

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA
DA SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA
ESTADUAL DE ATENDIMENTO
SOCIOEDUCATIVO**

2023

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA SUPERINTENDÊNCIA DO
SISTEMA ESTADUAL DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO**

1. EXPEDIENTE

Governador do Estado

Elmano de Freitas da Costa

Vice-Governadora

Jade Afonso Romero

Secretária da Proteção Social

Onélia Leite Santana

Secretário Executivo da Proteção Social da SPS

Paulo Rogério Santos Guedes

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna da SPS

Sandro Camilo Carvalho

Superintendente da Seas

Roberto Bassan Peixoto

Superintendente Adjunto da Seas

Jean Marçal Lima Cunha

Chefe de Gabinete da Seas

Fabiana Pimenta Duarte de Sousa

Ouvidor da Seas

Domingos Alves Evangelista Neto

APRESENTAÇÃO



A Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (Seas), por meio de sua Ouvidoria, tem a satisfação de publicar o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria - 2023. Esta publicação traz informações relacionadas às demandas apresentadas aos seus canais de atendimento àqueles interessados na atuação da ouvidoria no âmbito do sistema estadual de atendimento socioeducativo. O relatório destina-se especificamente aos que se dedicam ao estudo e aprimoramento das ações de participação e controle social.

Serão apresentadas as iniciativas e realizações da Ouvidoria no ano de 2023, além de indicadores setoriais de atendimento. Destacamos que o aumento da utilização dos canais de ouvidoria é um processo que vem ocorrendo de forma consistente e que reflete o perfil de um cidadão que demanda cada vez mais eficiência, excelência e eficácia por parte do serviço público.

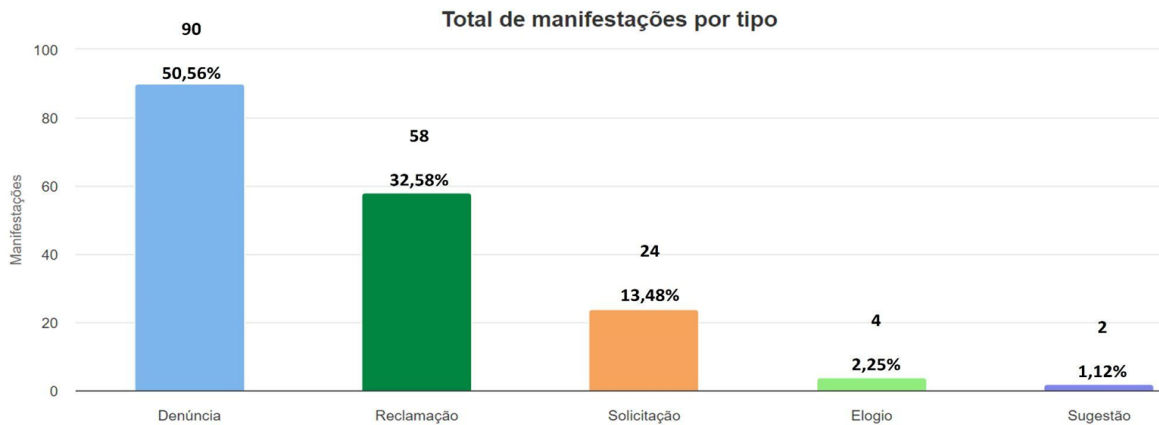
Este relatório tem como objetivo dar maior transparência sobre o compromisso da Seas na busca pelo reconhecimento dos direitos do adolescente em cumprimento ou em pós cumprimento de medida socioeducativa, a partir das normas estabelecidas pela Lei 8.609, de 13 de julho de 1990 que instituiu o Estatuto da Criança e do Adolescente e da Lei 12.594, de 18 de janeiro de 2012 que instituiu o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo. O atendimento prima, sobretudo, pela plena garantia de direitos, considerando todos aqueles fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral a fim de possibilitar o desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, em condições de liberdade e de dignidade.

Ouvidoria Setorial da Seas

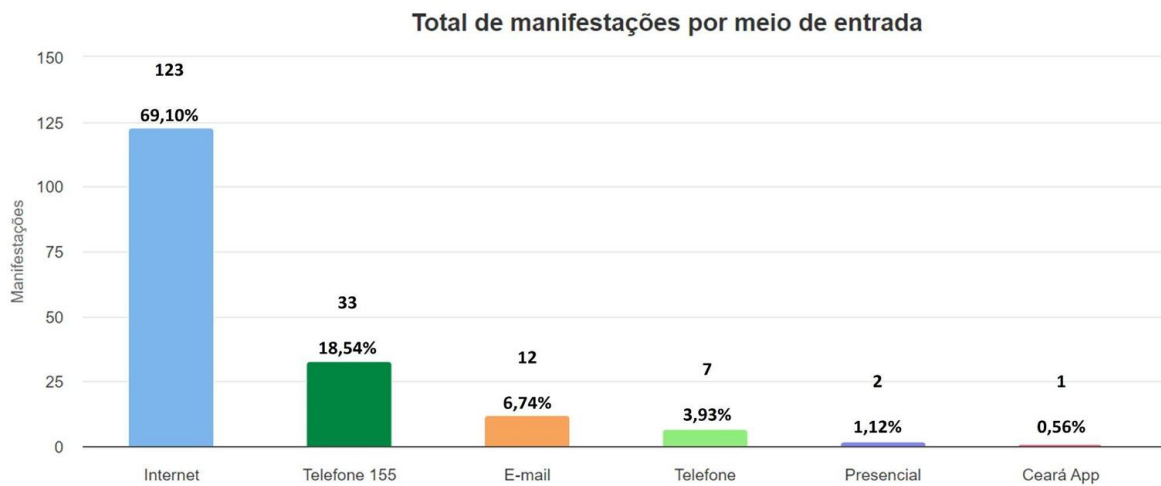
A Ouvidoria Setorial da Seas integra a Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado do Ceará, e busca adotar, com eficiência, mecanismos que atendam a manifestação do cidadão de maneira resolutiva e transparente. A participação da sociedade nesse processo é fundamental para nosso crescimento institucional.

Atribuições: promover ações para aprimorar o exercício da participação social; receber e tratar todas as manifestações com isenção e imparcialidade; fornecer informações à Gestão para subsidiar ações de fiscalização e aprimoramento do Órgão; orientar o cidadão quanto ao encaminhamento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, informações e pedidos de esclarecimentos; encaminhar e acompanhar as manifestações aos setores da Seas para adoção das providências cabíveis, e; informar ao usuário o resultado de sua demanda.

Tipologia das manifestações



Meio de entrada das manifestações



BOAS PRÁTICAS

+ AÇÕES CRIATIVAS



Sala exclusiva para atendimento da ouvidoria:
Sede do Órgão



Atendimento pelo WhatsApp da linha fixa:
(85) 3101-2077



Acesso direto ao Ouvidor pelo telefone:
(85) 99252-6633



Divulgação de notícias da ouvidoria através de um canal do WhatsApp:
Ouvidoria Seas



Divulgação dos canais de ouvidoria nos destaques no Instagram do Órgão:
@seas.ce



Folder de divulgação dos canais de ouvidoria

SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE	1
APRESENTAÇÃO	2
SUMÁRIO EXECUTIVO	3
2. INTRODUÇÃO	7
3. SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS	9
3.1 Orientações.....	9
3.2 Recomendações.....	9
4. OUVIDORIA EM NÚMEROS: Perfil das manifestações	10
4.1 Total de Manifestações do Período.....	11
4.2 Manifestações por Meio de Entrada	12
4.3 Manifestações por Tipo de Manifestação	14
4.4 Manifestações por Tipo/Assunto	16
4.5 Manifestações por Assunto/Subassunto.....	18
4.6 Manifestações por Tipo de Serviço	19
4.7 Manifestações por Programa Orçamentário.....	20
4.8 Manifestações por Unidades Internas	21
4.9 Manifestações por Municípios	23
5. INDICADORES DA OUVIDORIA	24
5.1 Resolubilidade das Manifestações	24
5.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade	25
5.1.2 Tempo Médio de Resposta.....	26
5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	27
5.2.1 Índice Geral de Satisfação	27
5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação	28
5.2.3 Amostra de Respondentes	28
5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	29
6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	30
6.1 Motivos das Manifestações.....	30
6.2 Análise dos Pontos Recorrentes	30
6.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	31

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	32
7.1 Benefícios Financeiros	32
7.2 Benefícios não-financeiros	32
8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	33
9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	34
9.1 Folder informativo	34
9.2 WhatsApp como canal de comunicação com a Ouvidoria	34
9.3 Criação do Canal “Ouvidoria Seas”	35
9.4 Canal “Fale com o Ouvidor”	35
9.5 Divulgação da Ouvidoria no Instagram da Seas	35
10. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA.....	36
11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO	38
12 – CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA	39
ANEXO A - Folder Informativo.....	40
ANEXO B - WhatsApp como canal de comunicação com a Ouvidoria.....	43
ANEXO C - Criação do Canal “Ouvidoria Seas”	46
ANEXO D - Canal “Fale com o Ouvidor”	48
ANEXO E - Divulgação da Ouvidoria no Instagram da Seas	50

2. INTRODUÇÃO

O presente relatório, baseado nos dados estatísticos das planilhas de manifestações de Ouvidoria gerados em janeiro de 2024, objetiva apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (Seas) relativas ao ano de 2023. Serão apresentados os números da participação social por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria. Os resultados serão apresentados de forma detalhada para que a sociedade conheça o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Seas, pois é o que exige o princípio da transparência.

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 Chefe do Poder 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.

O marco histórico no atendimento socioeducativo foi a criação da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo em 28 de junho de 2016, por meio da Lei Estadual nº 16.040/2016, órgão administrativo, orçamentário e funcionalmente autônomo, vinculado à Secretaria da Proteção Social, sendo responsável pela execução das internações provisórias e a execução dos programas socioeducativos de semiliberdade e internação. Tem como missão “Fortalecer as ações de aprimoramento de todo o sistema socioeducativo, garantindo uma Socioeducação com base no desenvolvimento humano, através da efetividade dos modelos de gestão”. A visão estabelecida em sua criação é de ser um órgão de referência nacional na gestão do Sistema Socioeducativo, garantindo condições e possibilidades de mudança de vida para adolescentes e jovens em conflito com a lei.

A Seas é um órgão integrante da Administração Direta do Poder Executivo Estadual, dotada de autonomia administrativa e orçamentária e é quem coordena e executa a política de atendimento socioeducativo no Estado do Ceará, em conformidade com as diretrizes do Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE). Dessa forma, sua Ouvidoria se configura como um canal de acesso importante para que a sociedade, atendida pelas ações dessa política de atendimento sistema socioeducativo, possa acompanhar, fiscalizar, participar e colaborar com a gestão em busca de um tratamento digno e humanizado ao adolescente submetido a rede de atendimento socioeducativo no Estado.

A Ouvidoria da Seas integra a Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, composta pelas Ouvidorias dos Órgãos e Instituições do Poder Executivo Estadual, atuando na defesa dos princípios aplicáveis à Administração Pública, em especial aos princípios da legalidade, legitimidade, economicidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência. A rede tem como objetivo fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual.

A Rede Estadual de Ouvidorias foi instituída pela Lei nº. 13.875/2007 e suas alterações, e atualmente, está regulamentada pelo Decreto nº. 33.485/2020, Portaria/CGE nº. 052/2020, Instrução Normativa nº. 01/2020, Lei Nacional nº. 13.460/2017, Portaria/CGE nº. 97/2020. Todos esses normativos foram instituídos com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação social.

A Ouvidoria atua como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados. Nesse sentido, em 2021, a Seas lançou o Edital nº 011/2021, para preenchimento de uma vaga de Ouvidor, que resultou na designação de um novo Ouvidor, para dedicação exclusiva no órgão em novembro de 2023, depois de concluídas todas as etapas documentais para a cessão do servidor.

O cidadão pode entrar em contato e enviar sua demanda à Ouvidoria da Seas através dos seguintes canais:

- Portal Ceará Transparente: <https://ceartransparente.ce.gov.br>
- Central 155: Ligação gratuita
- Telefone Seas: (85) 3101-2077
- Fale com o Ouvidor da Seas: (85) 99252-6633
- E-mail CGE: ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br;
- E-mail Seas: ouvidoria@seas.ce.gov.br
- Aplicativo Ceará App e;
- Presencialmente, ou por correspondência, no endereço: Av. Oliveira Paiva, 941, Bloco A – Cidade dos Funcionários – CEP: 60.822-130 - Fortaleza/CE.

3. SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Em cumprimento ao art. 12 inciso XII do Decreto Estadual n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, e à Lei Nacional n.º 13.460/2017, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), analisa individualmente cada relatório anual das Ouvidorias setoriais e apresenta em um relatório conjunto, um panorama do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual em cada Ouvidoria.

Nesse Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE¹ avalia-se o desempenho das ouvidorias setoriais, suas realizações e ações de boas práticas. Essas informações são importantes para fundamentar as orientações e recomendações destinadas para as setoriais, fundamentadas pela Portaria n.º 69/2020 da CGE. Cabe a cada Setorial a execução das orientações e recomendações emitidas pelo Órgão.

3.1 Orientações

O Relatório de Gestão de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), página 81, apresentou orientação a setorial de ouvidoria da Seas para que criasse procedimentos para utilização da plataforma Ceará Transparente no encaminhamento de manifestações às áreas internas para realização do atendimento e apuração das demandas, objetivando evitar a abertura de processos administrativos pela Ouvidoria ou encaminhamentos por outros meios não seguros.

Providências: A orientação foi seguida e atualmente todas as demandas são encaminhadas às áreas internas através da própria plataforma.

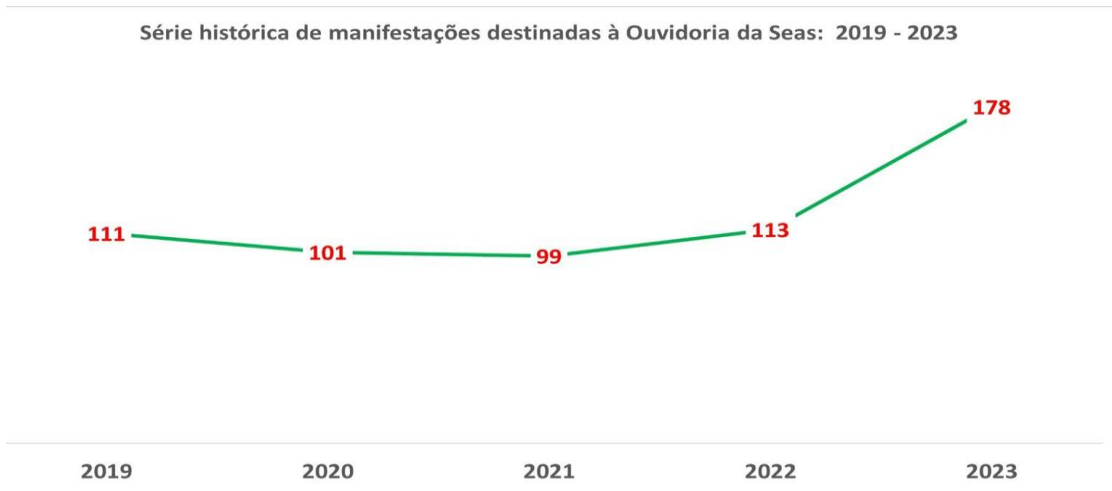
3.2 Recomendações

Não houve recomendações no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022 destinadas à Seas para 2023.

¹<https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2023/07/ANEXO-Relatorio-de-Gestao-de-Ouvidoria-2022.pdf>

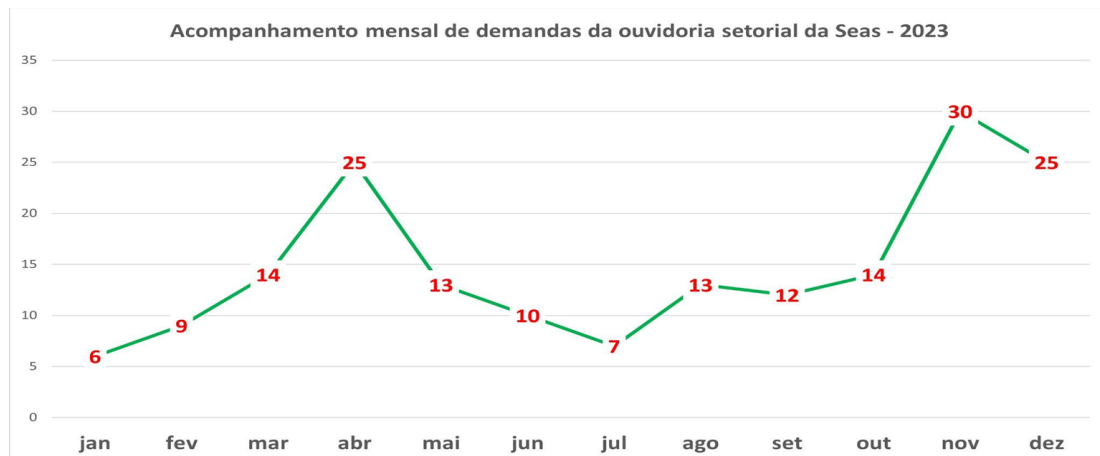
4.1 Total de Manifestações do Período

Durante o ano de 2023 foram recebidas 178 manifestações, o maior número já registrado na história da setorial. Apresentamos o gráfico com a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos cinco anos (2019 a 2023) para comparação.



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 04 de janeiro de 2024

Quando comparado ao período de 2022, ocorreu um expressivo aumento de demandas na setorial de 57,53%. O número de manifestações de ouvidoria na Seas foi impactado positivamente através da intensa divulgação dos canais de ouvidoria iniciada em novembro de 2023. Apresentamos a seguir o gráfico comparativo das entradas mensais das manifestações na Ouvidoria da Seas em 2023 e, na sequência, a comparação com o ano de 2022.



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 04 de janeiro de 2024

O incremento na divulgação da setorial de ouvidoria da Seas e o avanço da comunicação, facilitam cada vez mais o acesso dos cidadãos à ouvidoria, o que fortalece a tendência de aumento do número de manifestações. Apresentamos a seguir o gráfico comparativo das entradas mensais das manifestações na Ouvidoria da Seas em 2022 e 2023.



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 04 de janeiro de 2024

Podemos perceber que as médias mensais de entrada de manifestações mantinham, até o mês de outubro, semelhanças entre 2022 e 2023 e nos meses de novembro e dezembro de 2023 os padrões foram quebrados, mostrando o impacto das divulgações realizadas.

4.2 Manifestações por Meio de Entrada

É o Decreto estadual nº33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria, que institui os meios de recebimento das manifestações de ouvidoria referentes ao Poder Executivo Estadual. São canais gratuitos de atendimento ao cidadão, voltados ao exercício da participação social e ao fomento das políticas públicas, colocando à disposição, vários recursos para viabilizar a recepção e registro das manifestações apresentadas, tais como: sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações de serviços e de informações.

Formas de entrar em contato



Ligação gratuita: 155



www.ceartransparente.ce.gov.br



(85) 3101-2077
(85) 99252-6633



Av. Oliveira Paiva, 941 Bloco A
Cidade dos Funcionários
Fortaleza/CE
CEP: 60.822-130



ouvidoria@seas.ce.gov.br

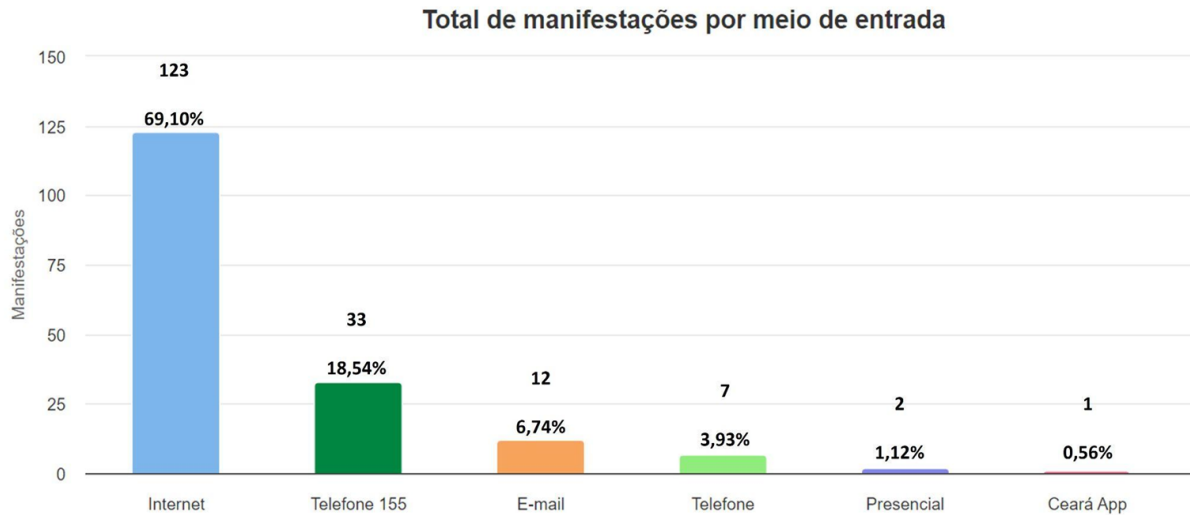


Aplicativo Ceará APP

Horário de Atendimento:
De segunda-feira a sexta-feira,
de 08 às 12h e de 13h às 17h.

Apresentaremos, a seguir, os canais utilizados pelos cidadãos usuários para entrar em contato com a setorial de ouvidoria da Seas em 2023, com o quantitativo e o respectivo percentual da representação.

Meios de entrada



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 04 de janeiro de 2024

Agora, apresentamos, um comparativo com o ano de 2022.

Tabela 1: Meios de entrada das manifestações de Ouvidoria na Seas: 2022 e 2023

Tabela: Meio de Entrada das Manifestações			
Meio de entrada	2022	2023	Variação
Telefone 155	35	33	- 5,71%
Internet	73	133	+82,19%
E-mail	5	12	+140%
Telefone Fixo	0	7	* * *
Presencial	0	2	* * *
Ceará App	0	1	* * *
Outros	0	0	* * *
Total	113	178	+ 57,53%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 04 de janeiro de 2024

O canal de entrada com maior número de registros, em 2023, foi a “Internet”, com 133 manifestações, representando um aumento de 82,19%, quando comparado ao ano anterior. Em seguida, aparece o meio de entrada “Telefone da Central 155”, com 33 registros, queda de 5,71%. Destaca-se ainda o meio de entrada “E-mail”, com uma elevação de 140%, e o atendimento presencial, que com a destinação de uma sala exclusiva para atendimento da ouvidoria, surge nos registros da setorial.

Destinou-se também um ramal de telefone fixo (85 3101-2077) para a nova sala da ouvidoria, que já mostra relevância no recebimento de manifestações (7 demandas registradas). Consideramos que, com o início da utilização do telefone do setor como forma de recebimento de demandas através do aplicativo WhatsApp, em 2024 teremos aumento do número de registros também desse novo canal de recepção de demandas

4.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

É O artigo 19 do Decreto nº33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria, descreve os tipos das manifestações de Ouvidoria, que apresentamos a seguir:



I - Sugestão: Proposta de ideia ou formulação de proposta de um serviço público, ou aprimoramento de um já existente;



II - Elogio: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre serviço público oferecido, ou atendimento recebido;



III - Solicitação: Requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública, ou prestador responsável, pela prestação de um serviço público;



IV - Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a um serviço público;



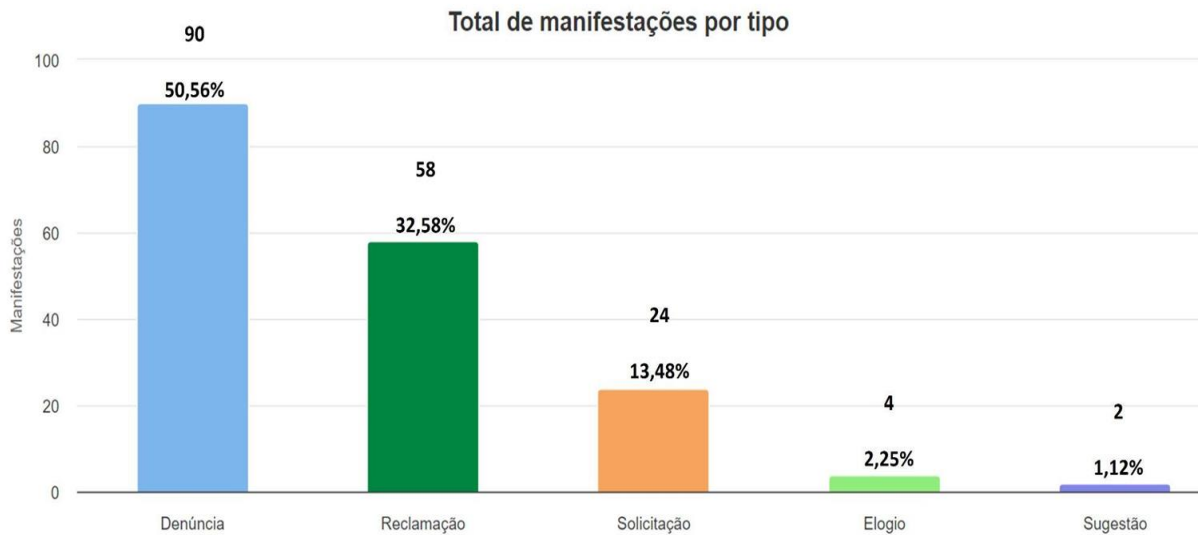
V – Denúncia: Relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos Órgãos apuratórios competentes, sendo subdividida em:

- **Denúncia contra o Estado** – Ato cometido por servidor, colaborador, Órgão, Instituição, ou prestador de serviço público, que possa gerar algum dano para o Estado ou para o serviço público.

- **Denúncia para o Estado** – Ato cometido por pessoa física ou jurídica que não possua vínculo com o Estado, que necessite da atuação do Poder de Polícia do Estado, para a sua resolução e possível reparação de danos causados a terceiros

Veamos no gráfico a seguir, a quantidade e o respectivo percentual da distribuição dos tipos de manifestações registradas pelos usuários ao entrar em contato com a setorial de ouvidoria da Seas em 2023.

Tipos de Manifestação



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 04 de janeiro de 2024

Apresentamos, agora, um comparativo com o ano de 2022 e mostramos a variação ocorrida:

Tabela 2: Tipos de manifestações de ouvidoria registradas na Seas: 2022 e 2023

Tabela: Tipos das Manifestações			
Meio de entrada	2022	2023	Varição
Reclamação	58	58	0%
Denúncia	32	90	+181,25%
Elogio	2	4	+100%
Sugestão	1	2	+100%
Solicitação	20	24	+20%
Total	113	178	+ 57,53%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 04 de janeiro de 2024

Ao analisarmos os dados das tabelas anteriores, percebemos que o tipo de manifestação com maior número de registros em 2023 foi a “denúncia”, com 90 registros (aumento de 181,25% em comparação com 2022). Destaca-se que essas

denúncias, em sua grande maioria, são relacionadas às supostas condutas indevidas de servidores/colaboradores, que serão discutidas nos próximos tópicos.

Foram 58 reclamações, mesmo quantitativo do ano anterior, sendo que, proporcionalmente ao total de manifestações, representou uma redução percentual de 52,32% (58 de 113) para 32,58% (58 de 178). Os elogios e sugestões tiveram um aumento de 100% e as solicitações aumentaram 20%.

4.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Nesse tópico, apresentaremos os tipos/assuntos de maior representatividade. Inicialmente discutiremos apenas os “assuntos” mais recorrentes. Foi aplicado o Diagrama de Pareto para obter os resultados. Essa fórmula foi idealizada no século XIX por Vilfredo Pareto, um economista italiano, se transformando em uma das sete ferramentas de avaliação de qualidade.

O Diagrama de Pareto utiliza-se da relação 80/20 para analisar os problemas de qualidade, ou seja, quais demandas são as mais frequentes e, portanto, representativas para a gestão. Com o uso da ferramenta, é possível estudar e descobrir quais ocorrências são mais relevantes e, por isso, devem ter a tratativa priorizada. Os resultados obtidos dessa análise, aqueles que representam 80% dos assuntos registrados na setorial de ouvidoria da Seas em 2023 são apresentados a seguir (TABELA 3).

Tabela 3: Assuntos com maior representatividade entre todas as manifestações de Ouvidoria na Seas em 2023, de acordo com o Diagrama de Pareto

Tabela: Assuntos das Manifestações			
Assunto	Quant.	%	% acumulado
Conduta inadequada de servidor/colaborador	67	37,64%	37,64%
Concurso Público/Seleção	20	11,23%	48,87%
Atraso/Falta de pagamento de pessoal	18	10,11%	58,98%
Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo	12	6,74%	65,72%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	8	4,49%	70,21%
Assédio moral	8	4,49%	74,70%
Assédio sexual	6	3,37%	78,07%
Informação sobre servidor	6	3,37%	81,44%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 04 de janeiro de 2024

O tema “Conduta inadequada de servidor/colaborador”, é o assunto mais recorrente e impulsiona as manifestações tratadas no âmbito da setorial Seas (37,08%), seguido do assunto “Concurso Público/Seleção” (11,24%), e posteriormente “Atraso/Falta de pagamento de pessoal” (10,11%), que somados aos demais mostrados na tabela, representam 81,44% das manifestações. A tabela a seguir (TABELA 4), relaciona esses assuntos à tipologia dessas manifestações.

Tabela 4: Tipologia/Assunto das manifestações de Ouvidoria na Seas em 2023.

Tabela: Tipologia/Assunto				
Tipo	Assunto		Total	%
Solicitação	Concurso Público/Seleção		10	5,61%
	Informação sobre servidor		3	1,68%
	Acordo de cooperação/Parcerias institucionais		3	1,68%
	Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade		2	1,12%
Tipo	Assunto		Total	%
Reclamação	Conduta inadequada de servidor/colaborador		17	9,55%
	Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo		10	5,61%
	Concurso Público/Seleção		6	3,37%
	Atraso/Falta de pagamento de pessoal		6	3,37%
Tipo	Assunto		Total	%
Denúncia	Para o Estado	Atraso/Falta de pagamento de pessoal	9	5,05%
		Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo	1	0,56%
		Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	1	0,56%
	Contra o Estado	Conduta inadequada de servidor/colaborador	49	27,52%
		Assédio moral	8	4,49%
		Assédio sexual	6	3,37%
Tipo	Assunto		Total	%
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão		1	0,56%
	Elogio ao servidor público/colaborador		3	1,68%
Tipo	Assunto		Total	%
Sugestão	Concurso Público/Seleção		1	0,56%
	Conduta inadequada de servidor/colaborador		1	0,56%

Fonte: Relatórios de dados brutos do Portal Ceará, em 04 de janeiro de 2024

Ao analisarmos os dados apresentados na tabela 4, relacionando o tipo e assunto registrados no Sistema de Rede de Ouvidorias Estadual, percebe-se uma predominância dos assuntos relacionados às denúncias contra o Estado, principalmente sobre supostas condutas inadequadas de servidor/colaborador” que em 2022 representaram 13,27% das demandas, e em 2023 aumentaram para 27,52%. Esse aumento pode indicar que as ações de fortalecimento da ouvidoria setorial, produziram um aumento na credibilidade e, conseqüentemente, incentivou o cidadão a registrar sua queixa.

4.5 Manifestações por Assunto/Subassunto

Nesse tópico apresentaremos os Assuntos/Sub-Assuntos de maior representatividade entre todas as manifestações registradas. Mais uma vez utilizou-se o Diagrama de Pareto para a obtenção dos resultados (TABELA 5):

Tabela 5: Assunto/Subassunto das manifestações de ouvidoria na Seas em 2023

Tabela: Assunto/Sub-Assunto			
Assunto	Sub-Assunto	Total	%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	22	12,35%
	Abuso de autoridade	11	6,17%
	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	10	5,61%
	Agressão verbal	5	2,80%
	Ato indisciplinar ou insubordinação	4	2,24%
	Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio que identifique a instituição	4	2,24%
	Advocacia administrativa (influência profissional sobre a prática de atos administrativos para particulares)	2	1,12%
	Conduta desonesta	2	1,12%
	Desvio de colaborador de suas funções para atendimento a interesse particular	2	1,12%
	Assédio sexual	1	0,56%
	Desvio de função	1	0,56%
	improbidade administrativa (enriquecimento ilícito, prejuízo ao erário...)	1	0,56%
	falsificação de documento público	1	0,56%
Assunto	Sub-Assunto	Total	%
Concurso Público/Seleção	Convocação de aprovados/classificados	9	5,05%
	Diversos (local de prova, inscrições, cronograma, conduta de aplicador, cartão de identificação, etc.)	6	3,37%
	Cronograma do certame	3	1,68%
	Esclarecimentos/orientações acerca do edital de regulamentação do concurso/seleção	2	1,12%
Assunto	Sub-Assunto	Total	%
Atraso/Falta de pagamento de pessoal	Salário de colaborador/servidor temporário/estagiário	18	10,11%
Assunto	Sub-Assunto	Total	%
	Instalações, equipamentos e estrutura física	6	3,37%

Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo	Alimentação	3	1,68%
	Atendimento inadequado ao socioeducando/família	2	1,12%
	Regimento interno	1	0,56%
Assunto	Sub-Assunto	Total	%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	Atendimento	7	3,93%
	Estrutura física	1	0,56%
Assunto	Sub-Assunto	Total	%
Assédio moral	Deterioração proposital das condições de trabalho	3	1,68%
	Insatisfação com o rito do processo	2	1,12%
	Perseguição e comportamento agressivo	1	0,56%
	Prática de ações humilhantes ou desprezo	1	0,56%
	Perseguição e comportamento agressivo	1	0,56%
Assunto	Sub-Assunto	Total	%
Assédio sexual	Comentários sexuais	3	1,68%
	Abordagem constrangedora	2	1,12%
	Violência sexual	1	0,56%
Assunto	Sub-Assunto	Total	%
Informação sobre servidor	Cargo e função de servidor	2	1,12%
	Lotação de servidor	2	1,12%
	Carga horária	1	0,56%
	Benefícios e gratificações	1	0,56%

Fonte: Relatórios de dados brutos do Portal Ceará, em 04 de janeiro de 2024

4.6 Manifestações por Tipo de Serviço

Nesse tópico, analisaremos as manifestações a partir do perfil dos tipos de serviços elencados na Carta de Serviços da Seas. A Tabela 6 apresenta os resultados:

Tabela 6: Manifestações por tipo de serviço elencados na Carta de Serviço das Seas em 2023.

Tabela: Tipo de serviço		
Serviço	Total	%
Não se aplica	178	100%
Solicitar visitas aos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de internação	0	0%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

A Seas possui apenas 1 (um) serviço cadastrado (Solicitar visitas aos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de internação) e ele não foi tema de nenhuma manifestação de ouvidoria em 2023. A setorial, ciente da importância da Carta de Serviços, solicitou à gestão da Seas, através de comunicação interna, com o número de protocolo único 47011.005428/2023-88, adequação às normativas da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, principalmente quando trata sobre a Carta de Serviços.

No documento, enviado à gestão, foi informado ainda que o Governo do Estado do Ceará estabeleceu o Decreto nº34.807, de 22 de junho de 2022, instituindo o Portal Único de Serviços do Poder Executivo Estadual, O Ceará Digital (<https://cearadigital.ce.gov.br>), devendo os órgãos, entidades e empresas públicas estaduais dispor sobre os seus serviços oferecidos no referido Portal, e que, até o momento, o único serviço prestado pela Seas, cadastrado no portal, é o de “Solicitar visitas aos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de internação”.

Atualmente o planejamento para a atualização da Carta de Serviços encontra-se na Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento, que orientará as coordenadorias/núcleos/setores/unidades a descrever os serviços oferecidos aos cidadãos, para que a Seas possa realizar o devido cadastramento e atualização dos serviços na plataforma Ceará Digital.

4.7 Manifestações por Programa Orçamentário

As manifestações de Ouvidoria são relacionadas aos programas orçamentários previstos para o Órgão. Na tabela 7 apresentamos informações referentes aos Programas Orçamentários registrados nas demandas da Seas:

Tabela 7: Frequência e percentual representativo das demandas de Ouvidoria da Seas em 2023, relacionadas ao Programa Orçamentário equivalente

Tabela: Programas Orçamentários					
Assunto	2022	%	2023	%	Varição quantitativa
Gestão e desenvolvimento estratégico de pessoas	83	73%	86	48%	+ 3,61%
Gestão administrativa do Ceará	6	5%	66	37%	+1000%
Proteção e promoção dos direitos de adolescentes em atendimento socioeducativo	24	21%	26	15%	+8,33%
Total	113	100%	178	100%	+57,52%

Fonte: Relatórios de dados brutos do Portal Ceará, em 04 de janeiro de 2024

Em relação a qualificação das manifestações ao programa orçamentário ocorreu mudanças significativas. Embora ainda lidere e tenha aumentado quantitativamente, houve redução percentual de 73% para 48% nas manifestações sobre o programa orçamentário “Gestão e desenvolvimento estratégico de pessoas”. Já o programa orçamentário “Gestão administrativa do Ceará” cresceu quantitativamente e em representatividade (37%), e o tema “Proteção e promoção dos direitos de adolescentes em atendimento socioeducativo” mostrou pequena variação.

4.8 Manifestações por Unidades Internas

Analisaremos agora as manifestações por unidades internas. A Tabela 8 traz os resultados obtidos em 2023 pela setorial de ouvidoria da Seas.

Tabela 8: Frequência e percentual representativo das unidades da Seas mais demandadas em 2023, de acordo com o Diagrama de Pareto

Unidade	Quant.	%	Percentual acumulado
Coordenadoria da Rede Socioeducativa	95	53,37%	53,37%
Coordenadoria Administrativo-Financeira	45	25,28%	78,65%
Superintendente	19	10,67%	89,32%
Ouvidoria	4	2,24%	91,56%
Corregedoria	3	1,68%	93,24%
Assessoria Especial de Diretrizes Socioeducativas	3	1,68%	94,92%
Assessoria de Imprensa	2	1,12%	96,34%
Assessoria Especial de Gestão e Comunicação	2	1,12%	97,16%
Superintendente Adjunto	2	1,12%	98,28%
Assessoria de Desenvolvimento Institucional	1	0,56%	98,84%
Assessoria Jurídica	1	0,56%	99,4%
Coordenadoria de Segurança e Prevenção de Conflitos	1	0,56%	100%
Total	178	100%	100%

Fonte: Relatórios de dados brutos do Portal Ceará, em 04 de janeiro de 2024.

Os dados mostram que a Coordenadoria da Rede Socioeducativa (CORSO) consolida a primeira colocação, com 95 registros (53,37%). Acompanhada da Coordenadoria Administrativo-Financeira (COAFI), que recebeu 45 demandas (25,28%), são as áreas que, de acordo com o Diagrama de Pareto, necessitam de maior atenção por parte da Gestão, pois juntas, representam 78,65% das manifestações recebidas em 2023.

Para analisarmos melhor os motivos dessas demandas, é necessário verificarmos as subunidades, da CORSO e da COAFI, que foram motivadas pelos cidadãos

usuários a se posicionarem sobre as manifestações registradas. Essa análise é apresentada a seguir (TABELA 9):

Tabela 9: Análise das subunidades das unidades mais demandadas (CORSO e COAFI) em 2023, de acordo com o Diagrama de Pareto

Tabela: Subunidades das unidades mais demandada em 2023			
Unidade	Subunidade	Quant.	%
CORSO	Centro Socioeducativo Dom Bosco	29	16,39%
	Centro Socioeducativo Dr. Zequinha Parente	11	6,17%
	Centro Socioeducativo Patativa do Assaré	11	6,17%
	Centro Socioeducativo Cardeal Aloísio Lorscheider	10	5,61%
	Centro Socioeducativo José Bezerra de Menezes	8	4,49%
	Centro Socioeducativo São Miguel	6	3,37%
	Centro Socioeducativo Padre Cícero (Juazeiro do Norte)	5	2,80%
	Centro Socioeducativo São Francisco	4	2,24%
	Centro Socioeducativo de Sobral	3	1,68%
	Centro Socioeducativo Passaré	2	1,12%
	Centro Socioeducativo de Crateús	1	0,56%
	Centro de Semiliberdade de Juazeiro do Norte	1	0,56%
	Centro de Semiliberdade de Sobral	1	0,56%
	Centro de Semiliberdade Mártir Francisca	1	0,56%
	Centro Socioeducativo Aldaci Barbosa Mota	1	0,56%
	Centro Socioeducativo Canindezinho	1	0,56%
COAFI	Célula de Gestão de Pessoas	24	13,48%
	Célula de Gestão Financeira	20	11,23%
	Célula de Transporte	1	0,56%

Fonte: Relatórios de dados brutos do Portal Ceará, em 04 de janeiro de 2024

Apresentamos, na sequência, uma análise das unidades internas mais demandadas por tipo de manifestação de ouvidoria recebida.

Tabela 10: Frequência e percentual representativo das unidades da Seas mais demandadas em 2023, de acordo com o Diagrama de Pareto

Tabela: Unidades da Seas mais demandadas em 2023			
Tipo de demanda	Unidade	Quant	% do tipo de demanda
Reclamação	COAFI	23	39,65%
	CORSO	20	34,48%
Solicitação	Superintendente	12	52,17%
	COAFI	6	26,08%
Denúncia	CORSO	69	76,66%
	COAFI	17	18,88%
Sugestão	Superintendente Adjunto	1	50%
	CORSO	1	50%
Elogio	Superintendente	1	25%
	COAFI	1	25%
	Assessoria de Imprensa	1	25%
	Ouvidoria	1	25%

Fonte: Relatórios de dados brutos do Portal Ceará, em 09 de janeiro de 2024

A COAFI foi a unidade que mais recebeu reclamações (39,65%). Quem mais recebeu solicitações foi o Superintendente (52,17%) e a CORSO foi quem mais recebeu denúncias (76,66%). Analisando o perfil de atividade e competência de cada setor, entendemos que tais padrões seriam esperados.

Com relação às sugestões, o Superintendente Adjunto e a CORSO receberam 1 demanda, 50 % cada e em relação aos elogios foram recebidos pelos setores: Superintendente Adjunto, Ouvidoria, COAFI e Assessoria de Imprensa, sendo que cada um desses setores recebeu 1(um) elogio.

4.9 Manifestações por Municípios

Em 2023 foram 33 manifestações sem a informação da cidade de ocorrência da demanda, representando 18,53% do total. Índice menor do que em 2022, que chegou a 52,21% das demandas. Essa redução é decorrente da mudança ocorrida no modelo de registro das demandas de ouvidoria em 2023, que agora, obriga a inserção da informação do município de ocorrência da demanda.

Apresentaremos na tabela a seguir (TABELA 10) o índice de manifestações com municípios de ocorrência identificados (145). O cálculo de representatividade será realizado sem o quantitativo de municípios não identificados (33).

Tabela 11: Municípios de origem das manifestações de Ouvidoria da Seas em 2023, que representam 80% do total, de acordo com o Diagrama de Pareto

Tabela: Manifestações por Município				
Município	2022	2023	Variação	Percentual acumulado
Fortaleza	26	103	+296,15%	71%
Juazeiro do Norte	9	20	+122,22%	85%
Sobral	15	18	+20%	97%
Outros	4	4	sem variação	100%
Total	54	145	+168,51%	***

Fonte: Relatórios de dados brutos do Portal Ceará, em 04 de janeiro de 2024

Dos municípios com origem identificada, temos a cidade de Fortaleza liderando com 103 registros (71%). Na sequência aparecem a cidade de Juazeiro do Norte (14%) e Sobral (12%). Destacamos que Fortaleza sozinha quase alcança a representatividade de 80% pela análise de Pareto.

5. INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são: Índice de manifestações respondidas no prazo (mínimo de 94%) e Índice de satisfação do cidadão com a Ouvidoria (mínimo de 67%).

5.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado na Plataforma Ceará Transparente. Podendo ocorrer ainda uma segunda prorrogação por mais 30 dias, devidamente justificadas, para que as demandas sejam consideradas respondidas no prazo. Abaixo, apresentamos os resultados obtidos pela Ouvidoria Setorial da Seas no ano de 2022 e 2023 (TABELA 12):

Tabela 12: Comparativo da resolubilidade e detalhamento por situação das manifestações de Ouvidoria na Seas em 2022 e 2023.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	2022	2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	110	172
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	3	6
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	113	178

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

O Índice de resolubilidade em 2023 foi de 93,63%, ou seja, em apenas 3,37% das demandas não foi possível responder o cidadão no prazo legal, como demonstra a tabela abaixo.

Tabela 13: Índice de Resolubilidade das manifestações de Ouvidoria da Seas em 2022 e 2023.

Tabela: Índice de Resolubilidade			
Ano	Finalizadas no prazo	Finalizadas fora do prazo	Resolubilidade
2022	110	3	97,35%
2023	172	6	96,63%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

Deve-se destacar que a Seas não teve Ouvidor formalmente nomeado durante quase todo o ano de 2023, pois o processo de cessão do servidor aprovado no Chamamento Interno nº 011/2021, que selecionou um Ouvidor para o Órgão, só foi concluído com a publicação da designação e nomeação do servidor aprovado em 23 de outubro de 2023, através de publicação do ato governamental no Diário Oficial do Estado nº 199. Durante o período anterior, a Corregedoria da Seas também era responsável pelas funções de Ouvidoria, e, tendo mantido um bom índice de resolubilidade. Devemos ressaltar ainda que as manifestações respondidas fora do prazo decorrem da complexidade do evento.

5.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Para melhorar o índice de resolubilidade em 2024 está sendo desenvolvido um trabalho de conscientização das áreas internas e nas reuniões de coordenadores de equipe, nas quais há a participação do Ouvidor, sempre são pautados temas que envolvem as demandas de ouvidoria e reforçado que é necessário o apoio de todos os setores para o bom desenvolvimento da gestão da ouvidoria.

Ressaltamos algumas ações que estão sendo colocadas em prática para melhoria do índice de resolubilidade:

- Autonomia no processo de trabalho da equipe da Ouvidoria
- Aperfeiçoamento dos processos de trabalho
- Foco na gestão para resultados
- Acesso direto à Gestão Superior da Seas

Devemos destacar o apoio recebido da Gestão Superior, pois desde que a nomeação do novo Ouvidor foi publicada e este assumiu a função na Seas, foi proporcionado todas as condições de trabalho e recursos tecnológicos para a realização das tarefas, bem como oferecido apoio da equipe do Gabinete do Superintendente e da Corregedoria na resolução de demandas mais complexas, e facilitado o acesso aos gestores da superintendência para o diálogo sobre as necessidades da Ouvidoria.

5.1.2 Tempo Médio de Resposta

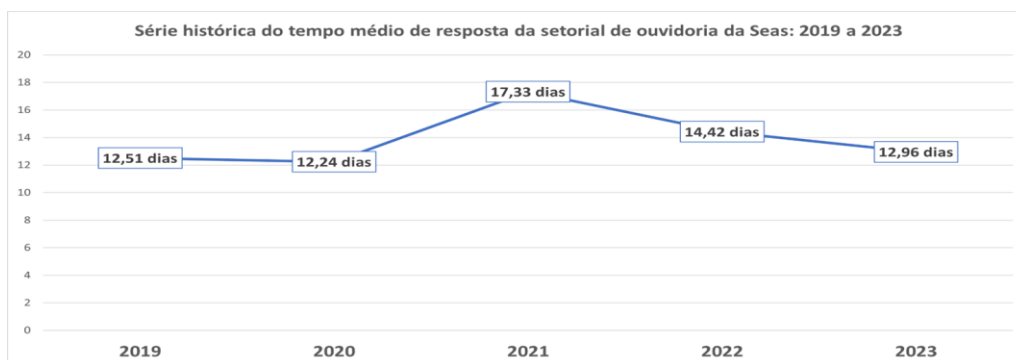
Outro índice que reflete a mudança postural e gerencial de nossa equipe foi a redução no tempo médio de resposta, conforme observado na tabela apresentada a seguir (TABELA 14):

Tabela 14: Comparativo do tempo médio de resposta da Ouvidoria da Seas: 2022 e 2023

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Situação	Tempo
Tempo Médio de Resposta em 2022	14,42 dias
Tempo Médio de Resposta em 2023	12,96 dias

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

O Tempo Médio de Resposta foi de 12,96 dias. Mais um resultado dos fatores apresentados anteriormente. Obteve-se um bom resultado, principalmente quando consideramos os fatos citados no item anterior. No gráfico a seguir apresentamos a série histórica do tempo médio de respostas na setorial de ouvidoria da Seas:



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

Podemos observar que em 2023 já conseguimos reduzir o tempo médio de resposta para valores próximos de 2019 e 2020 e a expectativa é de que, com um Ouvidor exclusivo para o atendimento e acompanhamento das manifestações, o tempo médio de resposta em 2024 fique ainda mais baixo.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Outro indicador importante do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo que o resultado esperado para este índice em 2023 era que a Satisfação fosse no mínimo 67%. Esse indicador é obtido através da Pesquisa de Satisfação respondida pelo cidadão, após a conclusão da manifestação.

A pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concorda em participar. Na pesquisa o cidadão atribui uma nota de 1 a 5 nas quatro perguntas do questionário.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação

Para o cálculo da nota de satisfação do cidadão, consideramos as notas das perguntas A, B, C e D. Dessa forma é só aplicar a média simples das notas dessas perguntas para encontrarmos o índice que estamos buscando. Na tabela a seguir (TABELA 15), apresenta-se a média dos resultados obtidos em 2023:

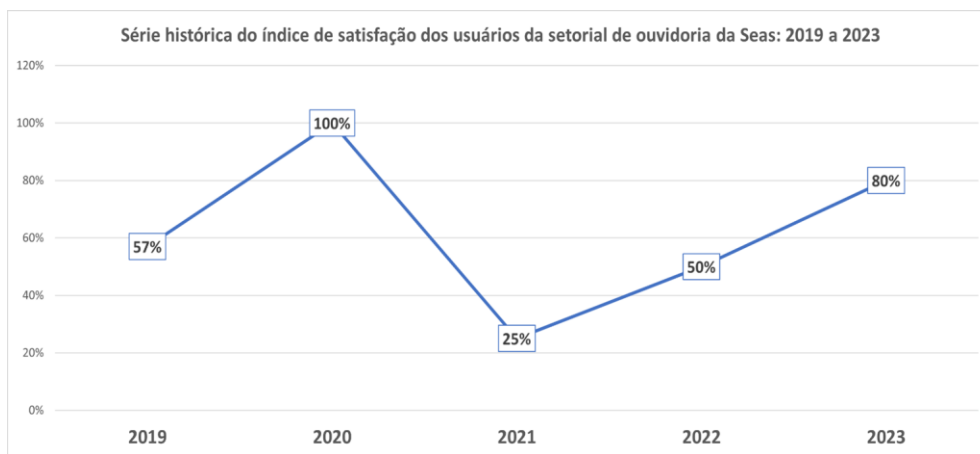
Tabela 15: Respostas da Pesquisa de Satisfação referentes às demandas finalizadas da Seas.

Pergunta	Nota
A. De modo geral qual sua satisfação com o serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,28
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,16
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,36
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,92
Média das notas	4,18

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 09 de janeiro de 2024

A nota média obtida de todas as pesquisas respondidas pelos cidadãos usuários foi de 4.18, entretanto, para que se conheça o índice de satisfação obtido pela ouvidoria setorial da Seas, verifica-se apenas as notas obtidas acima de 4, ou seja, as notas abaixo de 3 mostram os insatisfeitos, a nota 3 indica os neutros e as notas acima de 4 é que irão compor o cálculo do índice de satisfação.

Em 2023 tivemos 25 questionários respondidos, sendo que 20 respondentes forneceram uma nota igual ou superior a 4, dessa forma, temos o resultado de 80% de satisfação, ou seja, 13 pontos percentuais acima da meta estipulada. Entrementes, a busca incessante pela resolubilidade tem o condão de conferir resultados expressivos. Abaixo apresentamos a série histórica dos resultados do índice de satisfação dos últimos cinco anos.



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 09 de janeiro de 2024

5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

O índice de satisfação na ouvidoria da Seas tem variado, muitas vezes decorrente da natureza da atividade desempenhada pelo Órgão, que demanda a privação de liberdade de adolescentes ou jovens em cumprimento de medida socioeducativa, entretanto, como os resultados também demonstram, é possível receber avaliações positivas mesmo com manifestações oriundas de situações conflituosas.

Como já discorrido, a nomeação de um Ouvidor exclusivo para atendimento das demandas demonstra o compromisso da Superintendência na promoção de uma maior efetividade na resolução das manifestações, isso porque, entendemos, que refletirá no aumento do índice de resolubilidade, da diminuição do tempo médio de respostas e na promoção de uma resposta mais qualificada aos cidadãos.

5.2.3 Amostra de Respondentes

Em 2023 foram 25 pesquisas respondidas em um universo de 178 manifestações finalizadas, representando uma amostra de 14,04% do total. Esse percentual é menor do que o obtido em 2022, que foi de 17,69%.

Tabela 16: Amostra de Respondentes das Pesquisas de Satisfação das manifestações de Ouvidoria finalizadas na Seas em 2023.

Tabela: Amostra de Respondentes	
Total de pesquisas respondidas	25
Total de manifestações finalizadas	178
Representação da Amostra	14,04%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 07 de janeiro de 2024

Analisando os dados da planilha com os resultados dos respondentes das Pesquisas de Satisfação encontramos o Índice de Resolutividade sob a percepção do cidadão usuário. Nesse item, pergunta-se ao cidadão se sua manifestação teria sido solucionada, tendo como opções de resposta: sim, não ou parcialmente.

Tabela 17: Índice de resolutividade de acordo com os respondentes das Pesquisas de Satisfação das manifestações de Ouvidoria finalizadas na Seas em 2023.

Sua demanda foi resolvida?	Resultado	Índice
Sim	14	56%
Não	6	24%
Parcialmente	5	20%
Total	25	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 07 de janeiro de 2024

5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Com relação aos setores mais demandados, pelos usuários que responderam às pesquisas de satisfação, obtidos através do Diagrama de Pareto, temos: CORSO (40%), Superintendente (28%) e COAFI (20%).

Importante também, conhecermos se a atuação da setorial está atingindo, ou não, a expectativa do cidadão usuário ao utilizar o serviço. Os gestores do Órgão e os membros da Ouvidoria, poderão extrair informações importantes quanto à percepção do cidadão, antes e depois de utilizar os serviços da Ouvidoria. Transformamos as notas obtidas em percentual (TABELA 18):

Tabela 18: Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria da Seas em 2023.

Tabela: Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,24
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,04
Índice de Expectativa:	24,69%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 07 de janeiro de 2024

A expectativa do cidadão com a Setorial de Ouvidoria da Seas foi superada em 24,69%. Para conhecermos esse percentual, subtraímos a nota obtida depois do serviço recebido, e subtraímos da nota obtida da expectativa anterior ao uso, dividimos esse resultado pela nota inicial e multiplicamos por 100 para obter a porcentagem.

- $(4,04 - 3,24) = 0,8$
- $0,8 / 3,72 = 0,2469135802469136$
- $0,2469135802469136 * 100 = 24,69\%$

Esse resultado está coerente com dados obtidos na pesquisa de satisfação e reflete que as expectativas do cidadão, quanto ao uso da ouvidoria para resolver sua demanda, ao serem superadas, aumenta a credibilidade do serviço. É com esse sentimento que se buscará, em 2024, a manutenção desses resultados obtidos no ano de 2023, pois isso indicará que a ouvidoria conseguirá atingir os seus objetivos, promovendo um atendimento de excelência.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 Motivos das Manifestações

As principais manifestações destinadas a Ouvidoria Setorial da Seas em 2023 foram relacionadas a denúncias de condutas inadequadas de servidor/colaborador e divididas em diversos assuntos, sendo uma considerável parcela oriunda do público interno. As denúncias abrangem supostas condutas irregulares de coordenadores de segurança e diretores, supostos tratamentos indevidos ou desrespeitosos com colegas de trabalho, assédio moral ou abuso de autoridade, dentre outros.

Em segundo lugar temos as manifestações relacionadas ao tema “Concurso Público/Seleção”, em decorrência das rotinas de 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.

6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Com relação às solicitações, os assuntos mais recorrentes foram pedidos de informações sobre o processo de seleção e cronograma de convocação. Os cidadãos interessados no assunto buscavam conhecer a sua situação particular, principalmente

sobre a ordem de chamamento dos aprovados. Com relação às reclamações, os pontos recorrentes eram relacionados às rotinas das unidades do sistema socioeducativo, principalmente quando os diretores realizam alguma alteração ou adaptações de normas e os colaboradores não gostam das mudanças realizadas.

Na análise das denúncias, devemos sua classificação, se contra o Estado ou para o Estado. Quando verificamos às para o Estado verificamos que a maior parte delas se deu devido à falta ou atraso de pagamento de pessoal. Sendo que, na análise das contra o Estado, percebe-se que estas se dão principalmente das relações interpessoais nas unidades do sistema entre os socioeducadores e os coordenadores de segurança.

As demandas de elogios e sugestões, em virtude do reduzido índice percentual de manifestações realizadas, não consideramos relevante para uma análise mais detalhada, pois decorrem de situações pontuais, mas podem ser encontradas na tabela 4 (página 17).

6.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A Ouvidoria da Seas acredita que a participação do cidadão representa uma ferramenta essencial para a construção de políticas mais alinhadas às necessidades reais da população. Desta forma, temos como premissa máxima garantir aos cidadãos, mecanismos que facilitem os registros de reclamações, denúncias, críticas, sugestões, solicitações e elogios.

O resultado advindo desse serviço servirá para formulação de estratégias de gestão que possam agregar valor e contribuir para que a instituição procure melhorar seus serviços de forma eficaz e eficiente, por isso, identificamos os principais assuntos apontados nas manifestações e quais procedimentos foram adotados a fim de mitigar os problemas apresentados:

- **Concurso Público/Seleção:** Todos os pedidos de informações sobre o edital, cronograma de convocação e sobre as investigações sociais foram devidamente respondidas e buscou-se sempre deixar claro ao cidadão que o local fidedigno para informações são os canais oficiais do Órgão e não nos grupos de conversação naturalmente formados pelos aprovados ou divulgados em redes sociais de cursos preparatórios.
- **Reclamações sobre mudanças nas rotinas das unidades:** Essas demandas eram analisadas preliminarmente à luz das portarias de regulamentação de funcionamento das unidades, bem como da competência administrativa do reclamado. Após a solicitação de

informações complementares aos responsáveis e verificação ou não de existente da conduta indevida, as providências adotadas eram repassadas ao cidadão manifestante.

- **Denúncias de atraso/falta de pagamento:** Essas demandas foram repassadas aos gestores de contrato para conhecimento e adoção de providências, inclusive para realização de cobrança as entidades quando da constatação do atraso de pagamentos.
- **Denúncias de conduta inadequadas de servidor/colaborador:** Todas as denúncias que possuam indícios mínimos de autoria e materialidade são enviadas à Corregedoria desta Superintendência e geram investigação preliminar ou sindicância, a depender da avaliação inicial sobre o caso concreto. O cidadão é informado sobre o início do procedimento e recebe o número do processo como comprovação das providências adotadas.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Muitos benefícios oriundos de uma boa gestão de Ouvidoria podem ser notados durante seu tempo de implementação e ação. Esses benefícios podem ser percebidos pelo público interno e pelos cidadãos usuários. Esses benefícios podem ainda ser financeiros e não financeiros. Inicialmente apresentamos os conceitos de benefícios financeiros e não-financeiros:

7.1 Benefícios Financeiros

Benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo Gestor, inclusive aqueles decorrentes de recuperação de prejuízos. No caso da Seas, não se aplicam benefícios financeiros diretos.

7.2 Benefícios não-financeiros

Benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstra um impacto positivo na gestão de forma estruturante, tais como melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional, devendo, sempre que possível, ser quantificado em alguma unidade que não a monetária.

Como benefício não-financeiro, relacionado ao público interno, temos os Relatórios de Gestão de Ouvidoria para o planejamento estratégico da Instituição. Nesses relatórios gerenciais, os gestores podem encontrar informações úteis sobre as demandas da sociedade nos setores sob sua responsabilidade. A ouvidoria permite identificar os setores mais requisitados e que, portanto, merecem mais atenção por parte de seus gestores.

Com relação ao público externo podemos citar: maior aproximação da Seas com as entidades de participação e controle social, por meio de um canal de comunicação acessível a todos os cidadãos, de forma aberta, clara e direta. Dessa forma, os familiares dos adolescentes ou jovens em cumprimento de medida socioeducativa também podem expor problemas e buscar uma resolução, sem a necessidade de mecanismos burocráticos.

8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Deve-se destacar que a Seas não teve Ouvidor formalmente nomeado durante quase todo o ano de 2023, pois o processo de cessão do servidor aprovado no Chamamento Interno nº 011/2021, que selecionou um Ouvidor para o Órgão, foi concluído com a publicação da designação e nomeação do servidor em 23 de outubro de 2023, através do ato governamental publicado no Diário Oficial do Estado nº 199. Apresentamos, na tabela abaixo, as frequências dos membros da Ouvidoria Setorial da Seas nas reuniões de Fomento ao Controle Social.

Tabela 19: Participação de membros da ouvidoria nas reuniões de fomento ao controle social.

Tabela: Participação de membros da ouvidoria nas reuniões de fomento ao controle social			
Reunião	Data	Local/Formato	Situação/Participou?
I Reunião	28/02/2023	Virtual	(X) Sim () Não
II Reunião	19/04/2023	Seplag/Híbrido	(X) Sim () Não
III Reunião	22/06/2023	Virtual	(X) Sim () Não
IV Reunião	31/08/2023	Casa Civil/Presencial	(X) Sim () Não
V Reunião	24/10/2023	Virtual	(X) Sim () Não
VI Reunião	13/12/2023	Cegás	(X) Sim () Não

Fonte: Acompanhamento de frequência de reuniões de fomento ao controle social.

Além das reuniões de fomento ao Controle Social, em 2023, o Ouvidor da Seas participou de diversas capacitações, para que pudesse colaborar com o melhor desenvolvimento das ações de Ouvidoria, conforme demonstramos na tabela abaixo (TABELA 20):

Tabela 20: Participação da Ouvidoria da Seas em eventos de áreas de interesse à cidadania.

Tabela: Participações em eventos ou cursos/capacitações			
Evento	Data	CH	Organização
Curso Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA	01/01 a 30/03	45	Escola Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente
Registro de Dados e a Classificação Raça/Cor/Etnia nas Pol. Públicas	15/05	03	EGP
Curso: Mediação de Conflitos em Ouvidoria	18 a 22/09	20	CGE/EGP
54º Fórum Permanente de Controle Interno	26/10	03	CGE
Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria - Turma V	20/12	03	CGE

Fonte: Acompanhamento de frequência de eventos.

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Apresentamos as Boas Práticas realizadas pela Ouvidoria Setorial no ano de 2022, em conformidade com o Anexo I da Portaria nº 97/2020 (Variável Boas Práticas de Ouvidoria), publicada no Diário Oficial de 12 de novembro de 2020.

9.1 Folder informativo

Objetivo: Campanha de divulgação da Ouvidoria

Descrição: Criação e distribuição de um folder com informações sobre a ouvidoria da Seas e meios de contato. O Anexo I a este Relatório traz a descrição detalhada da Boa Prática realizada.

9.2 WhatsApp como canal de comunicação com a Ouvidoria

Objetivo: Ampliação e facilitação de comunicação com a Ouvidoria

Descrição: Criação do Canal de atendimento via WhatsApp, atrelado ao número telefone fixo do setor (85) 3101-2077 com a finalidade de ampliar as possibilidades de contato com o público interno e externo atendidos pelo setor. O Anexo II a este Relatório traz a descrição detalhada da Boa Prática realizada.

9.3 Criação do Canal “Ouvidoria Seas”

Objetivo: Campanha de divulgação da Ouvidoria

Descrição: Criação e distribuição de um Canal de WhatsApp da Ouvidoria da Seas. Funciona como um canal direto de informações entre quem posta e quem recebe o conteúdo. Nele, é possível inscrever-se para receber posts e links em primeira mão, divulgados por canais oficiais de comunicação. O Anexo III a este Relatório traz a descrição detalhada da Boa Prática realizada.

9.4 Canal “Fale com o Ouvidor”

Objetivo: Ampliação e facilitação de comunicação com a Ouvidoria

Descrição: Através do Fale com o Ouvidor (85) 99252-6633, um telefone exclusivo para o horário de expediente do Ouvidor, o cidadão possui um novo canal de atendimento, mesmo nas situações em que o Ouvidor não puder estar em sua sala. O Anexo IV a este Relatório traz a descrição detalhada da Boa Prática realizada.

9.5 Divulgação da Ouvidoria no Instagram da Seas

Objetivo: Campanha de divulgação da Ouvidoria

Descrição: Inserção nos destaques do Instagram, rede social da Seas (@seas.ce) para divulgação com informações sobre a ouvidoria da Seas e meios de contato. O Anexo V a este Relatório traz a descrição detalhada da Boa Prática realizada.

10. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A partir dos tópicos abordados neste relatório, evidenciam-se providências a serem adotadas pela gestão da Seas para melhorar o atendimento aos cidadãos usuários de seus serviços, sejam os adolescentes ou jovens sob cumprimento de medida socioeducativa, seus familiares, ou a sociedade que acompanha as ações desenvolvidas pela superintendência. Dessa forma sugerimos algumas ações para que se fortaleçam os serviços de atendimento ao cidadão:

- **Reestruturação do Comitê Setorial de Ética Pública (CSEP):** Muitas demandas de reclamações sobre condutas inadequadas de servidores/colaboradores poderiam ser resolvidas no âmbito do CSEP, principalmente àquelas relacionadas aos conflitos interpessoais entre os servidores/colaboradores;
- **Reestruturação do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI):** Muitas demandas são relacionadas às seleções/contratações/concurso público para a Seas e podem ser reduzidas com a maior quantidade de informações colocadas em transparência ativa. Acreditamos que o lançamento de “Notas Oficiais” divulgadas periodicamente nas páginas oficiais e redes sociais do órgão, principalmente quando se notar o aumento de informações sem fonte confiável em grupos de mensagens dos candidatos podem impactar positivamente a imagem da superintendência.
- **Aumento da equipe de trabalho da Corregedoria:** Percebeu-se que algumas demandas estavam relacionadas ao tempo de resolução das demandas enviadas à corregedoria e acreditamos que com um reforço do número de profissionais haverá uma redução na conclusão de procedimentos.
- **Criação de um Grupo de Apoio para diligências de apurações preliminares para a Ouvidoria e Corregedoria:** Em 2023, a Ouvidoria da Seas e alguns setores envolvidos em manifestações registradas realizaram diligências conjuntas para identificar indícios de autoria e materialidade em denúncias anônimas, já que a legislação não permite a abertura de procedimentos formais apenas com base nas informações preliminares. Tais ações tiveram bons resultados, sejam constatando os indícios e, dessa forma, subsidiando a abertura de sindicâncias ou, não encontrando, evitando a abertura de um procedimento desnecessário, gerando custos de tempo e recursos.
- **Investimento na capacitação e treinamento sobre controle interno e integridade:** Todos os servidores/colaboradores devem compreender a

importância da participação social no crescimento da Instituição. As legislações sobre o tema devem ser tema de palestras e capacitações internas.

- **Campanha de divulgação da Ouvidoria: As campanhas de divulgação iniciadas em 2023 devem ter continuidade**, bem como o investimento em comunicação interna, pois promoverá a melhora dos índices de resultados, como a resolubilidade, tempo médio de resposta, índice de satisfação e credibilidade da instituição.

Esperamos que as propostas da Ouvidoria sejam avaliadas e colocadas em prática. Sem esta parceria, estará a Ouvidoria limitada pela criatividade daqueles que dela participam diretamente, exigindo um esforço adicional às atividades rotineiras. Devemos reafirmar que quando uma Ouvidoria fornece dados quantitativos e qualitativos para a Gestão, essa poderá identificar os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento do Órgão. Desta forma, é possível planejar, aperfeiçoar e repensar os serviços prestados, bem como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

A Setorial busca cumprir sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Seas, temos nos esforçados para seguir as legislações sobre a participação da sociedade no serviço público e somos sabedores que, muito além de fornecer uma resposta ágil, devemos entender as necessidades do usuário e, dessa forma, nossas ações devem buscar possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto para os devidos fins de direito, ter tomado conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria da Seas do ano de 2023, e nos comprometemos a encaminhar o presente relatório junto às áreas internas, bem como a publicá-lo no site institucional, para conhecimento e acesso de todos os cidadãos interessados.

Somos cientes das sugestões realizadas e adotaremos as medidas possíveis para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial.

Fortaleza, 31 de janeiro de 2024.



Roberto Bassan Peixoto
Superintendente

12 – CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

Ao publicar este Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2023, a Ouvidoria da Seas busca trazer ao cidadão, de forma clara e precisa, informações sobre as demandas que a sociedade remete ao órgão, mostrando compromissos com a transparência e padrões de qualidade de atendimento ao público. Consolida-se dessa forma, os dados de todas as manifestações registradas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

Destaca-se a importância da participação de diversos setores da sociedade, que ao utilizar a ouvidoria para apresentar suas demandas colaboram e dialogam com a Seas. Essa abordagem intersetorial demonstra que a transformação efetiva no sistema exige cooperação e coordenação entre diferentes atores, pois é necessária uma discussão aberta e envolvente de todos.

É nesse contexto que a participação dos cidadãos, através da Ouvidoria, é essencial, pois é muito mais do que um canal de denúncias. É através da Ouvidoria que o cidadão pode sugerir, solicitar ações, reclamar, elogiar e denunciar. A participação cidadã deve ser incentivada quando se busca uma gestão comprometida com o pilar do bom serviço público (eficiência, eficácia e efetividade).

A Ouvidoria Setorial da Seas conta com o desafio de continuar ampliando sua divulgação e atuação, numa perspectiva de crescimento. Seguimos nossas atividades em 2024 na busca atender com excelência às demandas da sociedade.



Domingos Alves Evangelista Neto

Ouvidor

ANEXO A - Folder Informativo

1. Título da Prática/Ação:

Desenvolvimento, edição e publicação de folder informativo de divulgação da ouvidoria da Seas.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A partir de novembro de 2023 – Sendo de execução permanente

3. Justificativa da ação/prática:

Ampliar os meios de divulgação para conhecimento dos canais de acesso à ouvidoria de um sistema de atendimento socioeducativo é fornecer acesso aos direitos humanos, por diversas razões. Um folder serve como um meio de comunicação transparente, fornecendo informações sobre as atividades, iniciativas da ouvidoria no sistema socioeducativo. Isso ajuda a construir confiança entre a instituição e o público, demonstrando a responsabilidade e prestação de contas.

O material pode ser utilizado também para educar o público sobre o papel da ouvidoria, seus objetivos e como ela contribui para o sistema socioeducativo e para a promoção dos direitos humanos. Isso cria uma compreensão mais ampla sobre a importância do serviço. O folder atua como uma ferramenta de fácil acesso para os usuários em busca de informações relevantes sobre a ouvidoria. Isso é crucial para garantir que as pessoas saibam como entrar em contato, relatar problemas ou buscar apoio. Ao disponibilizar informações claras sobre como os cidadãos podem se envolver e utilizar a ouvidoria, o folder empodera os usuários, encorajando-os a participar ativamente do processo e a exercer seus direitos.

4. Descrição da Ação/Prática:

A equipe da setorial elaborou um folheto em linguagem simples para ampliar as formas de divulgação da ouvidoria em eventos organizados pela Seas, bem como para dispô-los nas unidades de atendimento socioeducativo. Dessa forma, elaboramos um folheto com informações simples sobre os tipos de manifestações existentes e forma de contato.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

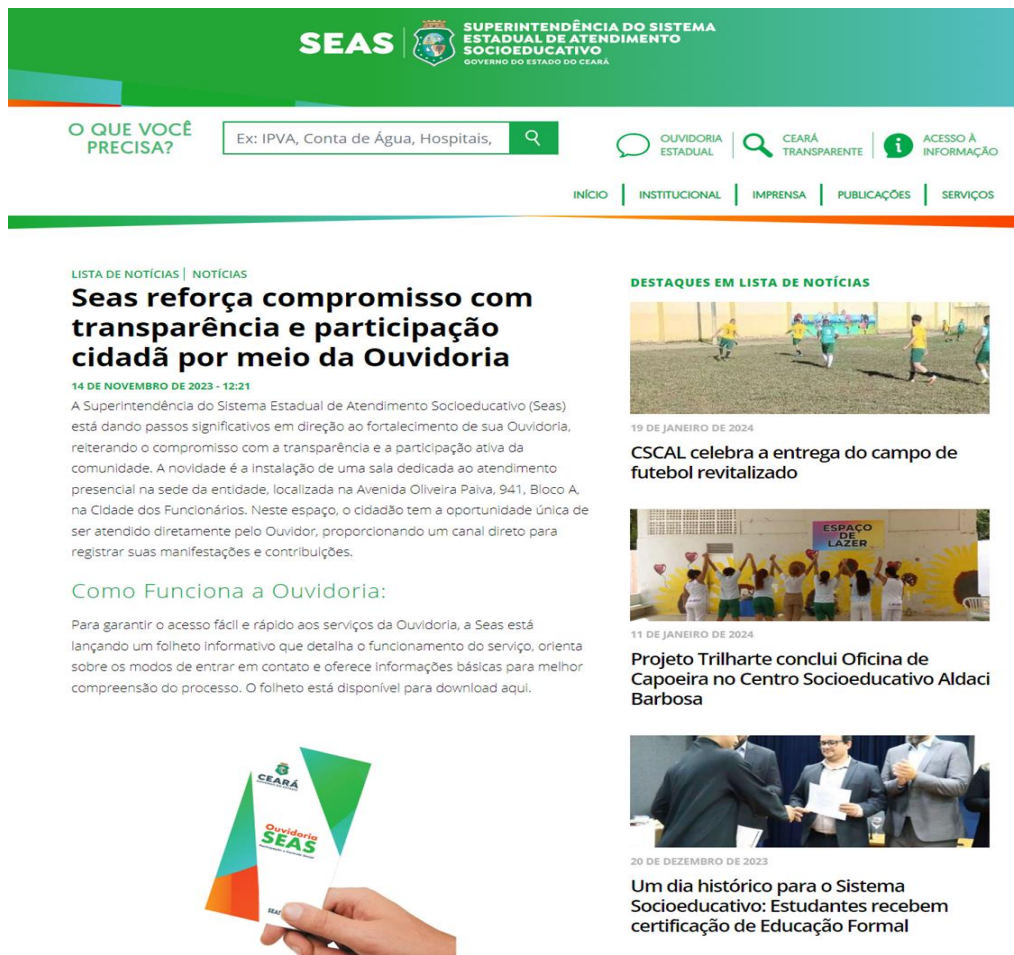
A criação do folder seguiu algumas etapas, desde a definição do objetivo até o design final. O Objetivo: Informar sobre a existência da ouvidoria na Seas e as formas de acesso aos direitos humanos, com o foco na conscientização, educação, divulgação de canais de comunicação, entre outros. Público-alvo: Familiares dos socioeducandos e a sociedade civil interessada no tema. As informações foram organizadas de forma lógica

e estruturada. Utilizou-se de imagens e textos curtos para apresentar as informações mínimas necessárias. Foram incluídas informações de contato claras e precisas, como por exemplo o site, telefones e outros recursos online, forneça links relevantes.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos, a seguir, as evidências da realização da prática:

Evidência 1: Publicação no site da Seas noticiando a publicação do folheto de divulgação da ouvidoria



The screenshot shows the SEAS website interface. At the top, there is a search bar with the text "O QUE VOCÊ PRECISA?" and an example search term "Ex: IPVA, Conta de Água, Hospitais,". Below the search bar, there are navigation links for "OUVIDORIA ESTADUAL", "CEARÁ TRANSPARENTE", and "ACESSO À INFORMAÇÃO". A horizontal menu contains "INÍCIO", "INSTITUCIONAL", "IMPRESA", "PUBLICAÇÕES", and "SERVIÇOS".

The main content area features a news article titled "Seas reforça compromisso com transparência e participação cidadã por meio da Ouvidoria". The article is dated "14 DE NOVEMBRO DE 2023 - 12:21". The text states: "A Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (Seas) está dando passos significativos em direção ao fortalecimento de sua Ouvidoria, reiterando o compromisso com a transparência e a participação ativa da comunidade. A novidade é a instalação de uma sala dedicada ao atendimento presencial na sede da entidade, localizada na Avenida Oliveira Paiva, 941, Bloco A, na Cidade dos Funcionários. Neste espaço, o cidadão tem a oportunidade única de ser atendido diretamente pelo Ouvidor, proporcionando um canal direto para registrar suas manifestações e contribuições."

Below the article text, there is a section titled "Como Funciona a Ouvidoria:" followed by a paragraph: "Para garantir o acesso fácil e rápido aos serviços da Ouvidoria, a Seas está lançando um folheto informativo que detalha o funcionamento do serviço, orienta sobre os modos de entrar em contato e oferece informações básicas para melhor compreensão do processo. O folheto está disponível para download aqui."

To the right of the article, there is a "DESTAQUES EM LISTA DE NOTÍCIAS" section with three featured images and their respective titles and dates:

- Image 1: "CSCAL celebra a entrega do campo de futebol revitalizado" (19 DE JANEIRO DE 2024)
- Image 2: "Projeto Trilharte conclui Oficina de Capoeira no Centro Socioeducativo Aldaci Barbosa" (11 DE JANEIRO DE 2024)
- Image 3: "Um dia histórico para o Sistema Socioeducativo: Estudantes recebem certificação de Educação Formal" (20 DE DEZEMBRO DE 2023)

At the bottom of the article, there is an image of a hand holding a small, colorful leaflet titled "Ouvidoria SEAS".

Além disso, a Ouvidoria setorial da Seas está intensificando a presença nos centros de atendimento socioeducativo, realizando visitas para promover a conscientização sobre a importância da Ouvidoria e incentivando a comunidade a se engajar no processo.

Fonte: <https://www.seas.ce.gov.br/2023/11/14/seas-reforca-compromisso-com-transparencia-e-participacao-cidada-por-meio-da-ouvidoria/>

Evidência 2: Imagens do folder de divulgação da ouvidoria da Seas

Formas de entrar em contato

 Ligação gratuita: 155

 www.ceartransparente.ce.gov.br

 (85) 3101-2077

 Av. Oliveira Paiva, 941 Bloco A
Cidade dos Funcionários
Fortaleza/CE
CEP: 60.822-130

 ouvidoria@seas.ce.gov.br

 Aplicativo Ceará APP

Horário de Atendimento:
De segunda-feira a sexta-feira,
de 08 às 12h e de 13h às 17h.



Acesso rápido



Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e acesse a Ouvidoria

 **CEARÁ**
GOVERNO DO ESTADO

Ouvidoria SEAS
Participação e Controle Social

 **SEAS** SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA ESTADUAL DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO
Av. Oliveira Paiva, 941 Bloco A - Cidade dos Funcionários
Fortaleza/CE
CEP: 60.822-130

 **SEAS** SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA ESTADUAL DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO
Av. Oliveira Paiva, 941 Bloco A - Cidade dos Funcionários
Fortaleza/CE
CEP: 60.822-130

O que é ?	Quais são os tipos de manifestação?	Sigilo das manifestações
<p>Canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. Somos um tipo de "ponte" entre você e a Administração Pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sugestão: Sugerir uma ideia ou formulação de proposta para a SEAS • Elogio: reconhecimento ou satisfação sobre o serviço ou atendimento recebido; • Solicitação: pedido para que a SEAS realize alguma ação específica; • Reclamação: insatisfação relativa a serviço público recebido; • Denúncia: comunicação de algo errado cuja solução dependa da atuação da corregedoria da SEAS 	<p>Todas as denúncias e informações são recebidas e tratadas com sigilo profissional. Com pena de responsabilização a quem descumprir a Lei.</p>
<p>O que faz</p> <p>A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.</p>	<p>Denunciei. E agora?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Você recebe um protocolo para acompanhar o resultado. • Sua denúncia será analisada e enviada para resolução ou encaminhada à Corregedoria para apuração e devida responsabilização; • Será garantido aos envolvidos todos os direitos à ampla defesa e ao devido processo legal. • Todo o processo será feito com discrição e proteção de sigilo do (a) denunciante. 	 <p><i>Defendemos os</i> DIREITOS HUMANOS</p>

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Resultados alcançados e esperados: O Folder foi divulgado no site da Seas e disponibilizado para download na aba "Publicações". Link: <https://www.seas.ce.gov.br/publicacoes-2/>. Espera-se que os cidadãos se habituem com a existência da ouvidoria e seus meios de contato, e com isso, utilizem com mais frequência esses canais.

ANEXO B - WhatsApp como canal de comunicação com a Ouvidoria

1. Título da Prática/Ação: Criação do Canal de atendimento via WhatsApp, atrelado ao número telefone fixo do setor (85) 3101-2077 com a finalidade de ampliar as possibilidades de contato com o público interno e externo atendidos pelo setor.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Ação iniciada em outubro de 2023 e será desenvolvida de forma permanente.

3. Justificativa da ação/prática:

Utilizar o WhatsApp como ferramenta de recebimento de demandas de ouvidoria, especialmente através do WhatsApp Business, pode trazer diversos benefícios, como maior acessibilidade devido a sua popularidade. O WhatsApp é uma das plataformas de mensagens mais populares em todo o mundo. A maioria das pessoas já está familiarizada com o aplicativo, o que facilita a adesão dos usuários ao canal de comunicação da ouvidoria.

O WhatsApp oferece uma comunicação instantânea e em tempo real. Isso permite que os usuários entrem em contato com a ouvidoria de maneira eficiente, obtendo respostas rápidas e facilitando o processo de resolução de problemas. Além disso, proporciona uma comunicação direta e pessoal entre os usuários e a ouvidoria. Essa proximidade pode aumentar a confiança do público, pois eles se sentem mais conectados e ouvidos.

O WhatsApp permite o envio de mensagens de texto, imagens, vídeos e documentos. Isso possibilita que os usuários forneçam evidências ou detalhes adicionais sobre suas demandas, tornando o processo de análise e resolução mais eficiente. Outro fator importante é que o WhatsApp Business oferece recursos como notificações e atualizações automáticas, permitindo que a ouvidoria informe os usuários sobre o status de suas demandas ou forneça informações relevantes de maneira proativa.

No entanto, ao implementar o WhatsApp para recebimento de demandas de ouvidoria, é importante considerar a segurança e privacidade dos dados, além de garantir que a equipe esteja preparada para gerenciar eficientemente a comunicação através dessa plataforma.

4. Descrição da Ação/Prática:

Inicialmente a equipe da setorial de ouvidoria da Seas solicitou a designação de um ramal telefônico para a sala recém-inaugurada. Ao ser instalado o telefone fixo do setor, (85) 3101-2077, imediatamente agregamos ele ao aplicativo WhatsApp Business Solution. Fornecemos assim mais uma opção de contato, na tentativa de aproximar o público interno e externo da ouvidoria setorial.

As funções disponibilizadas pelo aplicativo permitem oferecer um catálogo de serviços da ouvidoria estadual, através de links diretos para a página “Ceará Transparente”, bem como, utilizar os Status como forma educativa, através da inserção de mensagens relacionadas aos tipos de manifestações, serviços oferecidos pelo governo do Estado e divulgação de mensagens internas.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

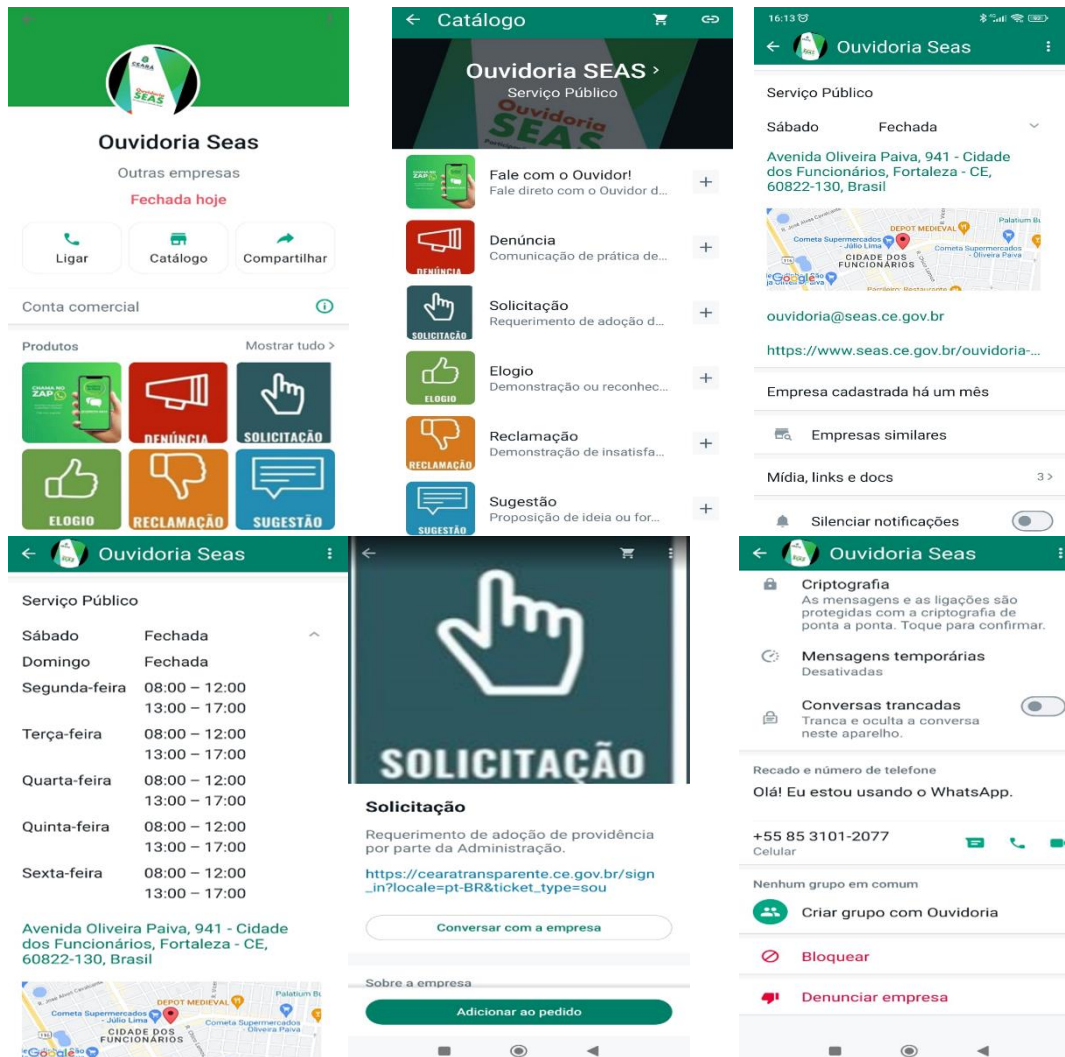
A utilização do telefone fixo como ferramenta agregada ao WhatsApp Business Solution seguiu algumas etapas, desde a definição do objetivo até o início de sua utilização. O Objetivo: Ampliar os canais de atendimento ao cidadão, usuário da Seas. Público-alvo: Familiares dos socioeducandos e a sociedade civil interessada em entrar em contato com a Seas. Utilizamos o terminal de informática, de uso exclusivo do Ouvidor para instalar o programa WhatsApp Business e receber e responder as demandas dos cidadãos.

Foram incluídas informações sobre os tipos de demanda de ouvidoria e respostas automáticas para quando fora do horário de expediente o cidadão seja incentivado a deixar sua mensagem que terá retorno assim que possível

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos, a seguir, as evidências da realização da prática:

Evidências: Imagens do aplicativo WhatsApp Business da Ouvidoria Seas



7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Resultados alcançados e esperados: Aumento do recebimento das demandas de ouvidorias por meio desse novo canal, a ser mensurado a partir do relatório de gestão de ouvidoria do ano de 2024. Espera-se que os cidadãos se habituem com a existência da ouvidoria e desse novo meio de contato, e com isso, utilizem com mais frequência esse canal. Salientamos que todas as demandas que entram via WhatsApp são devidamente inseridas no sistema.

ANEXO C - Criação do Canal “Ouvidoria Seas”

1. Título da Prática/Ação:

Criação, manutenção e atualização de um Canal de divulgação de notícias da ouvidoria da Seas.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A partir de outubro de 2023 – Sendo de execução permanente

3. Justificativa da ação/prática:

Ampliar os meios de divulgação para conhecimento dos canais de acesso à ouvidoria de um sistema de atendimento socioeducativo é fornecer acesso aos direitos humanos, por diversas razões. Um canal de notícias serve como um meio de comunicação transparente, fornecendo informações sobre as atividades, iniciativas da ouvidoria no sistema socioeducativo. Isso ajuda a construir confiança entre a instituição e o público, demonstrando a responsabilidade e prestação de contas.

O material pode ser utilizado também para educar o público sobre o papel da ouvidoria, seus objetivos e como ela contribui para o sistema socioeducativo e para a promoção dos direitos humanos. Isso cria uma compreensão mais ampla sobre a importância do serviço. O canal atua como uma ferramenta de fácil acesso para os usuários em busca de informações relevantes sobre a ouvidoria. Isso é crucial para garantir que as pessoas conheçam as ações que estão sendo desenvolvidas pela ouvidoria da Seas.

4. Descrição da Ação/Prática:

A equipe da setorial criou o canal de divulgação de notícias na ferramenta disponível pelo aplicativo WhatsApp. Nesse canal, o usuário tem a opção de inscrever para acompanhar as matérias divulgadas. Para divulgar o canal, inserimos o convite para que o cidadão o conheça nas respostas enviadas das demandas e nos contatos feitos com a ouvidoria através de telefone e WhatsApp.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

A criação do canal seguiu algumas etapas, desde a definição do objetivo até o design final. O Objetivo: Manter os inscritos atualizados sobre os eventos e ações da ouvidoria da Seas, com o foco na conscientização, educação, divulgação de canais de comunicação, entre outros. Público-alvo: Familiares dos socioeducandos e a sociedade civil interessada no tema. São postadas matérias sobre o Sistema de Atendimento Socioeducativo e Direitos Humanos.

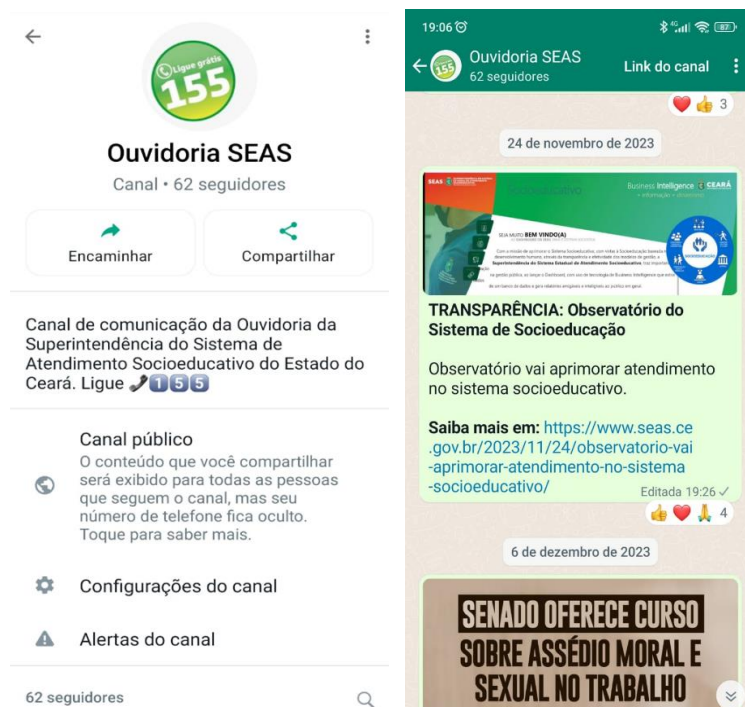
6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos, a seguir, as evidências da realização da prática:

Evidência 1: Mensagem enviada pelo aplicativo WhatsApp convidando o destinatário a seguir o Canal “Ouvidoria Seas”



Evidência 2: Reprodução da página de informações e do feed de notícias do Canal “Ouvidoria Seas”



7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Resultados alcançados e esperados: Desde sua criação até a data de 30 de janeiro de 2024 o canal já alcança 62 seguidores. Espera-se que os cidadãos se habituem com a existência desse canal de notícias da ouvidoria e aumente-se o número de seguidores.

ANEXO D - Canal “Fale com o Ouvidor”

1. Título da Prática/Ação:

Criação do Canal de atendimento “Fale com o Ouvidor”, um telefone exclusivo para o horário de expediente do Ouvidor.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Ação iniciada em dezembro de 2023 e será desenvolvida de forma permanente.

3. Justificativa da ação/prática:

Por ser uma ouvidoria classificada como do tipo 2, ou seja, receber de 81 a 300 manifestações anualmente, a equipe de ouvidoria é composta apenas pelo Ouvidor e devido à necessidade de realizar diligências, participar de reuniões e eventos como cursos e capacitações, nem sempre estará presente na sala da ouvidoria e disponível para atender às ligações destinadas ao ramal telefônico fixo. Dessa forma, pensou-se em ampliar a oferta de canais de atendimento ao cidadão. Utilizar uma linha de telefonia móvel foi a solução encontrada, mesmo com a utilização do WhatsApp atrelado à linha fixa, pois muitas vezes o cidadão busca um atendimento mais personalizado e humanizado.

4. Descrição da Ação/Prática:

Através do “Fale com o Ouvidor” - (85) 99252-6633, um telefone exclusivo para o horário de expediente do Ouvidor, o cidadão possui um novo canal de atendimento, mesmo nas situações em que o Ouvidor não puder estar em sua sala. Inicialmente a equipe da setorial de ouvidoria da Seas adquiriu um chip de telefonia móvel e destinou para a ação. Fornecemos assim mais uma opção de contato, na tentativa de aproximar o público interno e externo da ouvidoria setorial.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

A utilização do telefone celular como ferramenta para ser utilizado como a ação “Fale com o Ouvidor” seguiu algumas etapas, desde a definição do objetivo até o início de sua utilização. O Objetivo: Ampliar os canais de atendimento ao cidadão, usuário da Seas. Público-alvo: Familiares dos socioeducandos e a sociedade civil interessada em entrar em contato com a Seas. Adquirimos um chip de telefonia celular móvel para uso exclusivo do Ouvidor receber e responder as demandas dos cidadãos. O número foi informado junto com os demais canais de contato.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos, a seguir, as evidências da realização da prática:

Evidência 1: Página da ouvidoria setorial da Seas com a informação dos canais de contato.

Canais de Atendimento Gratuitos

Participe, acompanhe e faça valer o seu direito de cidadão. Exercite o controle social contribuindo com o Gc elogiando, reclamando e denunciando para a melhoria dos serviços. Acesse [Ceará Transparente](#) ou envie para ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br. Você também pode acessar os canais que seguem abaixo.



Central 155

E-mail

Portal

Ceará App

Além dos canais anteriormente mencionados, o Governo do Estado disponibiliza aos cidadãos o atendimento presencial que pode ser buscado na sede do órgão ou em qualquer Ouvidoria Setorial do Poder Executivo Estadual, endereço e horário de atendimento das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo

Ouvidoria Setorial

Ouvidor: Domingos Alves Evangelista Neto

Telefone: 3101-2077 e 99252-6633

E-mail: ouvidoria@seas.ce.gov.br

Fonte: <https://www.seas.ce.gov.br/ouvidoria-setorial/>

Evidência 2: Divulgação do canal “Fale com o Ouvidor” no canal de notícias “Ouvidoria Seas”



7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Resultados alcançados e esperados: Aumento do recebimento das demandas de ouvidorias por meio desse novo canal. Espera-se que os cidadãos se habituem com a existência da ouvidoria e desse novo meio de contato, e com isso, utilizem com mais frequência esse canal. Salientamos que todas as demandas que entram via o “Fale com o Ouvidor” são devidamente inseridas no sistema.

ANEXO E - Divulgação da Ouvidoria no Instagram da Seas

1. Título da Prática/Ação:

Divulgação da ouvidoria da Seas através da Inserção nos destaques do Instagram, rede social do Órgão (@seas.ce), de informações sobre a ouvidoria da Seas e meios de contato.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Ação iniciada em novembro de 2023 e será desenvolvida de forma permanente

3. Justificativa da ação/prática:

A Seas utiliza a rede social Instagram de forma oficial para divulgar as suas ações e atualmente possui cerca de 20.000 seguidores. Dessa forma, decidimos utilizar o recurso destaque como uma das estratégias de marketing de divulgação da ouvidoria do órgão. Os destaques foram implementados em 2018 e oferecem a possibilidade de organização das principais informações veiculadas nos stories. Porém, ao contrário dos stories, que duram 24 horas, os destaques permanecem no seu perfil até a data que o usuário definir.

Dessa forma, os destaques é uma espécie de vitrine on-line, onde se pode ofertar, de forma organizada e categorizada, informações que se consideram ú para o seu público-alvo, como contatos e endereços das unidades do sistema socioeducativo.

4. Descrição da Ação/Prática:

Usar a ferramenta de destaque no Instagram para divulgar a ouvidoria é uma estratégia eficaz para aumentar a visibilidade e melhorar a comunicação com o público, pois ao criar destaques específicos para a ouvidoria, podemos fornecer informações importantes, como os canais de contato, horários de atendimento, e esclarecimentos sobre como as pessoas podem usar a ouvidoria para fazer sugestões, reclamações ou elogios. Os destaques oferecem uma maneira fácil para os seguidores acessarem rapidamente essas informações sobre a ouvidoria. Os destaques permitem que os usuários explorem conteúdo passado de forma fácil.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

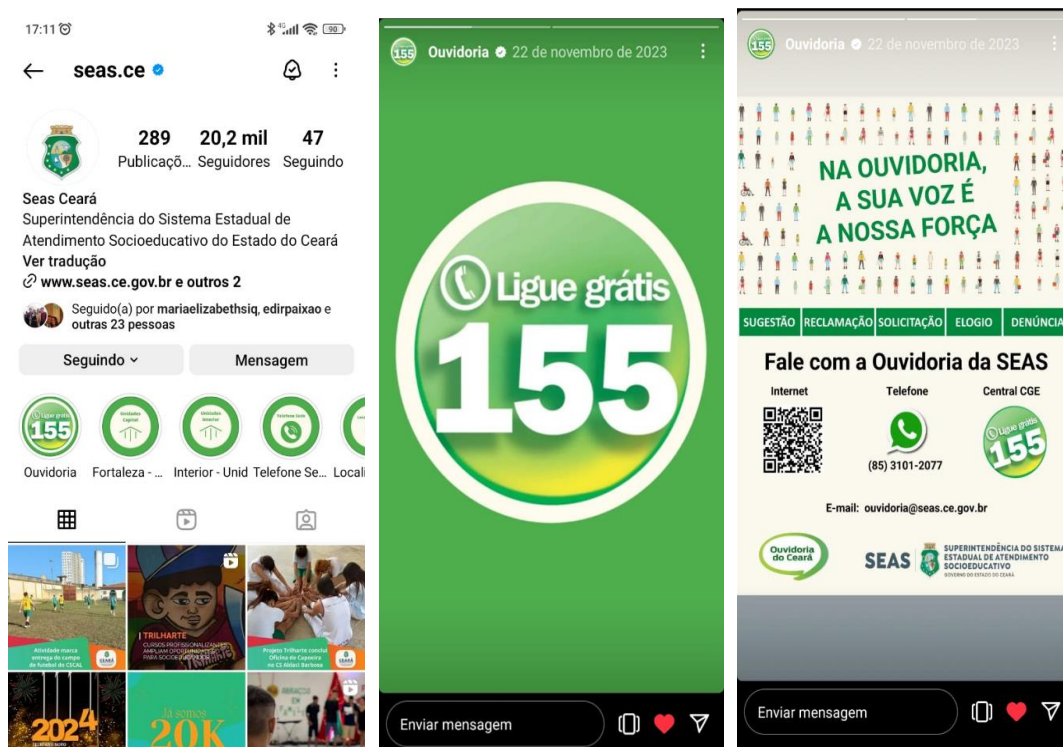
Entramos em contato com a Assessoria de Comunicação da Seas e explanamos a necessidade de uma maior divulgação da Ouvidoria e o interesse em promover a divulgação da setorial através das redes sociais. A ferramenta destaque foi pensada pois atrai a atenção do potencial cidadão usuário que busca informações sobre o órgão.

Decidimos então propagar a ouvidoria em uma espécie de cartão virtual, dessa forma, a utilização dos destaques do Instagram como forma de divulgação da ouvidoria seguiu algumas etapas, desde a definição do objetivo até o início de sua utilização. O Objetivo: Ampliar a divulgação da ouvidoria da Seas e de seus canais de atendimento ao cidadão. Público-alvo: Seguidores da página (@seas,ce) e familiares dos socioeducandos e a sociedade civil interessada em entrar em contato com a Seas. Fizemos um levantamento das principais informações que deveriam ser divulgadas e elaboramos o material de divulgação.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos, a seguir, as evidências da realização da prática:

Evidências: Imagens da página @seas.ce e destaques



7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Resultados alcançados e esperados: Aumento do recebimento das demandas de ouvidorias. Espera-se que os cidadãos se habituem com a existência da ouvidoria e de seus canais de contato, e com isso, utilizem com mais frequência esses canais.