



2025

Relatório Bimestral de Gestão de Ouvidoria

Janeiro e Fevereiro

Sumário

- 02 APRESENTAÇÃO**
- 03 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**
- 03 Total Geral de Manifestações Registradas
- 03 Manifestações Reabertas
- 04 Tipos de Manifestações
- 04 Meios de Entrada das Manifestações
- 05 Classificação das Manifestações
- 06 Áreas internas mais demandadas
- 07 Subunidades da unidade interna mais demandada
- 08 INDICADORES DA OUVIDORIA**
- 08 Resolubilidade das Manifestações
- 08 Tempo Médio de Respostas
- 08 Satisfação do Usuário
- 09 Índice de Resolutividade
- 09 Índice de superação de expectativa
- 10 PRÓXIMOS PASSOS**
- 11 CONCLUSÃO**



Apresentação

Seguindo a orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), que determina que as ouvidorias setoriais encaminhem relatórios de suas atividades à gestão, com fundamento em dispositivos legais e normativos que visam fortalecer a transparência e a eficiência na administração pública, apresentamos os resultados da Ouvidoria Setorial da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo SEAS referentes ao bimestre de janeiro e fevereiro de 2025.

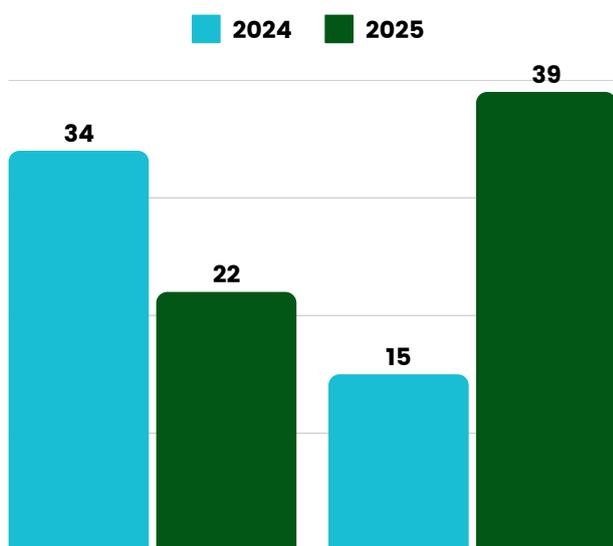
Em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 e a Lei Nacional 13.460/2017, as Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual elaboram relatórios periódicos, oferecendo um panorama geral dos resultados de suas atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria. Esses relatórios são encaminhados à CGE e às respectivas unidades gestoras, permitindo um acompanhamento contínuo da atuação das ouvidorias.

Tais normativas garantem que a gestão se mantenha informada sobre as manifestações recebidas, as providências adotadas e os impactos gerados, promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos e reforçando o compromisso com a escuta qualificada e a resolução das demandas da sociedade.

1. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

O presente relatório, baseado nos dados estatísticos das planilhas de manifestações de ouvidoria, gerados em 05 de março de 2025, apresenta informações sobre as atividades da ouvidoria da SEAS relativas ao período de 1º de janeiro a 28 de fevereiro de 2025.

1.1 Total Geral de Manifestações Registradas



61

Foram recepcionadas 61 manifestações no bimestre, sendo 22 no mês de janeiro e 39 em fevereiro.

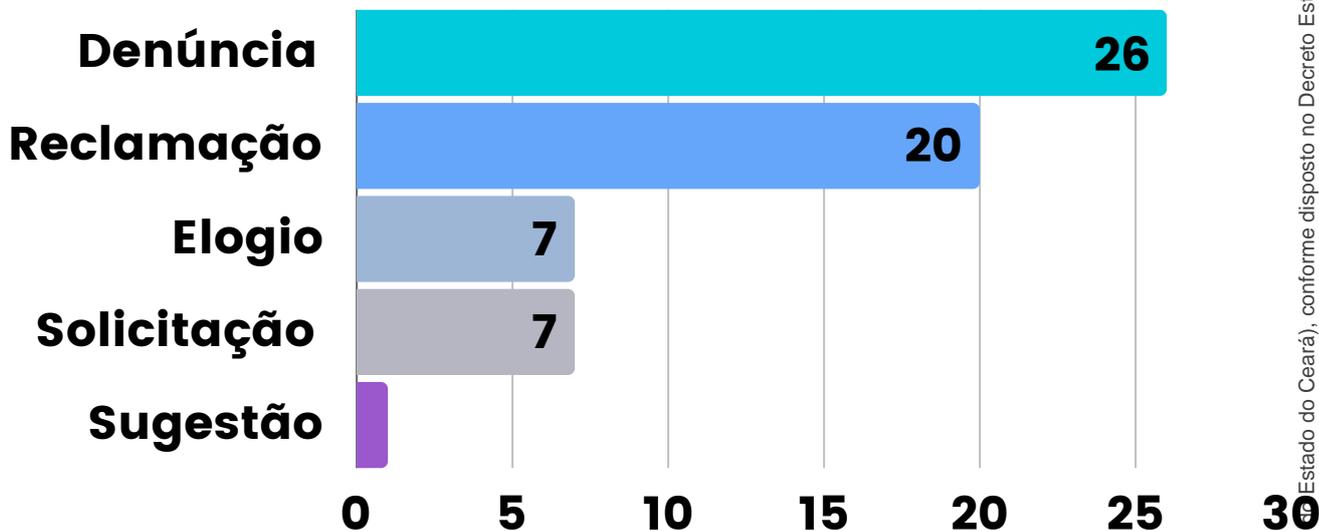
Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente - 05 de março de 2025

Os dados mostram que apesar da redução ocorrida em janeiro de 2025, em relação à janeiro de 2024, a tendência de crescimento das manifestações continua em alta - 24,48%

1.2 Manifestações Reabertas

No bimestre de janeiro e fevereiro de 2025, a Ouvidoria Setorial da SEAS não registrou nenhuma reabertura de manifestação. Esse dado é um indicativo positivo da resolubilidade das demandas atendidas, demonstrando que as respostas fornecidas aos cidadãos foram claras, satisfatórias e eficazes na solução das questões apresentadas.

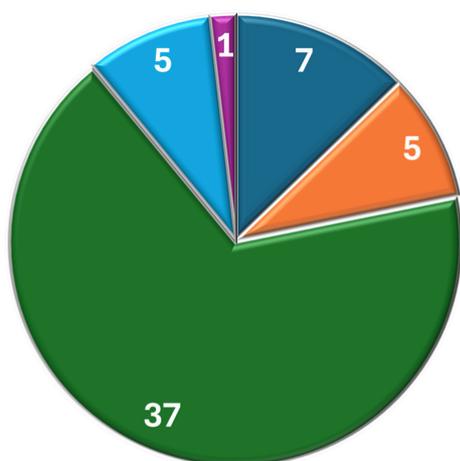
1.3 Tipos de Manifestações



Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente - 05 de março de 2025

Com base nos dados apresentados, observa-se que a maioria das manifestações registradas no bimestre de janeiro e fevereiro de 2025 corresponde a denúncias (42,62%) e reclamações (32,79%), representando juntas 75,41% do total. Foram registrados ainda elogios e solicitações, ambas com 11,48% cada. Já a categoria sugestões teve apenas 1,64%.

1.4 Meios de Entrada das Manifestações



■ Telefone 155 ■ Telefone ■ Internet ■ Presencial ■ Whatsapp

A internet foi o canal mais utilizado, responsável por 67,27% dos registros. O telefone 155 (12,635) e o telefone convencional (9,09%) foram utilizados em 7 e 5 manifestações. Já o atendimento presencial registrou 5 manifestações (9,09%) e o WhatsApp foi o meio menos utilizado, com apenas 1 registro (1,82%).

1.5 Classificação das Manifestações

ASSUNTO	QUANT.	%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	29	47,54%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	7	11,48%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	6	9,84%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	4	6,56%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	3	4,92%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES	2	3,28%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2	3,28%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2	3,28%
LEGISLAÇÕES SISTEMA SOCIOEDUCATIVO	1	1,64%
SITES INSTITUCIONAIS	1	1,64%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1	1,64%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1	1,64%
ASSÉDIO MORAL	1	1,64%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1	1,64%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente - 05 de março de 2025

Demandas relacionadas a supostas condutas inadequadas de servidores/colaboradores é o assunto mais recorrente e pode indicar desafios relacionados à postura profissional, ética e cumprimento de normativas dentro das unidades socioeducativas. Já as questões relacionadas à estrutura e funcionamento dos centros socioeducativos, segunda maior demanda evidencia preocupações com as condições físicas e operacionais das unidades.

A presença de elogios demonstra o reconhecimento de boas práticas das áreas internas, o que pode servir como incentivo para fortalecer uma cultura institucional mais positiva. A busca por informações sobre concursos públicos e servidores aponta para um interesse na transparência e na gestão de pessoal.

1.6 Áreas Internas Mais Demandadas

AREA INTERNA	QUANT.	%
COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA	40	65,57%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	7	11,01%
SUPERINTENDENTE	5	8,19%
COORDENADORIA DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DAS MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS	3	4,91%
ASSESSORIA ESPECIAL DE GESTÃO E COMUNICAÇÃO	3	4,91%
ASSESSORIA ESPECIAL DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	2	3,27%
CORREGEDORIA	1	1,63%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente - 05 de março de 2025

Os dados apresentados mostram que a maioria das demandas registradas na ouvidoria está concentrada na Coordenadoria da Rede Socioeducativa, que responde por 65,57% do total. Esse alto percentual indica que as principais questões estão diretamente ligadas ao funcionamento das unidades socioeducativas, evidenciando a relevância desse setor e a necessidade de um acompanhamento contínuo para assegurar a qualidade do atendimento prestado.

Em seguida, a Coordenadoria Administrativo-Financeira concentra 11,01% das manifestações, enquanto as demandas direcionadas ao Superintendente correspondem a 8,19%. Já a Coordenadoria de Monitoramento e Avaliação das Medidas Socioeducativas e a Assessoria Especial de Gestão e Comunicação registraram 4,91% das manifestações cada.

A Assessoria Especial de Infraestrutura e Logística, recebeu 3,27% e a Corregedoria aparece com 1,63% das demandas cada, indicando um volume menor de registros nessas áreas.

1.6.1 Subunidades da unidade interna mais demandada

SUBUNIDADES DA CORSO	QUANT.	%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO PADRE CÍCERO – JUAZEIRO DO NORTE	14	35,00%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO SÃO MIGUEL	7	17,50%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO ANTÔNIO BEZERRA	6	15,00%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO ALDACI BARBOSA MOTA	3	7,50%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO DE SOBRAL	3	7,50%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO CANINDEZINHO	2	5,00%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO DR. ZEQUINHA PARENTE	2	5,00%
CÉLULA DE REGULAÇÃO DE VAGAS	1	2,50%
CENTRO DE SEMILIBERDADE DE JUAZEIRO DO NORTE	1	2,50%
CENTRO SOCIOEDUCATIVO PASSARÉ	1	2,50%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente - 05 de março de 2025

Os dados evidenciam que o Centro Socioeducativo Padre Cícero, em Juazeiro do Norte, foi a unidade com o maior número de demandas registradas na Ouvidoria, representando 35% do total. Em seguida, o Centro Socioeducativo São Miguel, com 17,5%, e o Centro Socioeducativo Antônio Bezerra, com 15%, também aparecem com um número expressivo de registros.

Os demais centros apresentam percentuais menores, com destaque para o Centro Socioeducativo Aldaci Barbosa Mota e o Centro Socioeducativo de Sobral, ambos com 7,5%, e o Centro Socioeducativo Canindezinho e o Centro Socioeducativo Dr. Zequinha Parente, cada um com 5%. Já a Célula de Regulação de Vagas, o Centro de Semiliberdade de Juazeiro do Norte e o Centro Socioeducativo Passaré tiveram o menor número de manifestações, com 2,5% cada.

A predominância de demandas em algumas unidades sugere a necessidade de uma análise mais detalhada sobre os fatores que contribuem para esse cenário. Ações como reforço na capacitação de servidores, aprimoramento da infraestrutura e fortalecimento dos processos de gestão podem ser fundamentais para melhorar o atendimento e reduzir as manifestações na ouvidoria.

2. 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%).

2.1 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.



**De 1º de janeiro a 28 de fevereiro
todas as demandas foram
respondidas dentro do prazo**

2.2 Tempo Médio de Respostas

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.



2.3 Satisfação dos usuários

Em janeiro-fevereiro de 2025 tivemos 11 questionários respondidos, sendo que 10 respondentes forneceram uma nota igual ou superior a 4. Dessa forma, temos o resultado de 91% de satisfação, sendo que a meta para este índice é de, no mínimo, 67%. Ou seja, nosso resultado foi 24 pontos percentuais acima da meta estipulada.



91% de satisfação dos usuários

2.4 Índice de resolatividade

Sua demanda foi resolvida?	Resultado	Índice
SIM	8	73%
NÃO	1	9%
PARCIALMENTE	2	18%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente - 05 de março de 2025

91% dos respondentes da pesquisa de satisfação informaram que suas demandas foram parcialmente ou totalmente atendidas.

2.5 Índice de superação de expectativa

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,91
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,91
Índice de Expectativa:	25,58%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente - 05 de março de 2025

A expectativa do cidadão com a Setorial de Ouvidoria da SEAS foi superada em 25,58%.

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.

Próximos Passos

E daqui pra frente? Os relatórios de ouvidoria não tratam de olhar apenas para trás, mas também para o futuro. Este relatório, com os seus excelentes resultados, trazem a responsabilidade de um trabalho contínuo em andamento; uma forma dos gestores da SEAS acompanhar o impacto de suas ações ao longo do ano. Esta seção descreve sua estratégia para continuar o bom trabalho realizado até agora.



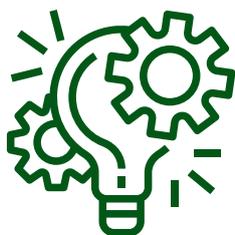
01. Monitoramento do Tempo Médio de Respostas

O monitoramento do tempo médio de resposta é um indicador essencial para avaliar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados. Quando o tempo de resposta é reduzido e dentro de um prazo adequado, há um aumento na satisfação dos usuários, que percebem o compromisso do órgão em atender suas solicitações de forma ágil e eficiente.



02. Monitoramento da Satisfação do Usuário

O monitoramento da satisfação do usuário é fundamental para avaliar a qualidade do atendimento e a eficácia dos serviços prestados. Quando os usuários percebem que suas demandas são tratadas com agilidade, transparência e resolutividade, há um fortalecimento da confiança no serviço.



03. Monitoramento dos assuntos e áreas mais demandadas

O monitoramento dos assuntos e áreas mais demandadas é essencial para identificar tendências, diagnosticar problemas recorrentes e aprimorar a gestão dos serviços prestados. Esse monitoramento também permite uma melhor alocação de esforços, identificando quais setores precisam de reforço na equipe, ajustes nos processos ou até mudanças estruturais.

Conclusão

Apresentamos um resumo e os principais destaques contidos no presente relatório, bem como as sugestões para a continuidade dos trabalhos em 2025.

Tendência de Crescimento

- Os números apresentados mostram a tendência iniciada em 2024 de crescimento de manifestações recepcionadas.

Responsabilidade na manutenção dos indicadores de resultados

- A ouvidoria da SEAS assumiu um grau de maturidade e de credibilidade junto à CGE e aos cidadãos que a obriga a buscar pela manutenção dos bons índices alcançados

Envolvimento de todas as áreas internas

- Para garantir um atendimento eficiente, ágil e resolutivo as áreas internas são fundamentais, pois a colaboração entre as áreas possibilita que as respostas sejam mais completas e alinhadas às necessidades dos usuários.

**Relatório Bimestral de Gestão
de Ouvidoria da SEAS
Janeiro/Fevereiro de 2025.**