



# **Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria**

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

**Período: 01/01/2021 a 31/12/2021**

**FORTALEZA  
2022**



## **EXPEDIENTE**

**Direção Roberto Bassan Peixoto**

**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 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.

Já no ano de 2021/2022 algumas manifestações apresentam um contexto de pequena instabilidade em decorrência do vencimento dos contratos temporários dos socioeducadores e equipes técnicas e o advento de nova seleção desses profissionais Edital nº 03/2021 SEAS/SEPLAG.

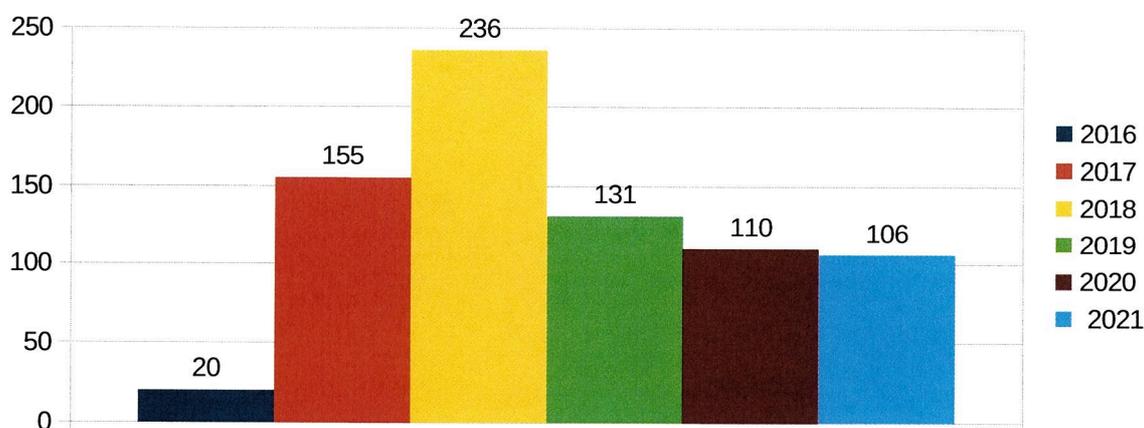
## 2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

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 e 2021. A Seas também lançou o Edital de nº 011/2021 para preenchimento para uma vaga de Ouvidor e cinco para Controle Interno.

## 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

### 3.1. Ouvidoria em Números

A SEAS, por meio dos dados colhidos em 13/01/2022, 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:

A Ouvidoria da SEAS recebeu 106 (cento e seis) manifestações no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, e seis reabertas; nos anos anteriores 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 2021)**

ANO	2016	2017	2018	2019	2020	2021
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	20	155	236	131	110	106

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

MÊS / ANO	JAN/ 2021	FEV/ 2021	MAR/ 2021	ABR/ 2021	MAI/ 2021	JUN/ 2021	JUL/ 2021	AGO/ 2021	SET/ 2021	OUT/ 2021	NOV/ 2021	DEZ/ 2021	TOTAL
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES: 112	04	05	12	08	20	11	12	09	05	03	12	11	106

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	2020		2021		% Variação (+) (-)
Telefone (155)	59	53,63%	34	32,07%	-21,56%
Internet	49	44,55%	69	65,09%	+20,54%
E-mail	02	1,82%	03	2,83%	+1,01%
Instagram/Facebook	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-
Governo Itinerante	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>110</b>	-	<b>106</b>	-	<b>-3,7%</b>

A partir da 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 2020 x 2021

Tipo de Manifestação	2020		2021		% Variação (+) (-)
Reclamação	66	60,00%	48	45,28%	-14,72%
Solicitação de Serviço	11	10,00%	14	13,20%	+3,20%
Denúncia	31	28,18%	43	40,54%	+12,36%
Elogio	01	0,91%	00	00%	0,91%
Sugestão	01	0,91%	1	0,89%	-0,02%
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>	<b>-3,7%</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 2020/2021 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 (2021)

Tipo de Manifestação	2021
Reclamação	48 – 45,28%
Denúncia	43 – 40,54%
Elogio	00 – 0,00%
Sugestão	01 – 0,89%
Solicitação	14 – 13,20%
<b>Total</b>	<b>106</b>

### 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
<b>DENÚNCIA</b>	CORONAVÍRUS (COVID-19)	02	<b>43</b> (40,54%)
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	01	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	14	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE ÓRGÃO /ENTIDADE	03	
	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGO	03	
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	26	
	ASSÉDIO MORAL	02	
	ASSÉDIO SEXUAL	03	
	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	01	
	PROGRAMAS E PROJETOS RESSOC. SOCIOEDUCANDO	01	
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES	01	
	ATRASO FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	02	
<b>RECLAMAÇÃO</b>	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	02	<b>48</b> (45,28%)
	CORONAVÍRUS (COVID-19)	01	
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	06	
	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	02	
	EFETIVO DE PESSOAL NOS ÓRGÃOS/ENTIDADES	01	
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	23	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	14	
	PANDEMIA NOVO CORONA VÍRUS (COVID-19)	25	
<b>SOLICITAÇÃO</b>	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	04	<b>14</b> (13,20%)
	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGO	01	
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	02	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	01	



	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	02	
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	02	
	CORONAVÍRUS (COVID-19)	01	
	SALÁRIO DE SERVIDORES	02	
<b>SUGESTÃO</b>	PERFIL E QUALIFICAÇÃO DOS INSTRUTORES	1	01 (0,89%)
<b>Resultado Total</b>		<b>106</b>	<b>106 (100%)</b>

**3.1.4.2 – Assunto/Sub-assunto:**

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	QUANT	TOTAL
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	08	48
	ADVOCACIA ADMINISTRATIVA (INFLUÊNCIA PROFISSIONAL SOBRE A PRÁTICA DE ATOS ADMINISTRATIVOS PARA PARTICULARES)	01	
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	21	
	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	04	
	DESVIO DE FUNÇÃO	02	
	PREVARICAÇÃO	01	
	RECEBIMENTO INDEVIDO DE REMUNERAÇÃO	03	
	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	02	
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	05	
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	01		
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	04	08
	INTERPOSIÇÃO DE RECURSO	01	
	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	03	
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	ALIMENTAÇÃO	02	18
	ATENDIMENTO INADEQUADO AO SOCIOEDUCANDO/FAMÍLIA	03	
	INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E ESTRUTURA FÍSICA	09	
	REGIMENTO INTERNO	04	
ESTRUTURA E	ATENDIMENTO	04	05



FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO À LEGISLAÇÕES E NORMAS LEGAIS	01	
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	01	01
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	BENEFÍCIOS DE SERVIDOR/COLABORADOR	01	01
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	INOOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	02	02
CORONA VÍRUS (COVID-19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONA VÍRUS	01	03
	FALTA DE EPIS INSUMOS HOSPITALARES	01	
	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	01	
SALÁRIO DE SERVIDORES	DÉCIMO TERCEIRO SALÁRIO	01	01
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	01	01
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA A ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL	01	01
PROGRAMAS E PROJETOS DE RESSOCIALIZAÇÃO DO SOCIOEDUCANDO		01	01
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	DESVIO DE RECURSOS PÚBLICOS	01	01
ASSÉDIO MORAL	DETERIORAÇÃO PROPOSITAL DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO/VIOLENCIA VERBAL	02	02
ASSÉDIO SEXUAL	VIOLENCIA SEXUAL	03	03
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	01	01
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA CRIANÇA E ADOLESCENTES	AGRESSÃO VERBAL/FÍSICA A SOCIOEDUCANDO/VIOLENCIA SEXUAL	02	02
<b>TOTAL</b>		<b>106</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 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 2020 continuam reduzindo.

### 3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará

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

<b>Reclamação: 22 (vinte e seis) registros</b>	
ABUSO DE AUTORIDADE	5
ADVOCACIA ADMINISTRATIVA	01
DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	06
NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE TRABALHGO	03
RECEBIMENTO INDEVIDO DE REMUNERAÇÃO	01
UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	01
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	05

<b>Denúncia: 19 (dezoito) registros</b>	
ABUSO DE AUTORIDADE	03
DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	15
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	01



## Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

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

<b>Reclamação: 63 (sessenta e três) registros</b>	
CORONA VÍRUS (COVID-19)	01
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	06
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	17
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	03
ATRASO FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	02

<b>Solicitação de Serviço: 14 (quatorze) registros</b>	
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	01
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	03
CORONA VÍRUS (COVID-19)	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	02
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	02
SALÁRIOS DE SERVIDORES	02

<b>Denúncia: 07 (sete) registros</b>	
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	03
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	02
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	01
UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	01
PANDEMIA CORONA VÍRUS (COVID-19)	02

### 3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do Órgão

#### Quantitativo de Manifestações por Unidade: Anos 2020/2021

<b>Unidades</b>	<b>Total de Manifestações 2020</b>	<b>Total de Manifestações 2021</b>
<b>SUPERINTENDENTE (SEAS)</b>	<b>39</b>	<b>15</b>
<b>ASSESSORIA DE DIRETRIZES SOCIOEDUCATIVAS</b>	<b>00</b>	<b>01</b>
<b>ASSESSORIA ESPECIAL DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA</b>	<b>00</b>	<b>04</b>



<b>CORREGEDORIA</b>	<b>00</b>	<b>01</b>
<b>COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA (COAFI)</b>	<b>04</b>	<b>07</b>
<b>OUVIDORIA</b>	<b>00</b>	<b>02</b>
<b>COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA (CORSO)</b>	<b>56</b>	<b>72</b>
<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO ZEQUINHA PARENTE (CSDZP)</b>	<b>04</b>	<b>01</b>
<b>CENTRO DE SEMILIBERDADE DE CRATEÚS</b>	<b>00</b>	<b>01</b>
<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO PATATIVA DO ASSARÉ (CSPA)</b>	<b>02</b>	<b>07</b>
<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO SÃO MIGUEL (CSSM)</b>	<b>12</b>	<b>33</b>
<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO CARDEAL ALUÍSIO LORSCHIEDER (CSCAL)</b>	<b>01</b>	<b>06</b>
<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO SÃO FRANCISCO (CSSF)</b>	<b>23</b>	<b>07</b>
<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO DO PASSARÉ (CSP)</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>CENTRO DE SEMILIBERDADE MÁRTIR FRANCISCA (CSMF)</b>	<b>00</b>	<b>01</b>
<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO JOSÉ BEZERRA DE MENEZES (CSJBM)</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO DO CANINDEZINHO (CSC)</b>	<b>02</b>	<b>01</b>
<b>CENTRO DE SEMILIBERDADE DE JUAZEIRO DO NORTE</b>	<b>01</b>	<b>04</b>
<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO DE SOBRAL (CSS)</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO DOM BOSCO (CSDB)</b>	<b>05</b>	<b>01</b>
<b>UNIDADE DE RECEPÇÃO LUÍS BARROS MONTENEGRO (URLBM)</b>	<b>01</b>	<b>01</b>
<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO ALDACIR BARBOSA MOTA (CSABM)</b>	<b>00</b>	<b>09</b>

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	90
SOBRAL	03
PACAJÚS	01
FORTALEZA	11
MOSSORÓ	01
MASSAPÊ	01
HORIZONTE	01
CRATEÚS	01
COREAÚ	01
CANINDÉ	01
CARIACICA	01
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>

### 3.2 Resolutividade das Manifestações

#### Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Respondidas no Prazo	99
Manifestações Respondidas fora do Prazo	13
Manifestações pendentes e no Prazo	00
<b>Total</b>	<b>106</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.

#### Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta foi de 17 (dezesete) dias.

## Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2021
Total de Manifestações Finalizadas	93 (87,73%)
Total de Manifestações Finalizadas fora do prazo	13 (12,26%)
Total de Manifestações Pendentes e no prazo	00 (0,00%)
<b>TOTAL</b>	<b>106 (88,39%)</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>06</b>	<b>06</b>
a) De modo geral qual sua satisfação com o serviço de Ouvidoria neste atendimento?	2,67	2,67
b) Com o tempo de retorno da resposta?	3,33	3,33
c) Com o canal utilizado para registro de sua manifestação?	3,08	3,08
d) Com a qualidade da resposta apresentada?	1,92	1,92
Antes de Realizar esta manifestação o que você achava da qualidade do serviço do Ouvidor	4,5	4,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,33	2.33
<b>Índice/Média (Perguntas a,b,c,d)</b>		<b>55%</b>

Os números acima demonstram o índice de satisfação em relação as respostas dos cidadãos que se manifestaram nesse item.

## 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 houve no ano de 2021 a certificação em Ouvidoria e as definições de gestão foram procedidas no intuito de que se tenha um sistema de Ouvidoria e via de consequência 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**

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. BOAS PRÁTICAS

Não foram observadas alterações no período.

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

Fortaleza, 25 de janeiro de 2022.

---

**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).

---

**Roberto Bassan Peixoto**  
**Superintendente/SEAS**