

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA
ESTADUAL DE ATENDIMENTO
SOCIOEDUCATIVO



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

Relatório de Gestão de Ouvidoria I 2024

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

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

APRESENTAÇÃO

A Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo do Ceará - SEAS tem a satisfação de publicar o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria - 2024. Esta publicação traz informações relacionadas às demandas apresentadas aos seus canais de atendimento a todos os cidadãos, mais especificamente, àqueles que se dedicam ao estudo e aprimoramento das ações de participação e controle social.

Este relatório procura dar maior transparência sobre o compromisso da SEAS na busca pelo reconhecimento dos direitos do adolescente em cumprimento, ou após 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 nº. 12.594, de 18 de janeiro de 2012 que instituiu o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo.

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 à manifestação do cidadão de maneira resolutiva e transparente. Nosso atendimento prima, sobretudo, pela busca pela plena garantia de direitos.

A participação da sociedade nesse processo é fundamental para nosso crescimento institucional e buscamos promover ações para aprimorar o exercício da participação social, recebendo e tratando todas as manifestações com isenção e imparcialidade, fornecendo informações aos gestores para subsidiar ações de fiscalização e aprimoramento do órgão.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Manifestações de Ouvidoria – 2024

Total de manifestações

411

Indice de Resolubilidade

100%

Tempo Médio de Respostas

4,37 dias

Indice de Resolutividade

83,50%

Índice de Satisfação

86,44%

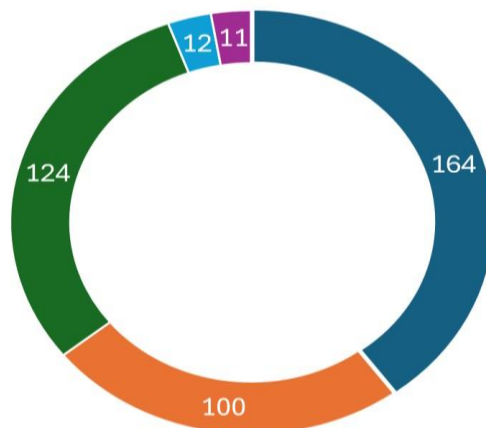
Manifestações Reabertas

2,91%

Superação de Expectativa

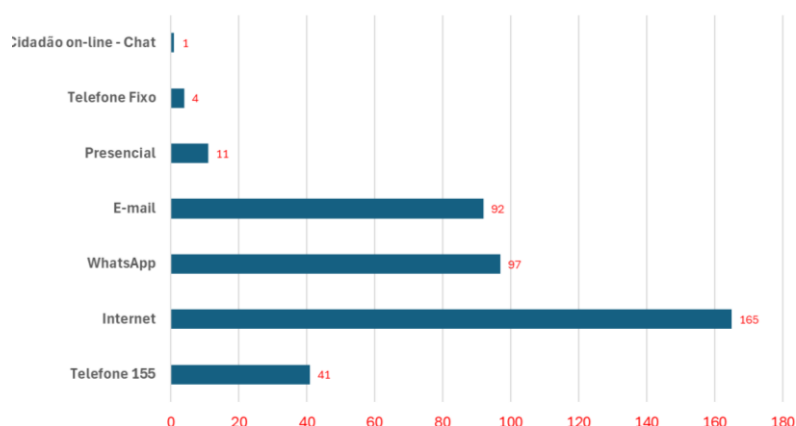
Superada em 24,45%

Tipos de manifestação



■ Solicitação ■ Reclamação ■ Denúncia ■ Elogio ■ Sugestão

Meios de Entrada



Assuntos mais citados



1. EXPEDIENTE

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Governador do Estado

Elmano de Freitas da Costa

Vice-Governadora

Jade Afonso Romero

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

Secretária da Proteção Social

Jade Afonso Romero

Secretário Executivo da Proteção Social

Paulo Rogério Santos Guedes

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Sandro Camilo Carvalho

Secretária Executiva de Políticas sobre Drogas

Lidiane Nogueira Rebouças

Secretário Executivo da Infância, Família e Combate à Fome

Caio Garcia Correia Sá Cavalcanti

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA ESTADUAL DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO

Superintendente

Roberto Bassan Peixoto

Superintendente Adjunto

Jean Marçal Lima Cunha

Chefe de Gabinete

Fabiana Pimenta Duarte de Sousa

Assessor de Controle Interno e Ouvidoria

Alberto Sergio Holanda Banhos

Ouvidor

Domingos Alves Evangelista Neto

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	1
SUMÁRIO EXECUTIVO.....	2
1. EXPEDIENTE.....	3
SUMÁRIO	4
2. INTRODUÇÃO	6
3. SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS	8
4. OUVIDORIA EM NÚMEROS - PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
4.1 Total de manifestações do período	9
4.2 Manifestações por meio de entrada	10
4.3 Tipos das manifestações.....	12
4.4 Assuntos das manifestações	14
4.4.1 Solicitações	14
4.4.2 Reclamações	15
4.4.3 Denúncias	16
4.4.4 Elogios	18
4.4.5 Sugestões	19
4.5 Assuntos/Subassuntos das manifestações.....	20
4.6 Manifestações por tipo de serviço.....	23
4.7 Manifestações por programa orçamentário	24
4.8 Manifestações por unidades internas	25
4.8.1 Unidades internas com maior demanda	25
4.8.2 Subunidades com maior demanda	26
4.8.3 Análise das unidades relacionada ao tipo de manifestação.....	29
4.9 Manifestações por municípios de ocorrência.....	31
5. INDICADORES DA OUVIDORIA	32
5.1 Resolubilidade das manifestações.....	33
5.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade.....	34

5.1.2 Tempo médio de resposta.....	34
5.2 Satisfação dos usuários	35
5.2.1 Índice geral de satisfação.....	35
5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação	36
5.2.3 Amostra de respondentes	37
5.2.4 Índice de resolatividade.....	37
5.2.5 Índice de expectativa do cidadão com a ouvidoria	38
5.2.6 Percentual de reabertura de manifestações	39
6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	40
6.1 Motivos das manifestações.....	40
6.2 Análise dos pontos recorrentes.....	40
6.3 Providências adotadas pelo órgão quanto às principais manifestações apresentadas	41
7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	42
7.1 Benefícios financeiros	42
7.2 Benefícios não-financeiros	42
8. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR	43
8.1 Certificação e cursos realizados pelo Ouvidor.....	43
8.2 Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias	45
8.3 Eventos, cursos, ações, boas práticas e reconhecimentos	45
9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA	48
10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO	49
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA.....	50

2. INTRODUÇÃO

O sistema socioeducativo do estado do Ceará passou por um período de crise entre os anos de 2015 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. Para alcançar esse objetivo foi criada a Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo - SEAS, em 28 de junho de 2016, por meio da Lei Estadual n.º 16.040/2016.

A SEAS é um órgão administrativo, orçamentário e funcionalmente autônomo, vinculado à Secretaria da Proteção Social, sendo responsável pela execução das internações provisórias e pela 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.

É a SEAS quem coordena e executa a política de atendimento socioeducativo no estado do Ceará, conforme 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 Estadual de Ouvidorias foi

instituída pela Lei n.º 13.875/2007 e suas alterações, e está atualmente regulamentada pelo Decreto n.º 33.485/2020, Portaria/CGE n.º 052/2020, Instrução Normativa n.º 01/2020, Lei Nacional n.º 13.460/2017, Portaria/CGE n.º 97/2020.

Além da rede estadual, a ouvidoria da SEAS é integrante da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), coordenada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU-CGU). A adesão foi formalizada em agosto de 2024, segundo o Decreto n.º 9.492/2018. Dessa forma, deu um importante passo em direção à melhoria e à integração dos serviços públicos oferecidos à sociedade.

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. O cidadão pode entrar em contato e enviar sua demanda à ouvidoria da SEAS através dos seguintes canais:

- **Portal Ceará Transparente:** <https://cearatr transparente.ce.gov.br>
- **Central 155:** Ligação gratuita
- **Telefone:** (85) 3101-2077
- **Fale com o Ouvidor:** (85) 99252-6633
- **E-mail:** 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.

O presente relatório, baseado nos dados estatísticos das planilhas de manifestações de ouvidoria, gerados em 06 de janeiro de 2025, apresenta informações sobre as atividades da ouvidoria da SEAS relativas ao ano de 2024. Serão apresentados, de forma detalhada, os números da participação social por meio dos canais de atendimento disponibilizados, para que a sociedade conheça o trabalho desenvolvido, pois é o que exige o princípio da transparência.

3. SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) realiza avaliações anuais de cada uma das ouvidorias setoriais que compõem a rede estadual e apresenta, em um relatório conjunto, um panorama da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do sistema estadual. Essas orientações e recomendações são fundamentadas pela Portaria n.º 69/2020 - CGE, cabendo a cada setorial a execução das orientações e recomendações emitidas pelo Órgão.

Destaca-se que não houve recomendações ou orientações no Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE - 2023¹, destinado à SEAS para o ano de 2024.

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS - PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

A apresentação dos atendimentos da ouvidoria da SEAS em 2024, será realizada de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na plataforma Ceará Transparente. Iniciamos com a apresentação de uma “Nuvem de Palavras”, realizada com as palavras contidas no campo “Tipos de Manifestações por Assunto” da planilha de dados do sistema Ceará Transparente.



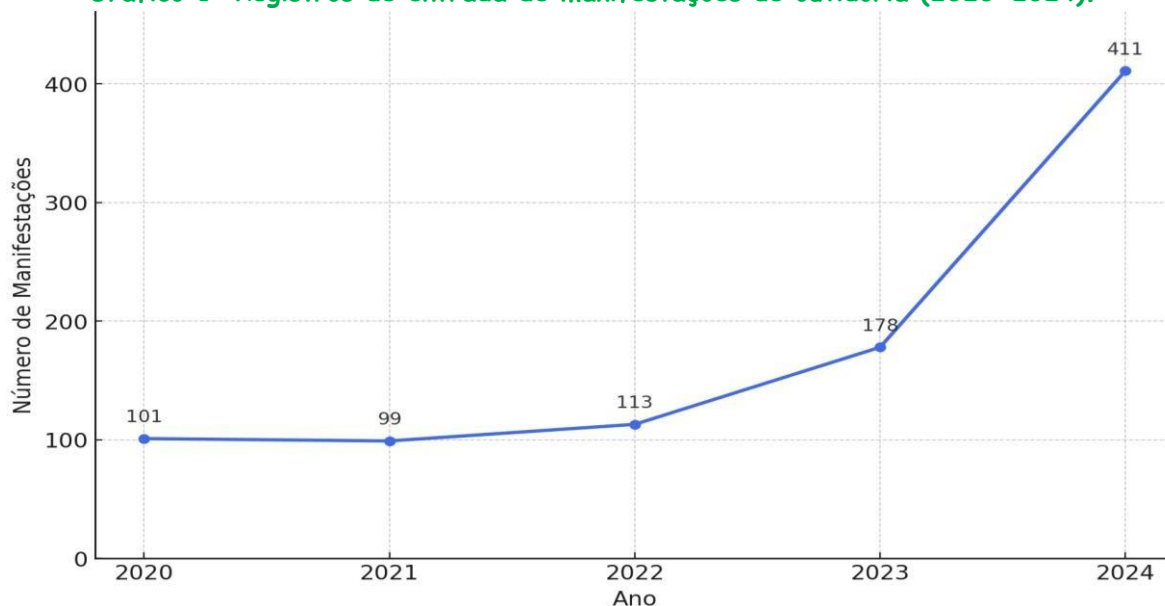
Fonte: Relatório do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

1 <https://www.cqe.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2024/09/Relatorio-de-Gestao-de-Ouvidoria-2023.pdf>

4.1 Total de manifestações do período

Durante o ano de 2024 foram recebidas 411 manifestações - o maior número já registrado na história da setorial - representando um aumento de 130,89% em comparação com o período anterior (178 registros). Apresentamos o gráfico com a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos cinco anos (2020 a 2024) para comparação.

Gráfico 1: Registros de entrada de manifestações de ouvidoria (2020-2024).

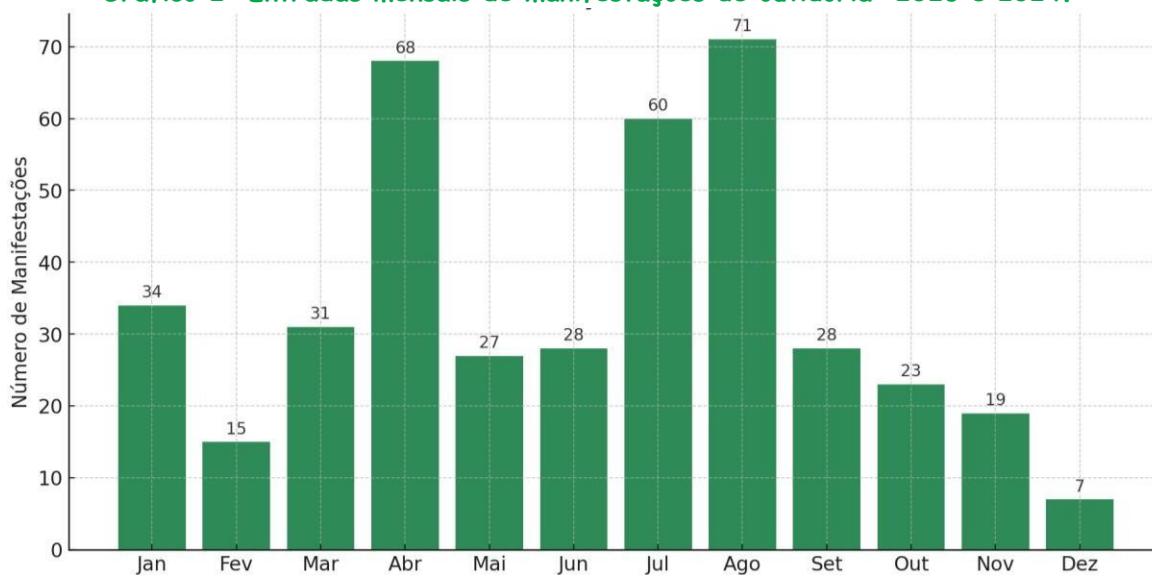


Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

Os dados demonstram uma tendência crescente nos registros de entrada de manifestações de ouvidoria ao longo do período de 2020 a 2024. Observa-se uma estabilidade nos primeiros três anos, com variações discretas entre 2020 (101 registros) e 2022 (113 registros).

Em 2023, houve um aumento significativo para 178 registros, seguido por um crescimento expressivo em 2024, alcançando 411 manifestações. Esse aumento indica que há uma maior participação do cidadão, principalmente pela intensificação das atividades de divulgação e conscientização sobre a ouvidoria da SEAS.

Apresentamos a seguir o gráfico de acompanhamento das entradas mensais das manifestações em 2024.

Gráfico 2: Entradas mensais de manifestações de ouvidoria: 2023 e 2024.

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

Como podemos verificar no gráfico, houve uma distribuição irregular ao longo do ano, com picos significativos em determinados meses. Destaca-se o mês de agosto, com 71 manifestações, o valor mais alto do ano, seguido por abril (68) e julho (60). Esses meses apresentam uma movimentação mais intensa, ocasionada pela realização da prova teórica para a instituição, que ocorreu em junho de 2024, período em que os candidatos buscaram a ouvidoria para tratar de demandas relacionadas ao concurso público em execução.

Por outro lado, dezembro registrou o menor número de manifestações, com apenas 7 registros, sugerindo uma redução natural no fluxo durante o período de festas e recesso. Fevereiro (15) e novembro (19) também apresentam volumes reduzidos.

4.2 Manifestações por meio de entrada

Apresentaremos, a seguir, os canais utilizados pelos cidadãos usuários para entrar em contato com a setorial de ouvidoria da SEAS em 2024, comparando com o quantitativo de 2023 e o respectivo percentual da variação.

Tabela 1: Meios de entrada das manifestações de ouvidoria da SEAS: 2023 e 2024.

Meio de entrada	2023	2024	Variação
Telefone 155	33	41	+ 24,24%
Internet	123	165	+ 34,14%
E-mail	12	92	+ 666,66%
Telefone Fixo	7	4	- 42,85%
Presencial	2	11	+ 450%
Ceará App	1	0	- 100%
WhatsApp	0	97	Não registrado em 2023
Cidadão on-line - Chat	0	1	Não registrado em 2023
Total	178	411	130,89%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

A análise dos meios de entrada de manifestações de ouvidoria na SEAS em 2024, em comparação com 2023, revela um crescimento expressivo no volume total de registros. Em 2023, foram contabilizadas 178 manifestações, enquanto em 2024 o número mais que dobrou, alcançando 411 entradas. Esse aumento de 130% reflete uma ampliação significativa na utilização dos canais de comunicação da ouvidoria.

A Internet, através do sistema Ceará Transparente, permanece o canal mais utilizado, subindo de 123 registros em 2023 para 165 em 2024, um aumento de 34%. Isso reforça a importância da digitalização e do fácil acesso aos serviços online como demonstra o canal WhatsApp, colocado em funcionamento na transição de 2023 para 2024, resultando em 97 manifestações, indicando que essa nova modalidade atendeu a uma demanda reprimida, contribuindo significativamente para o aumento total.

Houve ainda um crescimento expressivo de demandas via E-mail, passando de 12 manifestações em 2023 para 92 em 2024, um aumento de 666%. Esse salto sugere maior confiança e familiaridade do público com esse meio de comunicação, além de potencial agilidade nas respostas. Já a Central de Telefone - 155 segue

como uma opção importante para o cidadão, com um crescimento moderado de 33 para 41 registros (24%). Isso indica que, embora outros canais digitais tenham se expandido, a linha direta continua sendo uma via importante para parte da população.

Ressaltamos ainda o atendimento presencial, que também registrou crescimento significativo, aumentando de 2 para 11 manifestações, o que representa uma busca crescente por atendimento direto, apesar da predominância dos canais digitais. Quanto ao Telefone Fixo, ocorreu uma leve redução, caindo de 7 registros em 2023 para 4 em 2024. Essa queda sugere uma migração para canais mais modernos e práticos.

O canal Ceará App, que registrou 1 entrada em 2023, não foi utilizado em 2024, possivelmente indicando uma preferência por outras plataformas digitais. Já o Cidadão on-line (Chat): Apareceu como um novo canal em 2024, com 1 registro, evidenciando uma diversificação nas opções de atendimento.

O crescimento no número total de manifestações em 2024 está diretamente relacionado à diversificação e ampliação dos canais de comunicação, com destaque para o WhatsApp e o E-mail. A inclusão de novos meios, aliada à digitalização, reforça a importância de manter uma abordagem multicanal, garantindo acessibilidade e conveniência para diferentes perfis de usuários.

A comparação entre os dois anos evidencia o sucesso de iniciativas voltadas para facilitar o contato com a ouvidoria, ao mesmo tempo, em que aponta oportunidades de fortalecer canais menos utilizados. A expansão contínua dessas ferramentas pode contribuir para um atendimento ainda mais eficiente e inclusivo, consolidando a ouvidoria como um canal essencial de comunicação entre o cidadão e a administração pública.

4.3 Tipos das manifestações

Apresentamos, na tabela a seguir, os tipos de manifestações registradas pelos usuários ao entrar em contato com a setorial de ouvidoria da SEAS em 2024. Realizamos um comparativo com o ano de 2023, e mostramos a variação ocorrida.

Tabela 2: Tipos das manifestações de ouvidoria da SEAS: 2023 e 2024.

Tipo de manifestação	2023	2024	Variação
Solicitação	24	164	+ 583,33
Reclamação	58	100	+ 72,41%
Denúncia	90	124	+ 37,77%
Elogio	4	12	+ 200%
Sugestão	2	11	+ 450%
Total	178	411	+ 130,89%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

A análise dos tipos de manifestações registradas em 2024, comparadas com 2023, revela um crescimento expressivo em todas as categorias, com destaque para o crescimento das solicitações, denúncias e reclamações.

As solicitações tiveram o crescimento mais significativo, passando de 24 registros em 2023 para 164 em 2024 – um aumento de 583%. Esse aumento sugere uma mudança no perfil do usuário, em busca por informações, serviços ou intervenções, evidenciando o fortalecimento do papel da ouvidoria como um canal de apoio e resolução de demandas.

Já as reclamações subiram de 58 para 100 registros, representando um aumento de 72%. Esse dado pode sinalizar desafios a serem resolvidos em determinados serviços ou processos da SEAS. Durante este documento, mais adiante, serão apresentadas as particularidades dos tipos de manifestações, onde poderemos identificar essas áreas.

Embora o número absoluto de elogios ainda seja relativamente baixo, o crescimento de 4 para 12 registros (200%) indica um aumento na valorização de boas práticas e reconhecimento de serviços bem prestados. Esse crescimento, embora modesto, aponta para avanços na percepção positiva de alguns setores ou atendimentos.

As sugestões passaram de 2 para 11 registros, um aumento de 450%. Esse crescimento sugere uma maior participação dos cidadãos no aprimoramento dos serviços, contribuindo com ideias e propostas que podem fortalecer as políticas e práticas da SEAS.

Quanto às denúncias, essas representavam 50,56% das manifestações em 2023, e, embora tenham crescido de 90 para 124 registros (38%), agora representam 30,17%, mesmo assim, continuam representando uma parcela expressiva das manifestações. Isso significa que existe confiança na ouvidoria como um canal seguro para relatar irregularidades e possíveis violações, contribuindo para a integridade institucional.

4.4 Assuntos das manifestações

Nesse tópico, apresentaremos os assuntos de maior representatividade em cada tipologia de manifestação. Para identificar quais seriam esses assuntos, foi aplicado o Diagrama de Pareto. 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 serão discutidos por tipo de manifestação, para melhor compreensão.

4.4.1 Solicitações

O artigo 19 do Decreto nº. 33.485/2020, que regulamenta o sistema estadual de ouvidoria, define uma manifestação como solicitação quando esta apresenta um requerimento de adoção de providências por parte da administração pública, ou prestador responsável, pela prestação de um serviço público.

Foram registradas 164 solicitações (representando aproximadamente 40% do total de 411 manifestações), que na maioria está concentrada em poucas categorias, conforme indicado pelo diagrama de Pareto.

Tabela 3: Assuntos de maior representatividade entre as solicitações em 2024.

Tipo	Assuntos	Total	%
Solicitação	Concurso público/Seleção	78	48%
	Informação sobre servidor	42	26%
	Tramitação de processo administrativo	10	6%
Total		130	80%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

O assunto “Concurso Público/Seleção” com 78 registros (48% das solicitações), representa quase metade de todas as solicitações. A alta demanda por informações sobre o concurso aponta para a necessidade de se manter uma comunicação clara e acessível sobre cronogramas e resultados, já que o processo continua em andamento.

Interessante verificar que o assunto “Informação sobre Servidor” registrou 42 manifestações (26%), refletindo a busca por dados relacionados à situação funcional, lotação ou procedimentos administrativos envolvendo os colaboradores da SEAS. Esse dado destaca a necessidade da divulgação dos ritos dos processos administrativos da gestão de pessoal. Esse fato fica mais nítido quando verificamos o terceiro assunto mais citado nas solicitações, a “Tramitação de Processo Administrativo”, que aparece com 10 registros (6%).

4.4.2 Reclamações

O artigo 19 do Decreto nº 33.485/2020, que regulamenta o sistema estadual de ouvidoria, define uma manifestação como reclamação quando esta apresenta uma demonstração de insatisfação relativa a um serviço público. A análise das reclamações registradas pela ouvidoria da SEAS em 2024 revela um total de 100 manifestações, correspondendo a aproximadamente 24% do total de 411 entradas.

O diagrama de Pareto evidencia que 78% das reclamações estão concentradas em cinco principais categorias, conforme apresentamos abaixo:

Tabela 4: Assuntos de maior representatividade entre as solicitações em 2024.

Tipo	Assuntos	Total	%
Reclamação	Concurso público/Seleção	22	22%
	Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo	21	21%
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	17	17%
	Assédio Moral	10	10%
	Informação sobre servidor	8	8%
Total		78	78%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

Foram registradas 22 reclamações sobre o concurso público da SEAS (22%), representando mais de um quinto do total. A segunda maior categoria refere-se à estrutura e funcionamento dos Centros Socioeducativos – 21 registros (21%). Essas reclamações são relacionadas desde a insatisfação com ritos e decisões administrativas e às condições de infraestrutura.

Em terceiro lugar aparecem reclamações sobre a conduta de servidores ou colaboradores – 17 registros (17%), seguida pelo assunto “Assédio Moral”, com 10 registros (10%), e embora menor em número absoluto, representa uma questão sensível e de grande impacto no ambiente de trabalho e nas relações institucionais. daí a necessidade de políticas de prevenção.

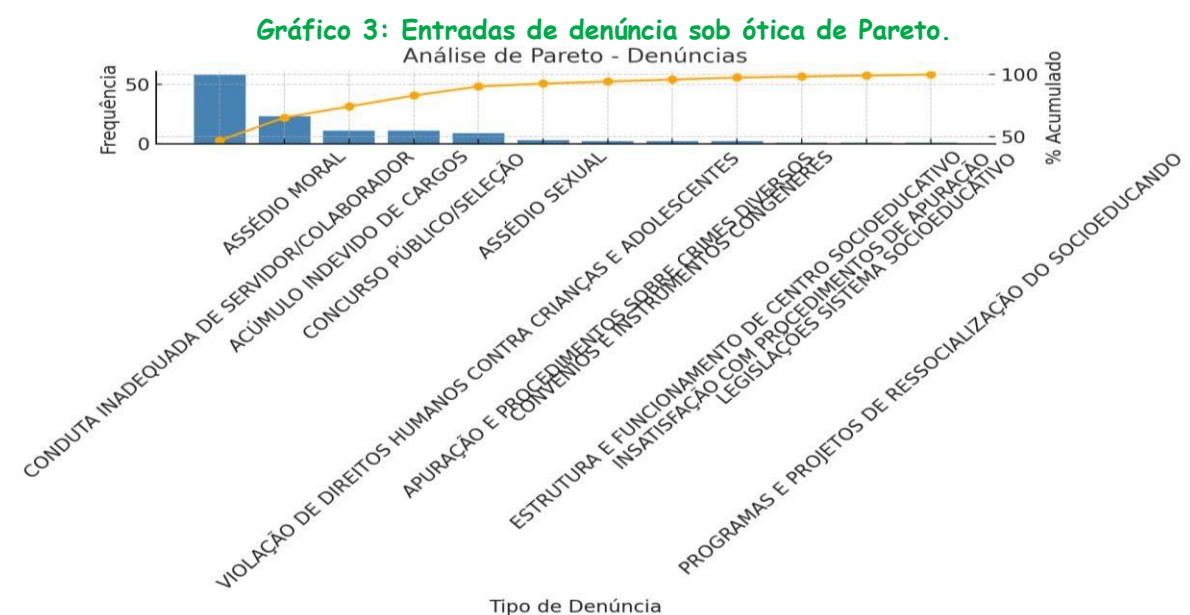
4.4.3 Denúncias

O artigo 19 do Decreto nº33.485/2020, que regulamenta o sistema estadual de ouvidoria, define uma manifestação como denúncia, um 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.

A análise das denúncias revela um total de 124 manifestações, correspondendo a aproximadamente 30% do total de 411 entradas. Ao dividirmos as denúncias quanto tipo identificamos que 94% delas foram classificadas como sendo contra o Estado (116) e apenas 6% para o Estado (8). Vamos aplicar o Diagrama de Pareto para identificar os principais temas (80% do total).



Podemos observar que quatro tipos de denúncia representam aproximadamente 83% do total de casos reportados.

- **Conduta inadequada de servidor/colaborador:** 58 casos (46,77%)
- **Assédio moral:** 23 casos (18,54%).
- **Acúmulo indevido de cargos:** 11 casos (8,87%)
- **Concurso público/seleção:** 11 casos (8,87%)

Vamos realizar uma análise segmentada das denúncias direcionadas para o Estado e contra o Estado, que totalizam 103 casos (83,06%) do total reportado. A seguir, destacam-se os principais achados:

Tabela 5: Assuntos de maior representatividade entre as denúncias em 2024.

Tipo		Assuntos	Total	%
Denúncia	Para o Estado	Conduta inadequada de servidor/colaborador	3	2,41%
		Concurso Público/Seleção	2	1,61%
		Assédio Moral	1	0,80%
	Contra o Estado	Conduta inadequada de servidor/colaborador	55	44,35%
		Assédio Moral	22	17,74%
		Acúmulo indevido de cargos	11	8.87%
		Concurso Público/Seleção	9	7,25%
Total			103	83,06%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

As denúncias para o Estado representam uma pequena parcela dos casos (4,82% no total). Já as denúncias contra o Estado concentram mais casos. A "conduta inadequada de servidor/colaborador" destaca-se como o maior problema denunciado, correspondendo a quase metade dos casos (44,35%), seguida pelo "assédio moral" (17,74%).

4.4.4 Elogios

O artigo 19 do Decreto nº33.485/2020, que regulamenta o sistema estadual de ouvidoria, define uma manifestação como elogio quando esta apresenta uma demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre serviço público oferecido, ou atendimento recebido.

A análise dos elogios em 2024 revela um total de 12 manifestações, correspondendo a aproximadamente 3% do total de 411 entradas. O diagrama de Pareto evidencia que 75% dos elogios foram direcionados ao atendimento recebido por um servidor/colaborador, conforme apresentamos abaixo:

Tabela 6: Assuntos de maior representatividade entre os elogios em 2024.

Tipo	Assuntos	Total	%
Elogio	Elogio a servidor público/colaborador	9	75%
	Elogio aos serviços prestado pelo órgão	3	25%
Total		12	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

Houve um crescimento significativo no reconhecimento positivo em comparação a 2023. Enquanto no ano anterior foram registrados apenas 4 elogios, em 2024 esse número triplicou, totalizando 12 manifestações elogiosas. Esse aumento expressivo reflete avanços na qualidade dos serviços prestados e no desempenho dos servidores, com 75% (9 elogios) direcionados ao trabalho individual de servidores públicos ou colaboradores e 25% (3 elogios) voltados para o serviço institucional na totalidade.

4.4.5 Sugestões

O artigo 19 do Decreto nº33.485/2020, que regulamenta o sistema estadual de ouvidoria, define uma manifestação como sugestão quando esta apresenta uma proposta de ideia ou formulação de proposta de um serviço público, ou aprimoramento de um já existente.

Em 2024, foram recepcionadas 11 manifestações na forma de sugestões, representando apenas 2,7% do total de manifestações recebidas. Ao aplicar o diagrama de Pareto, que enfatiza o princípio de que uma parcela menor dos fatores é responsável por grande parte do impacto, observa-se que dois temas se destacam como predominantes: Concurso Público/Seleção e Estrutura e Funcionamento do

Órgão/Entidade. Cada um recebeu 3 sugestões, correspondendo individualmente a 27% e, juntos, a 54% do total categorizado.

Tabela 7: Assuntos de maior representatividade entre as sugestões em 2024.

Tipo	Assuntos	Total	%
Sugestões	Concurso público/Seleção	3	27%
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	3	27%
	Planos de cargos e carreiras	1	9%
	Medidas socioeducativas	1	9%
	Audiências e encontros com gestores públicos	1	9%
	Acordo de cooperação/Parcerias institucionais	1	9%
	Acúmulo indevido de cargos	1	9%
Total		11	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

Os outros temas – Planos de Cargos e Carreiras, Medidas Socioeducativas, Audiências e Encontros com Gestores Públicos, Acordos de Cooperação/Parcerias Institucionais e Acúmulo Indevido de Cargos – tiveram apenas uma sugestão cada (9% do total cada). Embora menos recorrentes, esses assuntos não devem ser desconsiderados, pois refletem aspectos específicos que também impactam o desempenho e a percepção do órgão.

4.5 Assuntos/Subassuntos das manifestações

Nesse tópico iremos trazer os assuntos de maior representatividade ou que representem 80% de todos os assuntos, mais uma vez foi utilizado a ferramenta Diagrama de Pareto. Identificamos que sete tipos de assuntos representam aproximadamente 80,79% do total de demandas registradas (332), a saber:

- **Concurso público/seleção:** 114 registros (27,74%)
- **Conduta inadequada de servidor/colaborador:** 76 registros (18,49%)

- **Informação sobre servidor:** 50 registros (12,17%)
- **Assédio Moral:** 33 registros (8,03%)
- **Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo:** 30 registros (7,3%)
- **Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade:** 15 registros (3,65%)
- **Acúmulo indevido de cargos:** 14 registros (3,41%)

Após conhecermos os assuntos mais representativos, verificamos, dentre eles, quais seriam os subassuntos mais frequentes - analisados também conforme o Diagrama de Pareto - que apresentamos a seguir:

Tabela 8: Subassuntos de maior representatividade entre os assuntos em 2024.

Assunto	Subassunto	Total	%
Concurso público/seleção	Orientações gerais	45	39%
	Convocação de aprovados/classificados	24	21%
	Insatisfação com a Comissão Organizadora	19	17%
	Diversos (inscrições, cronograma)	15	13%
	Total	101	90%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Conduta desonesta	16	21
	Advocacia administrativa	13	17
	Abuso de autoridade	10	13
	Desídia funcional (negligência, desinteresse)	10	13
	Não cumprimento de horário de trabalho	9	12
	Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo	5	7
	Total	68	83%
Informação sobre servidor:	Direitos Trabalhistas	11	22%
	Cargo e função de servidor	10	20%
	Benefícios e gratificações	8	16%
	Licenças e afastamentos	7	14%
	Formação acadêmica do servidor	6	12%
	Total	42	84%
Assédio Moral	Deterioração proposital das condições de trabalho	19	58%
	Perseguição e comportamento agressivo	5	15%
	Exclusão de benefícios sem base normativa	3	9%
	Total	27	82%

Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo	Regimento interno	12	40%
	Instalações, equipamentos e estrutura física	8	27%
	Alimentação	5	17%
	Total	25	84%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	Atendimento e acolhimento	7	47%
	Atendimento a legislações e normas legais	2	13%
	Informações	2	13%
	Conservação e limpeza	2	13%
	Total	13	86%
Acúmulo indevido de cargos	Acúmulo de cargos no âmbito do poder executivo	13	93%
	Acúmulo de cargos no âmbito da iniciativa privada	1	7%
	Total	14	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

Os dados apresentados nos subassuntos refletem uma análise das principais demandas e insatisfações relacionadas a diversos temas em um ambiente público, abrangendo concursos, conduta de servidores, direitos trabalhistas, assédio moral e estrutura organizacional. As questões envolvendo concursos públicos e seleções correspondem a 90% dos subassuntos, destacando-se os pedidos de orientações gerais, que representam 39% do total. . A convocação de aprovados e classificados aparece em segundo lugar, com 21%, evidenciando uma expectativa significativa em relação às fases do certame.

No que se refere à conduta inadequada de servidores ou colaboradores, 83% das manifestações concentram-se em questões como conduta desonesta, advocacia administrativa, abuso de autoridade e desídia funcional. A conduta desonesta lidera com 21%, seguida pela advocacia administrativa, que representa 17%. Esses dados sugerem preocupações éticas e problemas na execução das funções. O abuso de autoridade e a desídia funcional aparecem com 13% cada. A não observância de horários de trabalho, com 12%, e o uso indevido de itens institucionais, como farda, crachá ou veículos, com 7%, fecham esse tópico.

As manifestações relacionadas a informações sobre servidores totalizam 84%, com maior foco em dúvidas sobre direitos trabalhistas (22%) e questões

ligadas a cargos e funções (20%). Esses números revelam dúvidas e preocupações constantes sobre aspectos de carreira e estabilidade. Benefícios, gratificações, licenças e afastamentos também aparecem com relevância. O subassunto assédio moral é subdividido em deterioração proposital das condições de trabalho (58%), perseguição, comportamento agressivo (15%) e a exclusão de benefícios sem base normativa (95) complementam o cenário.

No contexto dos centros socioeducativos, 84% das demandas estão relacionadas ao regimento interno, instalações físicas e alimentação. A maioria dessas manifestações refere-se à necessidade de ajustes nas normas internas (40%) e melhorias infraestruturais (27%). A alimentação aparece com 17%. Em relação à estrutura e funcionamento do órgão ou entidade, 47% das demandas mencionam o atendimento e acolhimento. Por fim, no subassunto acúmulo indevido de cargos, 93% são referentes ao acúmulo no âmbito do poder executivo.

4.6 Manifestações por tipo de serviço

A Carta de Serviços é um instrumento previsto na Lei n.º 13.460/2017, que estabelece normas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Atualmente, a Carta de Serviços da SEAS conta com três serviços cadastrados: solicitação de visita aos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de internação, solicitação de declaração à Célula de Gestão de Pessoas, e solicitação de declaração Nada Consta da Corregedoria. O documento encontra-se disponível em www.seas.ce.gov.br/servicos e em www.cearadigital.ce.gov.br.

Tabela 9: Classificação das manifestações quanto ao tipo de serviços em 2024.

Tipo de serviço: Programa	Total	%
Não se aplica	402	97,81%
Solicitar visitas aos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa	9	2,19%
Total	411	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

Podemos observar que quase a totalidade das manifestações de ouvidoria recebidas em 2024 ainda não conseguem ser correspondentes aos serviços atualmente elencados na Carta de Serviços da SEAS.

Atualmente a responsabilidade sobre o planejamento para a atualização da Carta de Serviços é da Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento da SEAS, em virtude do Decreto estadual n.º 34.807, de 22 de junho de 2022, que instituiu o Portal Único de Serviços do Poder Executivo Estadual, O Ceará Digital, embora o ouvidor ainda participe do processo, bem como a Assessoria de Comunicação da instituição. A expectativa é que a Carta seja constantemente avaliada, atualizada e cada vez mais digital.

4.7 Manifestações por programa orçamentário

As manifestações de ouvidoria são relacionadas aos programas orçamentários previstos para o Órgão. A seguir, apresentamos informações referentes aos programas orçamentários registrados nas demandas de ouvidoria da SEAS.

Tabela 10: Manifestações de ouvidoria, relacionadas ao Programa Orçamentário - 2024.

Programa Orçamentário	Total	%
Gestão administrativa do Ceará	349	84,91%
Proteção e promoção dos direitos de adolescentes e jovens em atendimento socioeducativo	40	9,73%
Gestão e desenvolvimento estratégico de pessoas	21	5,11%
Governança e gestão do Sistema Único de saúde com transparência e integridade	1	0,24%
Total	411	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

Esses dados refletem a distribuição orçamentária em diferentes programas do estado do Ceará, com um destaque significativo para a gestão administrativa, que representa 84,91% do total, enquanto o programa orçamentário diretamente

voltadas para a proteção e promoção dos direitos de adolescentes e jovens em atendimento socioeducativo somam 9,73%. A gestão e desenvolvimento estratégico de pessoas aparece com 5,11%.

A predominância do orçamento destinado à gestão administrativa (84,91%) pode estar diretamente relacionada ao aumento de manifestações na ouvidoria por parte do público interno da SEAS, verificado pelo alto volume de demandas do tipo solicitação. Como pode ser observado nos resultados apresentados nos tópicos de assuntos e subassuntos, temas como esclarecimentos de dúvidas sobre direitos trabalhistas, e tramitação de processos administrativos foram muito frequentes.

4.8 Manifestações por unidades internas

4.8.1 Unidades internas com maior demanda

Nesse tópico, iremos apresentar na tabela as unidades internas que mais foram citadas, mais especificamente aquelas com maior representatividade, ou seja, que representem 80% de todas as demandas (Diagrama de Pareto).

Tabela 11: Unidades internas com maior representatividade - 2024.

Unidade interna	Total	%
Coordenadoria da Rede Socioeducativa - CORSO	181	44%
Superintendente do Sistema Socioeducativo - SUPER	111	27%
Coordenadoria Administrativa-Financeira - COAFI	75	18%
Total	367	89%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

Os dados revelam que a Coordenadoria da Rede Socioeducativa (CORSO) lidera em número de registros, totalizando 181 manifestações (44%). Em seguida, o Gabinete do Superintendente da SEAS (SUPER) aparece com 111 manifestações (27%), e a Coordenadoria Administrativo-Financeira (COAFI) contabiliza 75 demandas (18%). Juntas, essas três áreas correspondem a 89% das manifestações recebidas em 2024.

4.8.2 Subunidades com maior demanda

Para aprofundar a análise sobre as razões dessas manifestações, é essencial examinar as subunidades ligadas a CORSO, SUPER e COAFI, identificando os fatores que levaram cidadãos e usuários a se posicionarem. A seguir, apresentaremos essas subunidades, também sob a ótica do Diagrama de Pareto.

A CORSO: unidade que desempenha um papel fundamental na supervisão e coordenação das unidades socioeducativas do estado, com a missão de assegurar a aplicação eficaz das medidas socioeducativas, acompanhar as atividades desenvolvidas nos centros socioeducativos, assegurando a conformidade com as diretrizes estabelecidas pela SEAS

Tabela 12: Subunidades da CORSO com maior número de manifestações - 2024.

Unidade interna	Subunidade	Total	%
CORSO	Centro Socioeducativo Padre Cícero (Juazeiro do Norte)	36	19,89%
	Centro Socioeducativo Cardeal Aloísio Lorscheider	26	14,36%
	Centro Socioeducativo Dom Bosco	16	8,83%
	Centro de Semiliberdade de Juazeiro do Norte	15	8,82%
	Centro Socioeducativo Canindezinho	11	6,07%
	Centro Socioeducativo de Sobral	10	5,52%
	Centro Socioeducativo Patativa do Assaré	10	5,52%
	Centro Socioeducativo São Miguel	10	5,52%
	Centro Socioeducativo José Bezerra de Menezes	9	4,97%
	Coordenador da Rede	8	4,41%
Total		151	83,91

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

Em 2024, as manifestações relacionadas às subunidades da CORSO que mais foram citadas em manifestações destaca-se o Centro Socioeducativo Padre Cícero (Juazeiro do Norte) com 36 manifestações (19,89%), seguido pelo Centro Socioeducativo Cardeal Aloísio Lorscheider, com 26 registros (14,36%). Outras subunidades, como o Centro Socioeducativo Dom Bosco (8,83%) e o Centro de Semiliberdade de Juazeiro do Norte (8,82%), também se destacam no volume de manifestações.

Esses dados indicam que as subunidades com maior número de manifestações podem ser pontos de maior atenção ou complexidade, demandando esforços adicionais para aprimorar as atividades e os serviços oferecidos. Além disso, a concentração de manifestações em algumas unidades sugere que a supervisão e o suporte direcionado podem ajudar a alinhar melhor as práticas com as diretrizes estabelecidas pela SEAS.

O SUPER: exerce a função estratégica de coordenar, planejar e executar as políticas de atendimento socioeducativo em âmbito estadual. Sua função envolve a gestão estratégica do sistema, com foco na ressocialização de adolescentes em conflito com a lei, assegurando o cumprimento do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e das diretrizes do Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE).

Tabela 13: Subunidades do SUPER com maior número de manifestações - 2024.

Unidade interna	Subunidade	Total	%
SUPER	Comissão Interna do Concurso Público SEAS	94	84,68%
	Assessoria do Gabinete	17	15,32%
Total		111	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

Os dados apresentados revelam que, em 2024, a maioria das manifestações relacionadas à unidade SUPER esteve concentrada na Comissão Interna do Concurso Público SEAS, que registrou 94 manifestações, representando 84,68% do total. A Assessoria do Gabinete somou 17 manifestações, correspondendo a 15,32%, completando os 111 registros totais.

A COAFI: responsável pela gestão dos recursos administrativos e financeiros da instituição, assegurando o suporte necessário para o funcionamento das unidades e programas.

Tabela 14: Subunidades da COAFI com maior número de manifestações (Pareto) - 2024.

Unidade interna	Subunidade	Total	%
COAFI	Célula de Gestão de Pessoas	66	88%
	Célula de Gestão Financeira	8	10,66%
	Célula de Transportes	1	1,34%
Total		75	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

Os dados apresentados sobre a COAFI (Coordenadoria de Administração e Finanças) da SEAS mostram que, em 2024, foram registradas 75 manifestações, distribuídas entre três subunidades. A Célula de Gestão de Pessoas concentrou a grande maioria das demandas, com 66 registros (88%), seguida pela Célula de Gestão Financeira, com 8 manifestações (10,66%), e pela Célula de Transportes, com apenas 1 manifestação (1,34%).

Essa distribuição evidencia que questões relacionadas à gestão de pessoas são a principal área de atenção dentro da COAFI. Isso inclui demandas sobre recursos humanos, como processos de admissão, benefícios, ou outros temas relacionados ao corpo funcional da SEAS. A predominância das manifestações

nesta área indica a importância estratégica de aprimorar a comunicação e a eficiência nos processos ligados à gestão de pessoas.

Por outro lado, a Célula de Gestão Financeira e a Célula de Transportes apresentam um volume de manifestações muito menor, o que pode sugerir que essas áreas têm processos mais consolidados ou menos interação direta com os usuários, ou colaboradores.

4.8.3 Análise das unidades relacionada ao tipo de manifestação

Neste tópico iremos apresentar as unidades internas relacionando-as ao tipo de manifestação (solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões).

SOLICITAÇÕES: Foram registradas 164 solicitações, sendo a maioria delas (64 - 39,02%) destinadas ao Superintendente. Em segundo lugar, temos a Coordenadoria Administrativa-Financeira (57 - 34,75%) e em terceiro a Coordenadoria da Rede Socioeducativa (23 - 14,02%).

Tabela 15: Unidades internas que mais receberam solicitações - 2024.

Unidade interna	Total	%
Superintendente do Sistema Socioeducativo - SUPER	64	39,02%
Coordenadoria Administrativa-Financeira - COAFI	57	34,75%
Coordenadoria da Rede Socioeducativa - CORSO	23	14,02%
Total	144	87,79%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

RECLAMAÇÕES: Foram registradas 100 reclamações, sendo a maioria delas (57 - 57%) destinadas à Coordenadoria da Rede Socioeducativa. Em segundo lugar, temos as destinadas ao Superintendente (27 - 27%) e em terceiro as destinadas à Coordenadoria da Rede Socioeducativa (11 - 11%).

Tabela 16: Unidades internas que mais receberam reclamações - 2024.

Unidade interna	Total	%
Coordenadoria da Rede Socioeducativa - CORSO	51	51%
Superintendente do Sistema Socioeducativo - SUPER	27	27%
Coordenadoria Administrativa-Financeira - COAFI	11	11%
Total	89	89%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

ELOGIOS: Foram registrados 12 elogios durante o ano de 2024, e a Coordenadoria Administrativa-Financeira foi a unidade interna mais elogiada (41,66%), sendo a sua subunidade, Célula de Gestão de Pessoas, o setor responsável pelos elogios recebidos. Em segundo lugar, em recebimento de elogios, temos a Coordenadoria de Monitoramento e Avaliação das Medidas Socioeducativas (33,33%), sendo que sua subunidade, a Escola de Socioeducação Milton Carlos Lima de Oliveira, recebeu 25% do total.

Tabela 18: Unidades internas e suas subunidades que mais receberam elogios - 2024.

Unidade interna	Total	%	Subunidade	Total	%
Coordenadoria Administrativa-Financeira	5	41,66%	Célula de Gestão de Pessoas	5	41,66%
Coordenadoria de Monitoramento e Avaliação das Medidas Socioeducativas	4	33,33%	Escola de Socioeducação	3	25%
			Coordenação	1	8,33%
Coordenadoria da Rede Socioeducativa	1	8,33%	Coordenação	1	8,33%
Assessoria Jurídica	1	8,33%	Assessoria Jurídica	1	8,33%
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	1	8,33%	Ouvidoria	1	8,33%
Total	12	100%	Total	12	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

SUGESTÕES: Foram registradas 11 sugestões durante o ano de 2024, e o Gabinete do Superintendente foi a unidade interna responsável por 82% delas (9 registros). Com 1 registro (9%) temos a Coordenadoria da Rede Socioeducativa e a Coordenadoria de Segurança e Prevenção de Conflitos

Tabela 19: Unidades internas que mais receberam sugestões - 2024.

Unidade interna	Total	%
Superintendente do Sistema Socioeducativo - SUPER	9	82%
Coordenadoria da Rede Socioeducativa - CORSO	1	9%
Coordenadoria de Segurança e Prevenção de Conflitos - COPCO	1	9%
Total	12	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

DENÚNCIAS: Foram registradas 124 denúncias, sendo a maioria delas (105 - 85%) destinadas a Coordenadoria da Rede Socioeducativa, em segundo lugar temos as destinadas ao Superintendente (11 - 9%), sendo que as restantes foram direcionadas a outros setores.

Tabela 17: Unidades internas que mais receberam denúncias - 2024.

Unidade interna	Total	%
Coordenadoria da Rede Socioeducativa - CORSO	105	85%
Superintendente do Sistema Socioeducativo - SUPER	11	9%
Outros	8	6%
Total	124	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

4.9 Manifestações por municípios de ocorrência

Apresentaremos a seguir, o quantitativo de manifestações com relação ao município de ocorrência fornecido pelo cidadão ao registrar sua demanda na ouvidoria.

Tabela 20: Municípios de ocorrência das manifestações - 2024.

Município de ocorrência	Total	%
Fortaleza	286	69,58%
Juazeiro do Norte	78	18,97%
Sobral	29	7,05%
Crato	5	1,21%
Barbalha	3	0,07%
Canindé	3	0,07%
Iguatu	2	0,04%
Crateús	2	0,04%
Croatá	2	0,04%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

Os dados apresentados revelam a distribuição geográfica das manifestações registradas na ouvidoria da SEAS em 2024, destacando Fortaleza como o município com o maior número de ocorrências (69,58%). Juazeiro do Norte (18,97%) e Sobral (7,05%) também apresentam volumes significativos, enquanto os demais municípios registram percentuais muito menores. A presença de manifestações em Canindé e Croatá, onde não existem unidades da SEAS pode indicar que o cidadão pode ter inserido o município incorretamente ao registrar a manifestação ou que cidadãos residentes em Canindé e Croatá tenham registrado as manifestações informando seus municípios de residência.

5. INDICADORES DA OUVIDORIA

Apresentamos os resultados dos indicadores de ouvidoria. Esses indicadores permitem monitorar, avaliar e melhorar o desempenho e a eficácia e, desse modo, ajudam a mensurar a qualidade dos serviços prestados. 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 n.º 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado. A seguir, apresentamos os resultados obtidos pela ouvidoria setorial da SEAS no ano de 2023 e 2024:

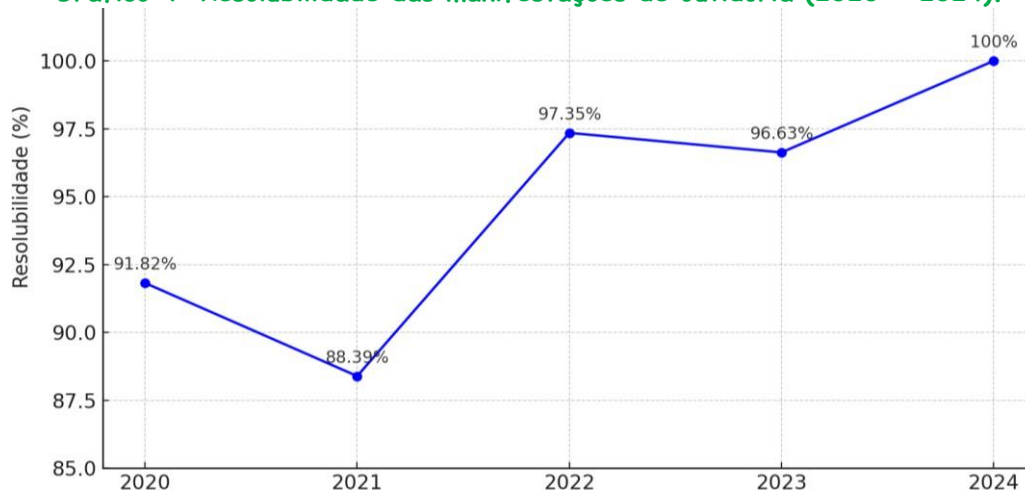
Tabela 21: Resolubilidade das manifestações de ouvidoria - 2023 e 2024 (comparativo).

Situação da manifestação	2023	2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	172	411
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	6	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	178	411

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

O índice de resolubilidade em 2024 foi de 100%, ou seja, todas as demandas o prazo legal de envio de respostas ao cidadão foi cumprido. O gráfico a seguir mostra a evolução da resolubilidade das manifestações de ouvidoria de 2020 a 2024.

Gráfico 4: Resolubilidade das manifestações de ouvidoria (2020 - 2024).



Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

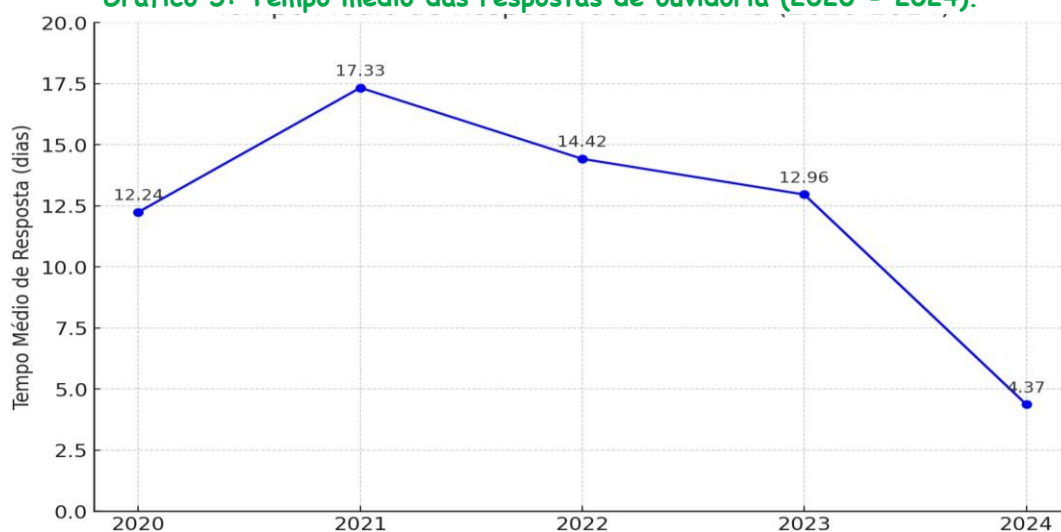
5.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Para melhorar o índice de resolubilidade em 2024 foi desenvolvido um trabalho de conscientização das áreas internas e, nas reuniões de coordenadores de equipe, sempre são pautados temas que envolvem as demandas de ouvidoria, reforçando a necessidade do apoio de todos os setores para um bom desempenho. Outro fator importante é o apoio recebido da gestão superior, pois são proporcionadas todas as condições de trabalho e recursos tecnológicos para a realização das tarefas.

5.1.2 Tempo médio de resposta

O tempo médio de resposta de uma ouvidoria é um indicador crucial da eficiência, transparência e qualidade do serviço prestado. Ele reflete o compromisso do órgão em atender às demandas dos cidadãos de forma ágil e satisfatória. **O tempo médio de resposta em 2024 foi de apenas 4,37 dias.** Apresentamos a série histórica do tempo médio de respostas na setorial de ouvidoria da SEAS nos últimos cinco anos.

Gráfico 5: Tempo médio das respostas de ouvidoria (2020 - 2024).



Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

O gráfico demonstra a evolução do tempo médio de resposta da ouvidoria entre 2020 e 2024. Após um aumento significativo em 2021 (17,33 dias), houve uma redução gradual nos anos seguintes, culminando em uma significativa melhoria em 2024, com apenas 4,37 dias.

5.2 Satisfação dos usuários

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 a média das notas, para depois, calcular o índice que estamos buscando. A seguir apresenta-se os resultados obtidos em 2024

Tabela 22: Respostas da Pesquisa de Satisfação - 2024

Pergunta	Nota
A. De modo geral, qual sua satisfação com o serviço de ouvidoria neste atendimento	4,42
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,54
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,64
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,19
Média das notas	4,45

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

A nota média obtida de todas as pesquisas respondidas pelos cidadãos usuários foi de 4,45, entretanto, para se conhecer 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.

Dessa forma, o índice de satisfação é calculado considerando o total de todas as pesquisas/manifestações que tiveram média igual ou maior que 4, dividido pelo total geral de todas as pesquisas/manifestações respondidas no período desejado.

Em 2024 tivemos 59 questionários respondidos, sendo que 51 respondentes forneceram uma nota igual ou superior a 4. Dessa forma, temos o resultado de 86,44% de satisfação, sendo que o resultado esperado para este índice em 2024 era que a satisfação fosse, no mínimo, 67%. Ou seja, nosso resultado foi 19,44 pontos percentuais acima da meta estipulada.

5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Para continuar melhorando o índice de satisfação da ouvidoria setorial da SEAS, algumas ações estratégicas podem ser implementadas. Apesar do resultado de 86,44% já estar bem acima da meta, a busca pela excelência e pelo aperfeiçoamento contínuo deve ser uma constante.

Em 2024 nossa equipe trabalhou intensamente para aprimorar o atendimento ao cidadão. Desde o aprimoramento da qualidade das respostas, redução do tempo médio, comunicação mais ágil através do aplicativo WhatsApp, tanto com o usuário quanto com as áreas internas. Essas ações não apenas contribuíram para manter altos índices de satisfação, mas também fortalecem a imagem da ouvidoria como um canal eficaz e confiável.

5.2.3 Amostra de respondentes

Em 2024 foram 59 pesquisas respondidas em um universo de 411 manifestações finalizadas, representando uma amostra de 14,35% do total. Esse percentual é semelhante do que o obtido em 2023, que foi de 14,04%

Tabela 23: Análise da amostra de Pesquisas de Satisfação - 2023 e 2024

Ano	Total de manifestações	Total de pesquisas respondidas	% da amostra
2023	178	25	14,07%
2024	411	59	14,35%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

5.2.4 Índice de resolatividade

Analisando os dados da planilha com os resultados dos respondentes das pesquisas de satisfação, encontramos o índice de resolatividade 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 24: Índice de resolatividade - Pesquisas de Satisfação - 2024

Sua demanda foi resolvida?	Resultado	Índice
Sim	30	50,85%
Não	10	16,95%
Parcialmente	19	32,20%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

83,50% dos respondentes da pesquisa de satisfação informaram que suas demandas foram parcialmente ou totalmente atendidas.

5.2.5 Índice de expectativa do cidadão com a ouvidoria

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 após utilizar os serviços da Ouvidoria. Abaixo, o resultado:

Tabela 25: Índice de expectativa do cidadão antes e após utilizar o serviço - 2024

Índice de Expectativa do Cidadão.	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,64
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,53
Índice de Expectativa:	24,45%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

A expectativa do cidadão com a Setorial de Ouvidoria da SEAS foi superada em 24,45%. 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.

- $(4,53 - 3,64) = 0,89$.
- $0,89 / 3,64 = 0,2445054945054945$.
- $0,2445054945054945 * 100 = 24,45\%$

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, aumentam a credibilidade do serviço. É com esse sentimento que se buscará, em 2025, a manutenção desses resultados obtidos no ano de 2024.

5.2.6 Percentual de reabertura de manifestações

A taxa de reabertura de manifestações de ouvidoria é um indicador importante na avaliação da eficácia e da qualidade do atendimento prestado pelos órgãos públicos e privados. Esta taxa reflete o número de vezes que uma manifestação ou reclamação, previamente encerrada, é reaberta pelo cidadão por insatisfação com a resposta ou solução apresentada. Analisar essa taxa é crucial para identificar áreas de melhoria no processo de atendimento e garantir que as necessidades dos cidadãos sejam devidamente atendidas.

Tabela 26: Índice de reabertura de manifestações - 2024

Índice de Expectativa do Cidadão.	Resultado
Total de manifestações finalizadas	411
Total de manifestações reabertas	12
Percentual de Reabertas	2,91%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará Transparente - 4 de janeiro de 2025

Apenas 22 manifestações destinadas à ouvidoria da SEAS foram reabertas, o que mostra o nível de efetividade das demandas tratadas. A qualidade da resposta inicial é um dos principais fatores que influenciam a taxa de reabertura.

Respostas vagas, incompletas ou inadequadas geralmente resultam em insatisfação do cidadão, levando à reabertura da manifestação. É essencial que as respostas sejam claras, detalhadas e abordem todas as questões levantadas pelo cidadão.

Outro fator importante é o tempo médio de resposta e resolução das manifestações. Respostas rápidas e tempestivas tendem a reduzir a necessidade de reabertura, enquanto atrasos prolongados podem aumentar a frustração e a insatisfação, resultando em uma maior taxa de reabertura.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 Motivos das manifestações

As principais manifestações destinadas à ouvidoria setorial da SEAS em 2024 foram relacionadas as solicitações de serviço, sendo que o tema "Concurso Público/Seleção", foi o mais recorrente, principalmente por ser o primeiro da instituição, com 1.080 vagas previstas e com cargos para nível médio e superior. Apesar de ter a Fundação da Universidade Estadual do Ceará como banca organizadora, os cidadãos buscavam a SEAS com dúvidas relacionadas ao certame.

As reclamações, geralmente oriundas do público interno, são relacionadas às insatisfações em relação às supostas más condições estruturais e funcionais dos Centros Socioeducativos e ritos de processos. Ocorreram ainda denúncias de supostas condutas inadequadas de servidor/colaborador, também advindas do público interno.

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria da SEAS em 2024 revela um crescimento significativo, refletindo uma maior participação dos cidadãos e confiança nos canais de comunicação institucional. O aumento de 130,89% em relação ao ano anterior demonstra uma maior demanda por informação e serviços.

6.2 Análise dos pontos recorrentes

O expressivo crescimento de 583% nas solicitações, que saltaram de 24 para 164 registros, evidencia uma mudança no perfil do usuário, cada vez mais engajado na busca por esclarecimentos e informações sobre processos administrativos. Destaca-se que quase metade dessas solicitações (48%) está relacionada a "Concurso Público/Seleção", o que já era esperado pela setorial em virtude das dúvidas que sempre ocorrem entre os candidatos.

As reclamações também tiveram um aumento significativo de 72%, passando de 58 para 100 registros. Essas manifestações em sua grande maioria, são oriundas do público interno, geralmente em relação às condições estruturais e funcionais dos centros socioeducativos. Outro dado relevante é o crescimento de 450% nas

sugestões, indicando que a população não apenas reclama, mas também propõe soluções e melhorias para o fortalecimento das políticas públicas.

As denúncias, embora tenham crescido 38%, passaram a representar uma menor proporção do total de manifestações (30,17% em 2024 contra 50,56% em 2023). Isso sugere uma diversificação das demandas e uma amplificação das formas de interação com o órgão. A maioria das denúncias (94%) é direcionada contra o Estado, com destaque para condutas inadequadas de servidores (46,77%) e casos de assédio moral (18,54%). Esses dados reforçam a importância de investir em capacitação e políticas de prevenção, além de fortalecer os mecanismos de controle interno.

Por fim, o aumento de 200% nos elogios, embora o número absoluto ainda seja baixo, reflete avanços na prestação de serviços e no reconhecimento do esforço dos servidores. A predominância de elogios voltados ao atendimento individual reforça a importância do papel humano nas relações institucionais.

6.3 Providências adotadas pelo órgão quanto às principais manifestações apresentadas

Durante as reuniões semanais entre a gestão e seus coordenadores, diversos temas foram tratados, dentre eles, as demandas mais recorrentes da Ouvidoria. Abaixo, destacamos 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 da UECE,
- **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.

Supostas condutas irregulares: quando encaminhadas com indício de autoria e materialidade, foram enviadas à Corregedoria para apuração. Quando não foi possível apurar por falta de elementos, a Coordenadoria da Rede Socioeducativa era comunicada para realizar ações de correção e prevenção.

- **Supostos assédios:** quando encaminhadas com indício de autoria e materialidade, foram enviadas à Corregedoria para apuração. Quando não foi possível apurar por falta de elementos, a Coordenadoria da Rede Socioeducativa era comunicada para realizar ações de correção e prevenção. Outras ações realizadas foram campanhas educativas e oficinas contra assédio moral e sexual.

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.

Para a gestão do órgão, os relatórios gerenciais podem fornecer informações úteis sobre as demandas da sociedade nos setores sob sua responsabilidade, pois as manifestações de ouvidoria permitem identificar os setores mais requisitados e que, portanto, merecem mais atenção por parte de seus gestores.

Para os colaboradores (servidores públicos, terceirizados), a ouvidoria serve como um canal seguro para expressar suas preocupações, contribuindo para um ambiente de trabalho mais harmonioso e colaborativo. A facilidade facilita a comunicação, garantindo que as demandas do público interno sejam ouvidas e consideradas. Ao receber e encaminhar denúncias e reclamações, a ouvidoria atua na resolução de conflitos, prevenindo o agravamento de situações que possam comprometer o ambiente de trabalho.

Com relação ao público externo podemos citar: maior aproximação 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. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

8.1 Certificação e cursos realizados pelo Ouvidor

Em 2024, o Ouvidor da SEAS participou ativamente de diversas ações de capacitação e qualificação voltadas ao aprimoramento das práticas de ouvidoria, fortalecimento da participação social e aprofundamento em temas correlatos. Essa participação reflete o compromisso em garantir um atendimento cada vez mais qualificado, transparente e alinhado às melhores práticas de governança pública.

**Quadro 1: Capacitações e eventos com participação do Ouvidor da SEAS - 2024.**

Capacitação/Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Oficina: Elaboração do Relatório de Transparência	CGE	20/fev.	3 HA
Curso: Protocolo de Istambul	AESP/CE	20/fev. a 30/mar.	50 HA
Oficina: Aperfeiçoamento no uso do SUITE nos Equipamentos da SEAS	SEAS	28/fev.	2 HA
Palestra: Prevenção a Tortura no Sistema Socioeducativo	SEAS	07/mar.	3 HA
Curso - Prestação de Contas de Gestão e Sistema Ágora	EGPCE	11 a 15/mar.	20 HA
Palestra: Atendimento a adolescentes LGBTQIA PN+ no sistema socioeducativo	SEAS	14/mar.	3 HA
Oficina: Atualização da Carta de Serviços	SEPLAG	26/mar. e 02/abr.	8 HA
56º Fórum Permanente de Controle Interno	CGE	18/abr.	4 HA
II Ciclo de Palestras em Gestão Pública - Censo demográfico 2022 - Retrato do Ceará	EGPCE	21/mai.	2 HA
Oficina: Jornada da Denúncia de Assédio Sexual: da Ouvidoria e Corregedoria	CGU	04 a 05/jun.	8 HA
Seminário Nacional de Ouvidoria - J. Pessoa	CGU	04 a 05/jun.	16 HA
Oficina: Direitos e cidadania LGBTI+: Construindo uma ouvidoria inclusiva	EGPCE	03/jul.	4 HA
Curso: Processo Administrativo Disciplinar	EGPCE	15 a 19/jul.	20 HA
Curso - Internacional - A Ouvidoria e o Plano de Convivência nas organizações públicas e privadas.	ABO Nacional	23/jul a 18/dez.	23 HA
Oficina: Prevenção e enfrentamento à violência de gênero nas instituições	EGPCE	20/ago.	3 HA
2º Encontro de Ouvidores de Saneamento	AESBE	12 a 13/set.	18 HA
32º Fórum Regulação e Cidadania: Uso da Linguagem Simples no Serviço Público	ARCE	17/set.	3 HA
Palestra: Saúde mental no âmbito do sistema socioeducativo	SEAS	18/set.	2 HA
II Seminário Nacional de Ouvidorias - Ouvidorias Públicas e Programas de	CGU	22/out.	3 HA

Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação			
II Seminário Nacional de Ouvidorias - Ouvidorias, LAI e LGPD	CGU	29/out.	3 HA
II Seminário Nacional de Ouvidorias - Inovação e Ouvidoria	CGU	05/nov.	3 HA
II Seminário Nacional de Ouvidorias - “Como Lidar com Conflitos de Forma Humanizada”	CGU	12/nov.	3 HA
Oficina: Construção de Relatório de Ouvidoria	CGE	05/dez.	3 HA

Fonte: Acompanhamento de frequência de cursos e eventos.

8.2 Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias

No ano de 2024 a ouvidoria setorial da SEAS participou das seguintes reuniões de fomento ao controle social:

Quadro 2: Participação da Ouvidoria da SEAS nas reuniões da rede - 2024.

Reunião	Data	Local/Formato	Situação/Participou?
I Reunião	21/02	Seplag/Presencial	(X) Sim () Não
II Reunião	23/04	MIS/Presencial	(X) Sim () Não
III Reunião	19/06	Seplag/Presencial	(X) Sim () Não
IV Reunião	28/08	ARCE/Presencial	(X) Sim () Não
V Reunião	23/10	CEGÁS/Presencial	(X) Sim () Não
VI Reunião	11/12	Seplag/Presencial	(X) Sim () Não

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

8.3 Eventos, cursos, ações, boas práticas e reconhecimentos

ADESÃO À REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS (RENOUV)

INSTITUCIONAL

Ouvidoria da Seas adere à Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv)

19 DE AGOSTO DE 2024 - 11:14



Em 19 de agosto, a Ouvidoria da SEAS aderiu à Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), um importante passo em direção à melhoria e à integração dos serviços públicos oferecidos à sociedade.

OFICINA: DENÚNCIAS DE ASSÉDIO SEXUAL

CAPACITAÇÃO

Ouvidoria da Seas promove Segunda Oficina sobre assédio moral e sexual

5 DE SETEMBRO DE 2024 - 15:00



Evento realizado no dia 26 de agosto, tendo como objetivo principal promover uma cultura de integridade no serviço público, requisito essencial para o fortalecimento da confiança da sociedade no Estado e em suas instituições.

PARTICIPAÇÃO EM PAINEL NA IV REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS



Durante a IV edição da Reunião da Rede de Ouvidorias (28 de agosto), juntamente das ouvidorias do Complexo do Pecém e do Corpo de Bombeiros, compartilhamos a experiência de ter ficado entre as três ouvidorias com melhor índice de satisfação no primeiro semestre de 2024.

PALESTRA NO COMPLEXO DO PECÉM



Palestra no Complexo do Pecém aborda o tema Assédio moral e sexual no ambiente de trabalho

O tema Assédio moral e sexual no ambiente de trabalho foi abordado em palestra realizada no auditório do Bloco de Utilidades e Serviços (BUS) do Complexo do Pecém, no último dia 25 de setembro. O evento foi organizado pela Ouvidoria e contou com a presença de 75 participantes de diversos setores do Complexo, incluindo CIPP e ZPE Ceará. A apresentação foi conduzida pela ouvidora da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (SEAS), Domingos Neto.

Durante o encontro, foram distribuídos folheto informativo sobre o assunto, reforçando a importância da conscientização e do conhecimento sobre os direitos dos trabalhadores. A palestra integra o calendário anual de atividades da Ouvidoria em razão da relevância e urgência de se trabalhar o tema nos ambientes corporativos. A iniciativa da Ouvidoria não só fomenta o debate sobre o assunto, como também reforça o

(25 de setembro) A ouvidoria da SEAS foi convidada, pela ouvidoria do Complexo Industrial e Portuário do Pecém, a realizar palestra sobre denúncias de assédio moral e sexual para colaboradores da instituição.

OFICINA: DENÚNCIAS DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

CAPACITAÇÃO

Ouvidoria da Seas promove Segunda Oficina sobre assédio moral e sexual

5 DE SETEMBRO DE 2024 - 15:00



Evento realizado no dia 3 de setembro na Escola de Socioeducação Milton Carlos Lima de Oliveira. Na segunda edição, a oficina teve seu objetivo ampliado e inserido o assunto assédio moral.

AUTONOMIA NOS SEUS PROCESSOS DE TRABALHO

INSTITUCIONAL

Ouvidoria da SEAS é reconhecida pela CGE por sua maturidade

17 DE OUTUBRO DE 2024 - 14:29



No dia 17 de outubro, a Ouvidoria da SEAS recebeu da CGE a liberação da validação das respostas às manifestações de ouvidoria. Essa decisão, formalizada por meio do ofício enviado à superintendência, reconheceu os resultados positivos alcançados pela equipe da Ouvidoria.

LANÇAMENTO DO INFORMATIVO PARA O PÚBLICO INTERNO



No dia 10 de junho, a Ouvidoria da SEAS lançou o informativo mensal denominado “A Palavra da Cidadania”, destinado ao público interno da instituição, em que divulga suas ações e números.

CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO NA RECEPÇÃO DO ÓRGÃO



Semanalmente são colocados em painel da recepção da sede do órgão, folhetos com campanhas de divulgação da ouvidoria (formas de contato, incentivo aos elogios, combate aos assédios, etc.).

CAMPANHA DE PREVENÇÃO AO SUICÍDIO



Em setembro, mês de conscientização e prevenção ao suicídio, foram distribuídos em todos os setores, pela ouvidoria, lembretes sobre a importância de cada colaborador, com a mensagem “Suas palavras podem deixar alguém muito feliz” e uma caneta de brinde.

9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A partir dos tópicos abordados neste relatório, sugerimos algumas ações para que se fortaleçam os serviços de atendimento ao cidadão. A ouvidoria estará sempre pronta a cooperar para que os serviços prestados pela SEAS estejam sempre em aperfeiçoamento, seja em seus métodos de trabalho, bem como na apresentação dos resultados alcançados. Algumas ações específicas podem ser implementadas para aprimorar as atividades institucionais e fortalecer a eficiência do atendimento ao público. Primeiramente, como o concurso público continua em andamento, é necessário que as comunicações sobre o processo sejam reforçadas, já que são uma das maiores demandas registradas na ouvidoria.

Além disso, é necessário priorizar a divulgação sobre os processos referentes às demandas do público interno, principalmente relacionados ao setor de recursos humanos. Os colaboradores das unidades demonstraram muitas vezes desconhecer os ritos processuais simples, como afastamentos, férias, e acesso aos dados de pagamento. Outro ponto importante é dar continuidade às ações e programas com ênfase em ética, boas práticas de atendimento e prevenção de comportamentos inapropriados.

É igualmente relevante ampliar a Carta de Serviços da SEAS, que atualmente não cobre grande parte dos serviços ofertados pelo órgão. Os canais digitais também merecem atenção especial, já que apresentaram crescimento significativo, especialmente o WhatsApp e o e-mail. A ampliação desses meios de atendimento, acompanhada da integração de novas tecnologias, como robôs de conversação para consultas rápidas, pode facilitar o acesso e a resolução de demandas de maneira ágil e eficaz.

Essas medidas têm o potencial de impactar positivamente a imagem e a eficiência da SEAS, alinhando a instituição aos princípios da transparência, eficiência e humanização no atendimento socioeducativo. É de fundamental importância que este relatório seja amplamente divulgado e exaustivamente discutido internamente, seja entre os coordenadores, mas também em cada equipe técnica.



10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto para os devidos fins de direito, ter tomado conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria da SEAS - 2024, e me comprometo 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.

Estamos cientes das sugestões realizadas e adotaremos as medidas possíveis para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da SEAS, bem como da Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará.

Fortaleza, 27 de janeiro de 2025

ROBERTO BASSAN
PEIXOTO:3045598
8897

Assinado de forma digital
por ROBERTO BASSAN
PEIXOTO:30455988897
Dados: 2025.02.05
11:57:40 -03'00'

Roberto Bassan Peixoto
Superintendente



11. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

Neste relatório, apresentamos um panorama das atividades desenvolvidas, consolidando os avanços e desafios enfrentados ao longo do período. Houve um aumento expressivo de 130,89% no número de manifestações registradas em comparação ao ano anterior, alcançando 411 registros, este resultado reflete o fortalecimento dos canais de comunicação e a ampliação da participação social, um dos pilares da gestão transparente e inclusiva que norteia a atuação da SEAS. Mesmo com o aumento no volume de demandas e a diversificação das temáticas abordadas, os esforços conjuntos entre os setores internos e apoio da gestão superior, conseguimos um excelente desempenho no atendimento aos cidadãos.

Por fim, a ouvidoria reafirma seu compromisso com a sociedade cearense em atuar como um canal legítimo de escuta, participação e controle social, contribuindo para o fortalecimento das políticas públicas e para a garantia dos direitos dos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas. A execução das recomendações e sugestões aqui apresentadas será determinante para consolidar os avanços institucionais e promover melhorias contínuas nos serviços e processos da SEAS.

Fortaleza, 27 de janeiro de 2025.

Documento assinado digitalmente



DOMINGOS ALVES EVANGELISTA NETO
Data: 27/01/2025 19:51:09-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Domingos Alves Evangelista Neto
Ouvidor

Documento assinado digitalmente



ALBERTO SERGIO HOLANDA BANHOS
Data: 30/01/2025 15:35:21-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Alberto Sergio Holanda Banhos
Assessor de Controle Interno

ROBERTO BASSAN
PEIXOTO:3045598
8897

Assinado de forma digital
por ROBERTO BASSAN
PEIXOTO:30455988897
Dados: 2025.02.05
11:57:40 -03'00'

Roberto Bassan Peixoto
Superintendente