



# **Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria**

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

**Período: 01/01/2022 a 31/12/2022**

**FORTALEZA  
2023**



## **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 passou 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 objetivo, 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 e violações de direitos previstos no ECA e no SINASE.

Entretanto, o que se depreendeu atualmente foi a mudança no ano de 2017 a 2022 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.

Já no ano de 2021/2022 algumas manifestações apresentam um contexto de pequena instabilidade em decorrência do vencimento dos contratos temporários dos socioeducadores e do concurso público que está na iminência de ocorrer. A Seas continua concentrando esforços em seu objetivo principal que é a ressocialização de adolescentes em conflito com a lei.

## **2. PRONUNCIAMENTOS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS**

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, 2021 e 2022. A Seas também lançou o Edital de nº 011/2021 para preenchimento para uma vaga de Ouvidor e cinco para Controle Interno o que vai otimizar os referidos serviços de maneira efetiva.



Tendo em vista as recomendações do relatório anual de Ouvidoria do ano de 2021, esta Ouvidoria elaborou plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta no intuito de otimizar o tempo de resposta das manifestações nas áreas internas.

Inicialmente cumpre esclarecer que o atraso em algumas manifestações se deu pelo fato de que, à época do ocorrido, o servidor responsável pela Ouvidoria se encontrava em período de férias, bem como pelo fato de somente o referido servidor acessar a Plataforma “Ceará Transparente”.

### 3. OUVIDORIA EM NÚMEROS

#### 3.1. Total de manifestações no período

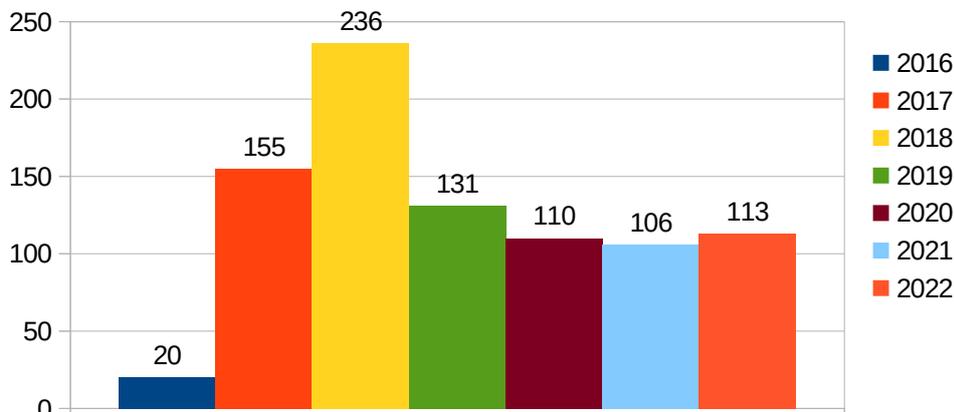
A SEAS, por meio dos dados colhidos por sua Ouvidoria, no âmbito do Sistema Socioeducativo do Estado do Ceará, recebeu no ano de 2022, um total de 113 (cento e treze) demandas descritas ao longo deste Relatório. Em 2021, foram 106, em 2020, foram 110, em 2019, foram 131 (cento e trinta e uma) demandas, nos anos de 2016 e 2017, contou com 20 (vinte) e 155 (cento e cinquenta e cinco) manifestações, respectivamente.

**Gráfico 1 – Manifestações por Ano (2016 a 2022)**

ANO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	20	155	236	131	110	106	113

A Ouvidoria da SEAS recebeu 113 (cento e treze) manifestações no período de 01/01/2022 a 31/12/2022, sendo 04 (quatro) dessas reabertas; nos anos anteriores recebeu 106 (cento e seis) manifestações no período 01.01.2021 a 31.12.2022, 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:

### Quantidade de Manifestações - 2017 a 2022



### 3.2. Manifestações por Meio de Entrada.

A Ouvidoria da SEAS recebeu manifestações da seguinte forma:

Meio de Entrada	2021		2022		% Variação (+) (-)
	Quantidade	%	Quantidade	%	
<b>Telefone (155)</b>	34	32,07%	35	30,97%	- 1,1%
<b>Internet</b>	69	65,09%	73	66,37%	+ 1,28%
<b>E-mail</b>	03	2,83%	05	4,42%	+1,59%
<b>Total</b>	<b>106</b>		<b>113</b>		<b>+ 07</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.

### 3.3. MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo de Manifestação (2022)	Quantidade	Percentual
Reclamação	58	51,32%
Denúncia	32	28,31%
Elogio	02	1,76%
Sugestão	01	0,88%
Solicitação	20	17,69%
<b>Total</b>	<b>113</b>	

**3.3.1. Tipo de Manifestação/Assunto**

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANT	TOTAL
<b>DENÚNCIA</b>	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	12	30 (26,54%)
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	15	
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	01	
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO LGBT	01	
	ASSÉDIO MORAL	01	
<b>RECLAMAÇÃO</b>	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	19	56 (49,55%)
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	17	
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	02	
	ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	02	
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	12	
	CORONAVÍRUS (COVID 19)	01	
	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	01	
	SALÁRIO DE SERVIDORES	02	
<b>SOLICITAÇÃO</b>	ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	02	21 (18,58%)
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	12	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	05	
	SALÁRIO DE SERVIDORES	01	
<b>SUGESTÃO</b>	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	01	01 (0,88%)
<b>ELOGIO</b>	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	01	02 (1,76)%
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	01	



<b>Resultado Total</b>	<b>113</b>	<b>113 (100%)</b>
------------------------	------------	-----------------------

### 3.3.2 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB-ASSUNTO:

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	QUANT	TOTAL
<b>CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR /COLABORADOR</b>	ABUSO DE AUTORIDADE	04	24
	CONDUTA DESONESTA	02	
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	13	
	AGRESSÃO VERBAL	02	
	ATO INDISCIPLINAR OU INSUBORDINAÇÃO	01	
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	01	
	ASSÉDIO SEXUAL	01	
<b>CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO</b>	ESCLARECIMENTOS/ ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	04	43
	INTERPOSIÇÃO DE RECURSO	02	
	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	32	
	IRREGULARIDADES NO PROCESSO	02	02
	DIVULGAÇÃO DO RESULTADO	01	01
	CRONOGRAMA DO CERTAME	01	01
	DIVERSOS (LOCAL DE PROVA, INSCRIÇÕES, CRONOGRAMA, CONDUTA DE APLICADOR, CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO, ETC)	01	01
<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO</b>	ALIMENTAÇÃO	02	18
	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE SERVIDOR	01	
	INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E ESTRUTURA FÍSICA	14	
	REGIMENTO INTERNO	02	



	HORÁRIOS E PROCEDIMENTOS DE VISITAS	01	01
<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	INFORMAÇÕES	01	02
	ATENDIMENTO	01	
<b>ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL</b>	SALÁRIO DE COLABORADOR/ SERVIDOR TEMPORÁRIO/ ESTAGIÁRIO	02	01
<b>ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>	CHAMADA NÃO ATENDIDA	02	02
<b>SALÁRIO DE SERVIDORES</b>	DÉCIMO TERCEIRO SALÁRIO	03	01
<b>ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS</b>	ACÚMULO DE CARGOS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO	02	01
<b>CORONAVÍRUS (COVID 19)</b>	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	01	01
<b>VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO LGBT</b>	ATOS DISCRIMINATÓRIOS	01	01
<b>INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)</b>	SEM SUBASSUNTO	01	01
<b>ASSÉDIO MORAL</b>	INSATISFAÇÃO COM O RITO DO PROCESSO	01	01
<b>ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR</b>	SEM SUBASSUNTO	01	01
<b>ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	SEM SUBASSUNTO	01	01
<b>PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)</b>	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	01	01
<b>TOTAL</b>		<b>113</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.

### 3.4. MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇO

Não se Aplica 110 (97,35%)

### 3.5. MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANT.	%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	06	5,30%
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	83	73,45%
PROTEÇÃO E PROMOÇÃO DOS DIREITOS DE ADOLESCENTES EM ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	24	21,23%

### 3.6. MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS

Unidades	Sub unidades	Total de Manifestações 2022
SUPERINTENDENTE (SEAS)	-	10
ASSESSORIA DE DIRETRIZES SOCIOEDUCATIVAS	-	00
ASSESSORIA ESPECIAL DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	-	06
ASSESSORIA JURÍDICA	-	02
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA (COAFI)	Célula de Gestão de Pessoas	41
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA (COAFI) – GESTÃO FINANCEIRA	Célula de Gestão Financeira	04
COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA (CORSO)	CENTRO DE SEMILIBERDADE DE JUAZEIRO DO NORTE	02
COORDENADORIA DA REDE	CENTRO DE	01



<b>SOCIOEDUCATIVA (CURSO)</b>	<b>SEMILIBERDADE MÁRTIR FRANCISCA</b>	
<b>COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA (CURSO)</b>	<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO CANINDEZINHO</b>	<b>03</b>
<b>COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA (CURSO)</b>	<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO CARDEAL ALOÍSIO LORSCHIEDER</b>	<b>04</b>
<b>COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA (CURSO)</b>	<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO DE SOBRAL</b>	<b>06</b>
<b>COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA (CURSO)</b>	<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO DOM BOSCO</b>	<b>04</b>
<b>COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA (CURSO)</b>	<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO DR. ZEQUINHA PARENTE</b>	<b>05</b>
<b>COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA (CURSO)</b>	<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO PADRE CÍCERO – JUAZEIRO DO NORTE</b>	<b>03</b>
<b>COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA (CURSO)</b>	<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO PADRE CÍCERO – JUAZEIRO DO NORTE</b>	<b>01</b>
<b>COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA (CURSO)</b>	<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO PATATIVA DO ASSARÉ</b>	<b>04</b>
<b>COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA (CURSO)</b>	<b>CENTRO SOCIOEDUCATIVO SÃO MIGUEL</b>	<b>08</b>
<b>COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA (CURSO)</b>	<b>UNIDADE DE RECEPÇÃO LUÍS BARROS MONTENEGRO</b>	<b>01</b>
<b>COORDENADORIA DE SEGURANÇA E PREVENÇÃO DE CONFLITOS</b>	<b>-</b>	<b>03</b>
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	

### 3.7. MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIOS

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



Municípios	Quantidade	%
INDEFINIDO	79	69,91%
SOBRAL	04	3,53%
JUAZEIRO DO NORTE	09	7,96%
FORTALEZA	16	14,15%
MARCO	01	0,88%
BARBALHA	01	0,88%
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

#### 4. INDICADORES DA OUVIDORIA

##### 4.1. Resolubilidade das Manifestações

###### Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Respondidas no Prazo	110 – 97,35%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	03 – 2,65%
Manifestações pendentes e no Prazo	00
<b>Total</b>	<b>113</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.

##### 4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O índice de resolubilidade encontra-se em patamar já elevado, atualmente alcançando um total de 97,35%. Apesar deste índice bastante otimizado, o chamamento supramencionado, no qual a Ouvidoria contará com um ouvidor exclusivamente para essa função, acarretará uma otimização do serviço.

#### 4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta foi de 14 (quatorze) dias.

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

##### Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2022
Total de Manifestações Finalizadas	110 (97,35%)
Total de Manifestações Finalizadas fora do prazo	03 (2,65%)
Total de Manifestações Pendentes e no prazo	00 (0,00%)
<b>TOTAL</b>	<b>113 (97,35%)</b>

#### 4.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Perguntas	Resultados	Índices
<b>Total de pesquisas</b>	<b>20</b>	
<b>ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO</b>		
a) De modo geral qual sua satisfação com o serviço de Ouvidoria neste atendimento?	3,33	
b) Com o tempo de retorno da resposta?	3,35	
c) Com o canal utilizado para registro de sua manifestação?	3,85	
d) Com a qualidade da resposta apresentada?	2,8	
<b>Índice/Média (Perguntas a,b,c,d)</b>	<b>3,33</b>	<b>66,66%</b>

<b>ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE</b>		
<b>Sim</b>	5	27,78%
<b>Não</b>	7	38,89%
<b>Parcialmente</b>	6	33,33%
<b>Vazias</b>	2	-

#### 4.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

O índice de satisfação no caso da Seas é variável tendo em vista a natureza do serviço de privação de liberdade, que traz consigo uma série de demandas que acarretam manifestação no Ceará Transparente, todavia, como anteriormente mencionado o acredita-se que, com o chamamento supramencionado, no qual a Ouvidoria contará com um ouvidor exclusivamente para essa função, ocorrerá uma otimização natural do serviço.



#### 4.2.3 – Amostra de Respondentes

A presente pesquisa obteve um total de 20 respondentes.

#### 4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do cidadão		
Antes de Realizar esta manifestação o que você achava da qualidade do serviço do Ouvidor	3,9	-6,41%
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,65	-6,41%
<b>Índice/Média (Perguntas a,b,c,d)</b>		55%

### 5. Análise das Manifestações e Providências

#### 5.1 – Motivos das Manifestações

Os principais motivos que geraram uma grande quantidade nas manifestações em cujo assunto era “Concurso Público/Seleção”, se deu em decorrência das convocações dos candidatos aprovados na seleção temporária no decorrer do ano, tendo em vista que surgem reclamações e dúvidas acerca de datas, documentação, pesquisa social e ordem de classificação.

#### 5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

O principal assunto nas manifestações da Seas se deram acerca das seleções temporárias para socioeducadores e equipe técnica (CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO), onde no ano de 2022 foram respondidas 43 manifestações, representando 48,59% do total.

#### 5.3 – Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais Manifestações apresentadas.

Visando sanar o supramencionado problema a Seas realizou o Chamamento Interno nº 011/2021 – SEAS no qual selecionou um Ouvidor e cinco servidores para o setor de Controle Interno com o objetivo de que esses servidores estruturarem os referidos setores.

Especificamente no que se refere à otimização do tempo de resposta das manifestações foi redesenhado pela Ouvidoria e Coordenação de Planejamento um fluxo de



resposta as manifestações e compartilhado com as áreas internas da Seas, visando repostas mais rápidas dos setores demandados e via de consequência das respostas na Plataforma Ceará Transparente.

## **6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Seas como instância de participação social efetiva e motivadora de transformações nos processos de governo, dando voz ao cidadão, transformando suas manifestações em elementos norteadores da Administração Pública, colaborando para a avaliação das políticas e dos serviços públicos. Isso se torna possível, a partir das informações obtidas com as análises das manifestações das escutas dos cidadãos, através dos atendimentos realizados. Atendimentos que acontecem tanto presencialmente, quanto de forma on-line, através dos diversos canais de entrada, como: carta, e-mail, formulário eletrônico, redes sociais, ligação telefônica, WhatsApp e atendimento físico na própria instituição e suas unidades.

Faz parte do trabalho em ouvidoria o conhecimento e deferência à Democracia Plural, respeitando as divergências entre as pessoas, criando meios que permitam fazer do conflito, combustível para impulsionar mudanças sociais e permitir que os anseios dos diversos setores da população sejam contemplados pelo Estado. Precisamos compreender os conflitos para melhor atender ao cidadão. E o diálogo é condição primordial para preservação das relações sociais. Pois, resolver um conflito não significa eliminá-lo. Ele pode ser trabalhado e direcionado com a finalidade de trazer avanços sociais.

## **7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

No ano de 2022 a Ouvidoria participou de grande parte dos eventos disponibilizados pela CGE.

## **8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS**

A Seas tem previsto na Carta de Serviços ao Cidadão, proporcionar visitas aos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de internação, regulamentadas pela Portaria nº 063/2017, a qual encontra-se atualizada e revisada com periodicidade semestral.

A Carta de Serviços da CGE possui 01 serviço cadastrado; serviço prestado de forma presencial e digital, porém, não foram apresentadas manifestações referentes ao referido serviço.

## **9 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

Como exemplo de boas práticas e visando sanar a ausência de exclusividade de um Ouvidor, vez que a acúmulo com as funções de Corregedoria, a Seas realizou o Chamamento Interno no qual selecionou um Ouvidor e cinco servidores para o setor de Controle Interno com o objetivo de que esses servidores estruturem os referidos setores.

## **10 – 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.

## **11 – SUGESTÕES DE MELHORIA**

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 às Ouvidorias.



## 12 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Fortaleza, 25 de fevereiro de 2023.

---

**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**