



2025

Relatório Bimestral de Gestão de Ouvidoria

Março e Abril

Sumário

PÁG.	CONTEÚDO
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
04	Classificação das Manifestações
05	Áreas internas mais demandadas
05	Subunidades da unidade interna mais demandada
06	INDICADORES DA OUVIDORIA
06	Resolubilidade das Manifestações
06	Tempo Médio de Respostas
06	Satisfação do Usuário
07	Índice de Resolutividade
07	Índice de superação de expectativa



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 março e abril de 2025.

Em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 e a Lei Nacional nº13.460/2017, 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 maio de 2025, apresenta informações sobre as atividades da ouvidoria da SEAS relativas ao período de 1º de março a 30 de abril de 2025.

1.1 Total Geral de Manifestações Registradas

46

Foram recepcionadas 46 manifestações no bimestre, sendo 17 no mês de março e 29 em abril.

Os dados mostram que ocorreu uma redução de 24,59% em relação ao primeiro bimestre, período em que se registrou 61 manifestações.

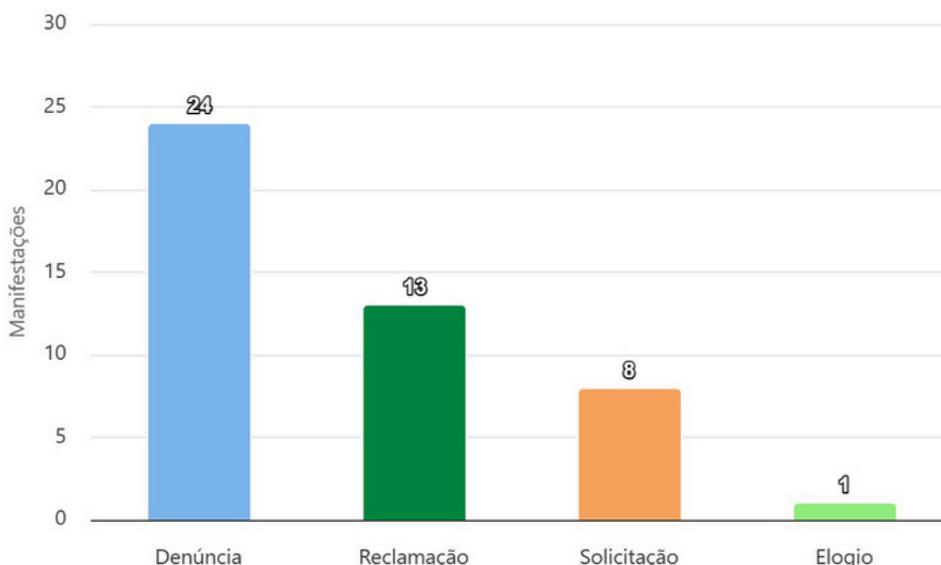
1.2 Manifestações Reabertas

3

No bimestre de março e abril de 2025, a Ouvidoria Setorial da SEAS registrou três reaberturas de manifestações. Esse dado representa 6,52% do total do bimestre e 2,8% nos quatro primeiros meses.

1.3 Tipos de Manifestações

Total de manifestações por tipo



Com base nos dados apresentados, observa-se que a maioria das manifestações registradas no bimestre de março e abril de 2025 corresponde a denúncias (52,17%) e reclamações (28,26%), representando juntas 80,43%.

1.4 Meios de Entrada das Manifestações



A internet foi o canal mais utilizado, responsável por 56,52% dos registros.
O telefone 155 ficou em segundo lugar, com 17,39%



1.5 Classificação das Manifestações

Assunto	Quantidade	%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	12	25,53%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	8	17,02%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE CENTRO SOCIOEDUCATIVO	7	14,89%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	7	14,89%
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	4	8,51%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2	4,26%
ASSÉDIO MORAL	2	4,26%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA MULHER	1	2,13%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES	1	2,13%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1	2,13%
PROGRAMAS E PROJETOS DE RESSOCIALIZAÇÃO DO SOCIOEDUCANDO	1	2,13%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1	2,13%

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 das unidades socioeducativas.



1.6 Áreas Internas Mais Demandadas

Unidade	Quant	%
COORDENADORIA DA REDE SOCIOEDUCATIVA	25	54,34%
SUPERINTENDENTE DO SISTEMA ESTADUAL DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	8	17,39%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	6	13,05%
ASSESSORIA ESPECIAL DE GESTÃO E COMUNICAÇÃO	3	6,52%
SUPERINTENDENTE ADJUNTO DO SISTEMA ESTADUAL DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	2	4,35%
ASSESSORIA ESPECIAL DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	1	2,17%
CORREGEDORIA	1	2,17%

Os dados apresentados mostram que a maioria das demandas registradas na ouvidoria está concentrada na Coordenadoria da Rede Socioeducativa, que responde por 54,34% 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.

Apresentamos a seguir, as subunidades da CORSO que mais receberam menção

CENTRO DE SEMILIBERDADE DE JUAZEIRO DO NORTE	3
CENTRO SOCIOEDUCATIVO ANTÔNIO BEZERRA	3
CENTRO SOCIOEDUCATIVO CANINDEZINHO	1
CENTRO SOCIOEDUCATIVO DE SOBRAL	5
CENTRO SOCIOEDUCATIVO DR. ZEQUINHA PARENTE	6
CENTRO SOCIOEDUCATIVO PADRE CÍCERO - JUAZEIRO DO NORTE	2
CENTRO SOCIOEDUCATIVO PASSARÉ	2
CENTRO SOCIOEDUCATIVO SÃO MIGUEL	3

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 março a 30 de abril, 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. O prazo legal é de 20 dias.



2.3 Satisfação dos usuários

Em março e abril tivemos 5 questionários respondidos e em todos eles os respondentes forneceram uma nota igual ou superior a 4. Dessa forma, temos o resultado de 100% de satisfação, sendo que a meta para este índice é de, no mínimo, 67%.



100% de satisfação dos usuários no bimestre

2.4 Índice de resolutividade

Sua demanda foi resolvida?	Resultado	Índice
SIM	2	40%
NÃO	0	0%
PARCIALMENTE	3	60%

100% 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:	4,4%
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria	4,4%
Índice de Expectativa:	Alcançado

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA
ESTADUAL DE ATENDIMENTO
SOCIOEDUCATIVO



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL