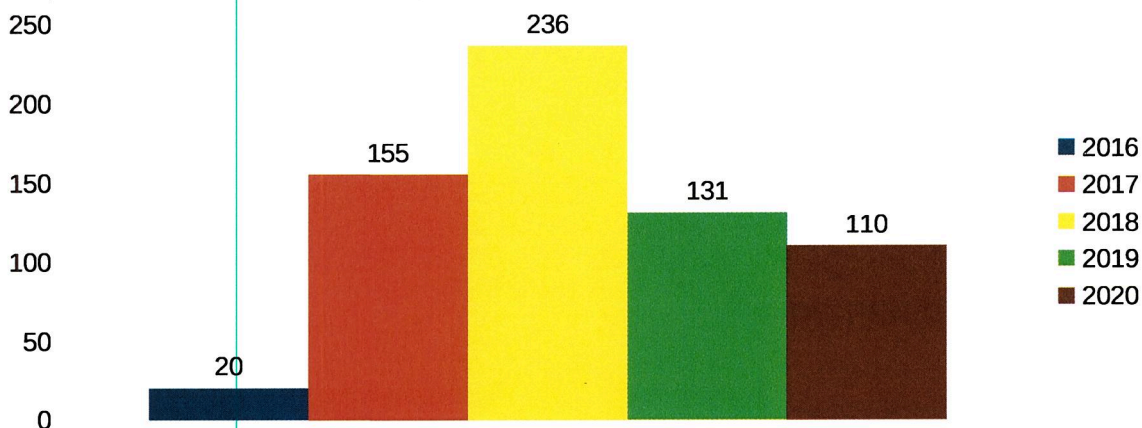
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

No caso da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS, tendo em vista sua tenra criação, por meio da Lei n.º 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, bem como em 2020.

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 2020, um total de 110 (cento e dez) demandas descritas ao longo deste Relatório. Em 2019, foram 131 (cento e trinta e uma) demandas, nos anos 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:



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

A Ouvidoria da SEAS recebeu 110 (cento e dez) manifestações no período de 01/01/2020 a 31/12/2020, 131 (cento e trinta e uma) manifestações no período de 01/01/2019 a 31/12/2019, 236 (duzentas 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 2020)

ANO	2016	2017	2018	2019	2020
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	20	155	236	131	110

Gráfico 2 – Manifestações Mensais (01 jan/2020 a 31 dez/2020)

MÊS / ANO	JAN/ 2020	FEV/ 2020	MAR/ 2020	ABR/ 2020	MAI/ 2020	JUN/ 2020	JUL/ 2020	AGO/ 2020	SET/ 2020	OUT/ 2020	NOV/ 2020	DEZ/ 2020	TOTAL
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES: 110	11	10	34	04	08	04	09	12	09	03	02	04	110

O ápice de manifestações ocorridos no mês de março/2020, deve-se as demandas referentes a pandemia do novo corona vírus (COVID-19).

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.

A Ouvidoria da SEAS recebeu manifestações da seguinte forma:

Meio de Entrada	2019		2020		% Variação (+) (-)
Telefone (155)	53	40,46%	59	53,63%	+11,32%
Internet	77	58,78%	49	44,55%	-36,36%



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

E-mail	01	0,76%	02	1,82%	+100,00%
Instagram/Facebook	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-
Governo Itinerante	-	-	-	-	-
Total	131	-	110	-	-16,03%

A tabela acima se depreende que há preferência dos usuários pelas manifestações via contato telefônico e internet. Um número irrisório por meio 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

Tipo de Manifestação	2019		2020		% Variação (+) (-)
Reclamação	79	60,31%	66	60,00%	-16,45%
Solicitação de Serviço	20	15,27%	11	10,00%	-45,00%
Denúncia	28	21,37%	31	28,18%	+10,71%
Elogio	03	2,29%	01	0,91%%	-66,66%
Sugestão	01	0,76%	1	0,91%	-00,00%
Total	131	100%	110	100%	-16,03%

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 2019/2020 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.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

Gráfico 2. Tipo de Manifestação (2020)

Tipo de Manifestação	2020
Reclamação	66 – 60,00%
Denúncia	31 – 28,18%
Elogio	01 – 0,91%
Sugestão	01 – 0,91%
Solicitação	11 – 10,00%
Total	110

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	PANDEMIA NOVO CORONA VÍRUS (COVID-19)	04	31 (28,18%)
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	25	
	ATRASO FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	02	
ELOGIO	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	01	01 (0,91%)
RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	01	66 (60,00%)
	FROTA DE VEÍCULO	01	
	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	02	
	EFETIVO DE PESSOAL NOS ÓRGÃOS/ENTIDADES	01	
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	22	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	11	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	03	
	PANDEMIA NOVO CORONA VÍRUS (COVID-19)	25	
SOLICITAÇÃO	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	03	11 (10,00%)
	PANDEMIA NOVO CORONA VÍRUS (COVID-19)	02	



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	05	
	SALÁRIO DE SERVIDORES	01	
SUGESTÃO	ELOGIO AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	1	01 (0,91%)
	Resultado Total	110	110 (100%)

3.1.4.2 – Assunto/Sub-assunto:

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	QUANT	TOTAL
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	14	48
	ADVOCACIA ADMINISTRATIVA (INFLUÊNCIA PROFISSIONAL SOBRE A PRÁTICA DE ATOS ADMINISTRATIVOS PARA PARTICULARES)	04	
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	17	
	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	04	
	DESVIO DE FUNÇÃO	01	
	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	03	
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	03	
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	01	
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	02	03
	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	1	
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	ALIMENTAÇÃO	02	11
	ATENDIMENTO INADEQUADO AO SOCIOEDUCANDO/FAMÍLIA	04	



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

	INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E ESTRUTURA FÍSICA	02	
	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE SERVIDOR	01	
	PERFIL E QUALIFICAÇÃO DOS INSTRUTORES	01	
	REGIMENTO INTERNO	01	
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO	03	09
	ATENDIMENTO À LEGISLAÇÕES E NORMAS LEGAIS	06	
ELOGIO AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	-	01	01
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	03	03
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	01	01
CORONA VÍRUS (COVID-19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONA VÍRUS	07	31
	AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE...)	01	
	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	20	
	CASOS SUSPEITOS	03	
SALÁRIO DE SERVIDORES	-	01	01
FROTA DE VEÍCULOS		01	01
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS/ENTIDADES	COLABORADORES TERCEIRIZADOS	01	01
TOTAL			110

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 contratação dos socioeducadores e das

Av. Oliveira Paiva, nº 941, Bloco A, CEP 60822-131, Cidade dos Funcionários, Fortaleza/CE
Telefone: (85) 3101-2015 | www.seas.ce.gov.br



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

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 2020 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: 26 (vinte e seis) registros	
ABUSO DE AUTORIDADE	5
DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	09
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	03
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	01
ATENDIMENTO INADEQUADO SOCIOEDUCANDO/FAMÍLIA	04
INSTALAÇÕES EQUIPAMENTOS E ESTRUTURA FÍSICA	02



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

ATENDIMENTO A LEGISLAÇÃO E NORMAS LEGAIS	02
--	----

Denúncia: 18 (dezoito) registros	
ABUSO DE AUTORIDADE	09
DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	08
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	01

Solicitação de Serviços: 01 (um) registros	
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	01

Elogio: 01 (um) registro	
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	01

Sugestão: 01 (um) registro	
ELOGIO AS ATIVIDADE DA OUVIDORIA	01

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

- ❖ **Tema: Administração Geral**
- ❖ **Tipificação/Assunto**

Reclamação: 63 (sessenta e três) registros	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	22
CORONA VÍRUS (COVID-19)	25
EFETIVO DE PESSOAL NOS ÓRGÃOS/ENTIDADES	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	11
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	03
FROTA DE VEÍCULOS	01

Solicitação de Serviço: 14 (quatorze) registros	
--	--

Av. Oliveira Paiva, nº 941, Bloco A, CEP 60822-131, Cidade dos Funcionários, Fortaleza/CE
Telefone: (85) 3101-2015 | www.seas.ce.gov.br



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	03
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	03
CORONA VÍRUS (COVID-19)	02
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	05
SALÁRIOS DE SERVIDORES	01

Denúncia: 07 (sete) registros	
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	01
UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	01
PANDEMIA CORONA VÍRUS (COVID-19)	05

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do Órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade: Anos 2019/2020

Unidades	Total de Manifestações 2019	Total de Manifestações 2020	% Variação (+) (-)
SUPERINTENDENTE (SEAS)	04	39	875%
COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA (CORSO)	79	56	-29,11%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA (COAFI)	26	04	-84,62%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO ZEQUINHA PARENTE (CSDZP)	06	04	-33,33%
CENTRO DE SEMILIBERDADE DE CRATEÚS	00	00	0,00%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO PATATIVA DO ASSARÉ (CSPA)	12	02	-83,33%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO SÃO MIGUEL (CSSM)	04	12	200%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO CARDEAL ALUÍSIO LORSCHIEDER (CSCAL)	06	01	-83,33%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO SÃO FRANCISCO (CSSF)	02	23	1050,00%



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

CENTRO SOCIOEDUCATIVO DO PASSARÉ (CSP)	00	00	0,00%
CENTRO DE SEMILIBERDADE MÁRTIR FRANCISCA (CSMF)	00	00	0,00%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO JOSÉ BEZERRA DE MENEZES (CSJBM)	01	00	-100,00%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO DO CANINDEZINHO (CSC)	08	02	-75,00%
CENTRO DE SEMILIBERDADE DE JUAZEIRO DO NORTE	00	01	0,00%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO DE SOBRAL (CSS)	00	04	0,00%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO DOM BOSCO (CSDB)	00	05	0,00%
UNIDADE DE RECEPÇÃO LUÍS BARROS MONTENEGRO (URLBM)	00	01	0,00%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO ALDACIR BARBOSA MOTA (CSABM)	00	00	0,00%

Não obstante às manifestações supramencionadas, o relatório de demandas por município apresentou somente 28 (vinte e oito) manifestações oriundas de Fortaleza/CE.

Municípios	Quantidade de Manifestações
NÃO INFORMADO	75 (68,18%)
FORTALEZA	28 (25,45%)
SOBRAL	05 (4,55%)
COREAÚ	01 (0,91%)
SÃO PAULO	01 (0,91%)
TOTAL	110

3.2 Resolutividade das Manifestações

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020
-----------------	--



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

Manifestações Respondidas no Prazo	100
Manifestações Respondidas fora do Prazo	09
Manifestações pendentes e no Prazo	01
Total	110

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.

Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta foi de 12 (doze) dias, ou seja, dentro do prazo normal de resposta.

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2020
Total de Manifestações Finalizadas	100 (90,91%)
Total de Manifestações Finalizadas fora do prazo	09 (8,18%)
Total de Manifestações Pendentes e no prazo	01 (0,91%)
TOTAL	110 (91,74%)

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
Total de pesquisas	06	06
a) De modo geral qual sua satisfação com o serviço de Ouvidoria neste	5,00	5,00



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

atendimento?		
b) Com o tempo de retorno da resposta?	5,00	5,00
c) Com o canal utilizado para registro de sua manifestação?	5,00	5,00
d) Com a qualidade da resposta apresentada?	3,17	3,17
Antes de Realizar esta manifestação o que você achava da qualidade do serviço do Ouvidor	3,67	3,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5,00	5,00
Índice/Média (Perguntas a,b,c,d)		90,85%

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 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, a pandemia do novo corona vírus (COVID-19), redução clara das condutas inadequadas de servidor e irregularidades no âmbito das unidades socioeducativas. Em relação as 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



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

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

Face ao exposto, no presente relatório a Ouvidoria da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS, vem buscando através das manifestações recebidas tratar às informações acerca das situações ocorridas no âmbito do sistema socioeducativo, seja em sua atividade-fim, como nas atividades-meio, objetivando 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



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – SEAS

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 outras funções de confiança que exercem as atribuições de ouvidoria, com o objetivo de incremento da atividade junto as Ouvidorias.

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2021.

**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).

**Luiz Ramom Teixeira Carvalho
Superintendente/SEAS**