

OUVIDORIA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA SEAS - 2025

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA
ESTADUAL DE ATENDIMENTO
SOCIOEDUCATIVO



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Elmano de Freitas da Costa
Governador do Estado

Jade Afonso Romero
Vice-governadora

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

Jade Afonso Romero
Secretária de Estado da Proteção Social

**SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA ESTADUAL DE ATENDIMENTO
SOCIOEDUCATIVO**

Roberto Bassan Peixoto
Superintendente

Jean Marçal Lima Cunha
Superintendente Adjunto

Artêmio Igor de Oliveira Negreiros
Chefe de Gabinete

Adilson José dos Santos
Coordenadoria da Rede Socioeducativa

Ana Maria Tavares Cruz
Coordenadoria de Monitoramento e Avaliação

Analuísia Macedo Trindade
Assessoria Jurídica

Ana Paula Iris Medeiros
Assessoria Especial de Diretrizes
Socioeducativas

Bianca Aderaldo Lobo Moreira
Assessoria Especial de Infraestrutura e
Logística

Carla Manuela da Silva Vieira
Coordenadoria Administrativa Financeira

Carlos Eduardo Nunes de Sena
Corregedoria

Domingos Alves Evangelista Neto
Coordenadoria de Desenvolvimento
Institucional e Planejamento

Fabiana Duarte Pimenta de Souza
Assessoria Especial de Gestão e
Comunicação

Luiz Ramom Teixeira Carvalho
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Ana Luiza de Oliveira Timbó
Ouvidoria

João Batista Farias Junior
Coordenadoria de Segurança e Prevenção de
Conflitos

Jéssica Muriel de Sousa
Escola de Socioeducação Milton Carlos
Lima de Oliveira

FICHA TÉCNICA

Relatório de gestão de ouvidoria da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo do ano de 2025.

Organização: Ana Luiza de Oliveira Timbó
Domingos Alves Evangelista Neto

Revisão Luiz Ramom Teixeira Carvalho

Diagramação: Domingos Alves Evangelista Neto

APRESENTAÇÃO

A Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo do Ceará (Seas) apresenta com satisfação e elevado senso de responsabilidade institucional, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, referente ao exercício de 2025.

Mais do que um registro administrativo, este documento constitui-se como um retrato vivo da instituição, construído a partir das manifestações de cidadãos, profissionais, adolescentes e de suas famílias que recorreram à Ouvidoria para registrar preocupações, denúncias, reclamações, sugestões de aprimoramento e reconhecimentos de boas práticas.

Por meio dessas vozes, a Seas reafirma seu compromisso com a transparência, o controle social e a melhoria contínua das políticas socioeducativas, reconhecendo a Ouvidoria como instrumento estratégico de escuta qualificada, diálogo institucional e fortalecimento da gestão pública orientada para resultados e para a garantia de direitos.

Ao longo de 2025, a Ouvidoria da Seas recebeu 367 manifestações. Cada registro representa uma oportunidade de escuta e aprendizado para a instituição. A análise cuidadosa dessas informações permitiu identificar tendências, compreender demandas recorrentes e orientar ações voltadas ao aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos no sistema socioeducativo.

Este relatório tem por finalidade oferecer mais do que a simples divulgação de dados: apresenta um diagnóstico qualificado da realidade institucional. Não se limita a registrar reclamações, denúncias ou sugestões, mas busca compreender suas causas estruturais, transformando manifestações individuais em subsídios estratégicos para o aprimoramento da gestão pública.

Nesse sentido, a Ouvidoria consolida-se como instância de inteligência institucional, capaz de apoiar decisões, orientar políticas internas e fortalecer a prestação de serviços à sociedade.

A Ouvidoria da Seas integra a Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará e pauta sua atuação pelos princípios constitucionais da administração pública — legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência —, ampliando-os por meio do compromisso permanente com a humanização do atendimento, a dignidade das pessoas e a garantia de direitos.

Tais valores devem permear cada interação, cada procedimento e cada decisão administrativa, reafirmando o caráter público e protetivo da política socioeducativa.

Esta publicação constitui, portanto, um chamado institucional. Um convite à alta gestão para exercer uma liderança transformadora; às coordenações, para fortalecer práticas humanizadas; aos servidores e colaboradores, para renovar diariamente o compromisso com o respeito e a dignidade; e à sociedade, para permanecer participativa e vigilante no exercício do controle social.

A Ouvidoria não se resume a uma instância administrativa: é um instrumento de transformação a serviço da democracia participativa e do aperfeiçoamento contínuo das políticas públicas.

Que este relatório seja compreendido não como mera crítica, mas como oportunidade de reflexão e construção coletiva, orientando a Seas no caminho de se tornar, cada vez mais, a instituição que seus usuários, profissionais e a sociedade cearense legitimamente esperam.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Manifestações de Ouvidoria – 2025

Total de manifestações

367

Índice de Resolubilidade

96,33%

Tempo Médio de Respostas

9 dias

Índice de Resolutividade

86,66%

Índice de Satisfação

83,33%

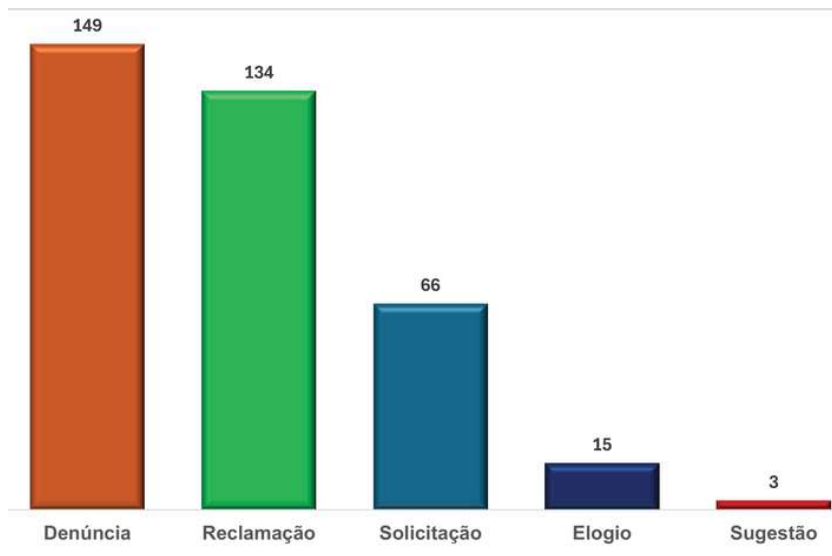
% Manifestações Reabertas

3,81%

Superação de Expectativa

+ 15,26%

Tipologias das Manifestações



Meios de entrada das manifestações

Meio de entrada	2025	Comparação com 2024
Telefone 155	42	+2,44%
Internet	237	+43,64%
E-mail	54	-41,30%
Telefone Fixo	10	+150,00%
Presencial	12	+9,09%
Ceará App	2	N/A (base 0) *
WhatsApp	7	- 92,78%
Cidadão on-line - Chat	1	0,00%
Ceará Digital	2	N/A (base 0) *

* Não se aplica - sem registros em 2024



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3	3.5.7 Elogio a servidor público/colaborador	25
SUMÁRIO EXECUTIVO	5	3.6 Manifestações por tipo de serviço	26
2. INTRODUÇÃO	8	3.7 Manifestações por programa orçamentário	27
3. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	10	3.8 Manifestações por unidades internas	27
3.1 Total de manifestações do período	10	3.8.1 Unidades internas com maior demanda	27
3.2 Manifestações por meio de entrada	11	3.8.2 Subunidades internas com maior demanda	28
3.3 Tipos das manifestações	13	3.8.3 Análise das unidades relacionada ao tipo de manifestação	30
3.4 Assuntos das manifestações	16	3.9 Manifestações por municípios de ocorrência	32
3.4.1 Denúncias	16	4. INDICADORES DA OUVIDORIA	33
3.4.2 Reclamações	18	4.1 Resolubilidade das manifestações	33
3.4.3 Solicitações	19	4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade	34
3.4.4 Elogios	20	4.1.2 Tempo médio de respostas	34
3.4.5 Sugestões	20	4.2 Satisfação dos usuários com a ouvidoria	35
3.5 Assuntos/Subassuntos das manifestações	21	4.2.1 Índice geral de satisfação	35
3.5.1 Conduta inadequada de servidor/colaborador	21	4.2.2 Expectativa do cidadão com a ouvidoria	36
3.5.2 Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo	22	4.2.3 Índice de resolutividade	36
3.5.3 Concurso público/seleção	23		
3.5.4 Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	24		
3.5.5 Informação sobre servidor	24		
3.5.6 Assédio moral	25		

4.2.4 Total de respondentes	36	10.1.1 Resumo da ação	42
4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação	37	10.2 Qualificação profissional do ouvidor - requisito 4	44
4.2.6 Percentual de reabertura de manifestações	37	10.2.1 Participação em reuniões da rede de ouvidoria	46
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	38	10.2.2 Capacitações, eventos, cursos de membros da ouvidoria	46
5.1 Motivos das manifestações	38	10.3 Engajamento da ouvidoria nos objetivos do sistema estadual de ouvidoria - requisito 5C:	47
5.2 Análise dos pontos recorrentes	38	Elaboração e apresentação de relatórios periódicos para a gestão do órgão/entidade	
5.3 Providências adotadas pelo órgão quanto às principais manifestações apresentadas	39	10.4 Ações e campanhas de articulação e sensibilização com as áreas internas do órgão/entidade visando o fortalecimento da ouvidoria - requisito 7	48
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	39	10.5 Realização de ações de ouvidoria ativa - requisito 8	49
6.1 Benefícios financeiros	39	10.5.1 Diálogo com os socioeducadores	49
6.2 Benefícios não financeiros	39	10.5.2 Oficina de prevenção e combate ao assédio moral e sexual	49
7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA	40	10.5.3 Participação em Podcast	50
8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	41	10.6 Realização de avaliação de serviços prestados pelo órgão - requisito 9	51
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA	42		
10. ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS	43		
10.1 Cumprimento de ações estratégicas para o aprimoramento da participação social e fortalecimento da ouvidoria - requisito 1	43		

2. INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao Art. 12, inciso XII, do Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e à Lei Federal nº 13.460/2017, é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria do Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (Seas), no exercício de 2025. O Relatório de Gestão de Ouvidoria é um importante instrumento de gestão, que tem por objetivo dar transparência das ações e dos resultados de nossas atividades a partir da participação do cidadão para a melhoria dos nossos serviços.

O sistema socioeducativo do Estado do Ceará vem consolidando, ao longo dos últimos anos, um modelo de gestão orientado a resultados, com foco na qualificação do atendimento, na garantia de direitos e na humanização das práticas voltadas a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas. Nesse contexto, a Seas, criada pela Lei Estadual nº 16.040/2016, mantém sua atuação como órgão administrativo, orçamentário e funcionalmente autônomo, vinculado à Secretaria da Proteção Social (SPS), responsável pela execução das medidas socioeducativas de internação e semiliberdade, além das medidas cautelares de internação provisória.

Como instrumento estratégico de governança pública, a Ouvidoria da Seas cumpre papel central na escuta qualificada, no tratamento de manifestações (reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios) e na produção de relatórios gerenciais para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços. Ao viabilizar a participação social, a Ouvidoria fortalece a transparência, a responsabilização e a melhoria da experiência do usuário, contribuindo para a conformidade do órgão com os princípios da Administração Pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência).

A Ouvidoria da Seas integra a Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, regulamentada por meio do Decreto Estadual nº 33.485/2020, e que tem como missão, de atuar no tratamento e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Em conformidade com o modelo de gestão do Poder Executivo, alinhando-se às diretrizes e normativos estaduais aplicáveis. Também atuamos em articulação com referenciais nacionais de ouvidoria pública, através da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), ampliando a padronização de fluxos, a tempestividade das respostas e a qualidade das devolutivas ao cidadão. Essa integração reforça a ouvidoria como instância de controle social e de gestão, com capacidade de transformar demandas individuais em melhorias sistêmicas no âmbito da política pública socioeducativa.

A Ouvidoria é um 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://cearatransparente.ce.gov.br>
- Central 155: Ligação gratuita
- Telefone: (85) 3125-8290
- 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.

Do ponto de vista normativo, a atuação da Ouvidoria e a produção deste relatório se fundamentam em marcos legais e infralegais que disciplinam prazos, atribuições, fluxos e critérios de tratamento das manifestações no Poder Executivo Estadual. Destacam-se o Decreto Estadual nº 33.485/2020, que institui o Sistema de Ouvidoria, define prazos de resposta e diretrizes para relatórios de ouvidoria; a Lei Federal nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público; a Lei Federal nº 13.726/2018 (Desburocratização), que orienta a racionalização de atos e procedimentos administrativos; além da Instrução Normativa nº 01/2020 (atribuições do ouvidor setorial) e a Instrução Normativa nº 02/2023 (procedimentos e critérios para tratamento e encaminhamento de denúncias).

À luz do Decreto Estadual .º 33.485/2020 e da Lei Estadual nº 13.460/2017, as Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual devem apresentar relatórios que ofereçam um panorama geral das suas atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria. Nesse fluxo, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), enquanto órgão articulador das Ouvidorias Setoriais, consolida anualmente informações qualitativas e quantitativas, com a função de propor e/ou recomendar ações voltadas à melhoria da prestação dos serviços públicos e ao fortalecimento da cultura de resposta ao cidadão.

Assim, este documento apresenta, de forma organizada, o desempenho no ano de 2025, abordando o panorama das manifestações, a capacidade de resposta, o tempo médio de atendimento e indicadores associados à qualidade das respostas, contribuindo para mensurar a efetividade do serviço prestado e apoiar decisões gerenciais. O documento se propõe a cumprir seu papel como instrumento de transparência ativa, de avaliação institucional e de indução de melhorias, preparando o leitor para a análise que será detalhada nas seções seguintes.

“Ouvidoria não é um ato de criação – “faça-se ouvidoria” e ela está feita. Ouvidoria não é vitrine de um produto. Nem serviço de relações públicas, tampouco assessoria de imprensa. Criar uma ouvidoria é, antes de mais nada, assumir uma instituição com finalidade própria e que transcende os objetivos de uma organização, seja empresa particular ou repartição.”

Adísia Sá*

* SÁ, Adísia; VILANOVA, Fátima; MACIEL, Roberto. **Ombudsman, ouvidores**: transparência, mediação e cidadania. Fortaleza. Edições Democrato Rocha, 2004. pág. 52

3. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

A apresentação dos atendimentos da ouvidoria da Seas em 2025, 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 brutos do sistema Ceará Transparente.



Criado no site <https://wordcloud.online/pt>

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

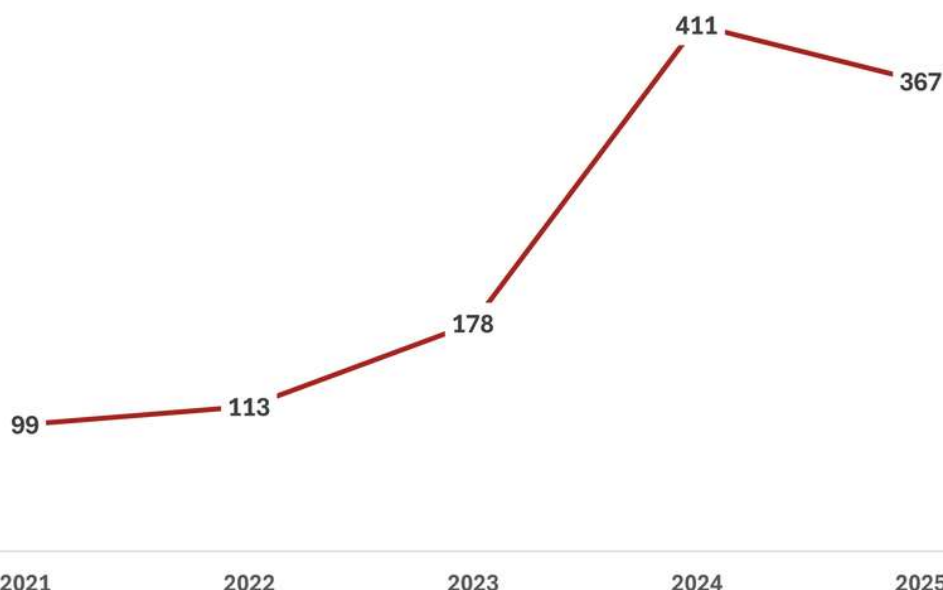
3.1 Total de manifestações do período

Os dados apresentados foram extraídos das planilhas de manifestações de ouvidoria, geradas em 09 de janeiro de 2026, e mostram os indicadores sobre as atividades da ouvidoria da Seas relativas ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

367

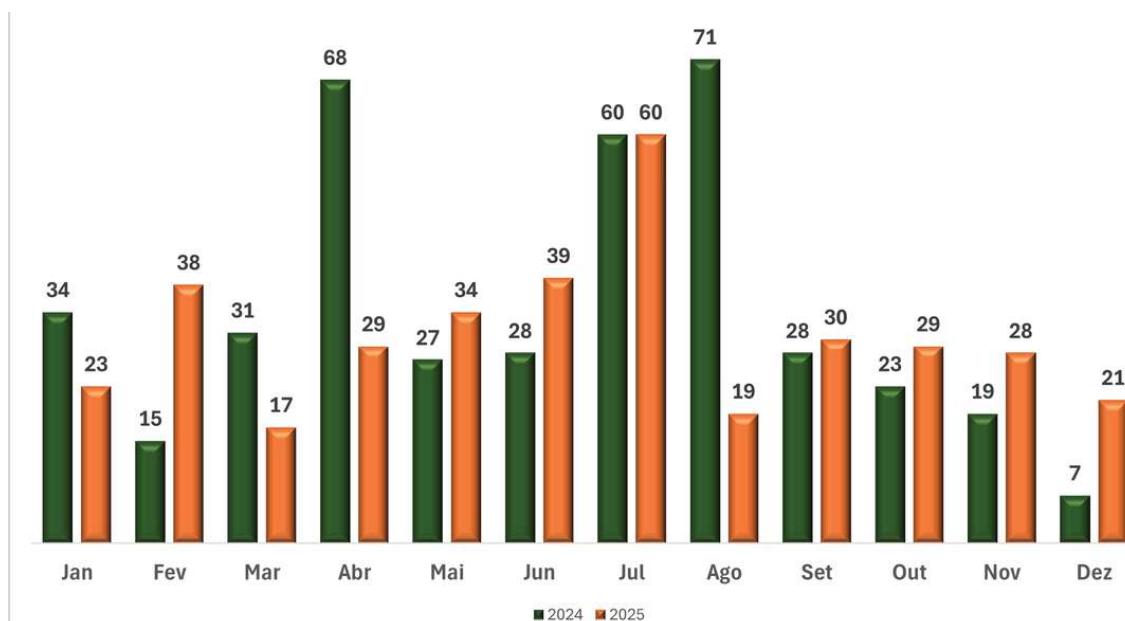
Foram recepcionadas 367 manifestações em 2025. Os dados mostram que ocorreu uma redução percentual nas manifestações de ouvidoria de aproximadamente 11,92%.

Apresentamos o gráfico com a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos cinco anos (2021 a 2025) para comparação.



Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Os dados demonstram que havia uma tendência crescente nos registros de entrada de manifestações de ouvidoria ao longo do período de 2021 a 2024, ocorrendo uma redução de 10,7% em 2025. Isso pode sinalizar o início de estabilização de entrada de manifestações, fato a ser verificado em 2026. Apresentamos a seguir o gráfico de acompanhamento das entradas mensais das manifestações em 2025 e o devido comparativo com o ano anterior.



Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 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 julho, com 60 manifestações, o valor mais alto do ano, seguido por junho (39) e fevereiro (38). Esses meses apresentam uma movimentação mais intensa, ocasionada pela realização da prova de aptidão física dos candidatos ao cargo de socioeducador do concurso público para a instituição, períodos em que os candidatos buscaram a ouvidoria para tratar de demandas relacionadas ao exame em execução.

3.2 Manifestações por meio de entrada

Os cidadãos, profissionais, adolescentes e seus familiares podem entrar em contato com a Ouvidoria da Seas pelos seguintes canais:

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

Ceará Transparente: https://ceartransparente.ce.gov.br/sign_in?locale=pt-BR&ticket_type=sou

Telefone: (85) 3125-8290

Central 155: Ligação gratuita

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

Atendimento presencial: Av. Oliveira Paiva, n.º 941 - Bloco A - Cidade dos Funcionários - Fortaleza/Ceará

Apresentaremos, a seguir, os canais utilizados pelos cidadãos usuários para entrar em contato com a setorial de ouvidoria da Seas em 2025, comparando com o quantitativo de 2024 e o respectivo percentual da variação.

Meio de entrada	2024	2025	Variação
Telefone 155	41	42	+2,44%
Internet	165	237	+43,64%
E-mail	92	54	-41,30%
Telefone Fixo	4	10	+150,00%
Presencial	11	12	+9,09%
Ceará App	0	2	N/A (base 0)
WhatsApp	97	7	-92,78%
Cidadão on-line - Chat	1	1	0,00%
Ceará Digital	0	2	N/A (base 0)

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

De 2024 para 2025, os meios de entrada tiveram mudanças importantes, com crescimento em alguns canais e queda acentuada em outros.

O principal aumento foi na Internet, que passou de 165 para 237 (+43,6%). Esse resultado pode indicar que mais pessoas estão preferindo resolver demandas pelo canal online (Ceará Transparente), possivelmente por maior facilidade, melhor divulgação do serviço digital ou melhoria no fluxo de atendimento nesse meio.

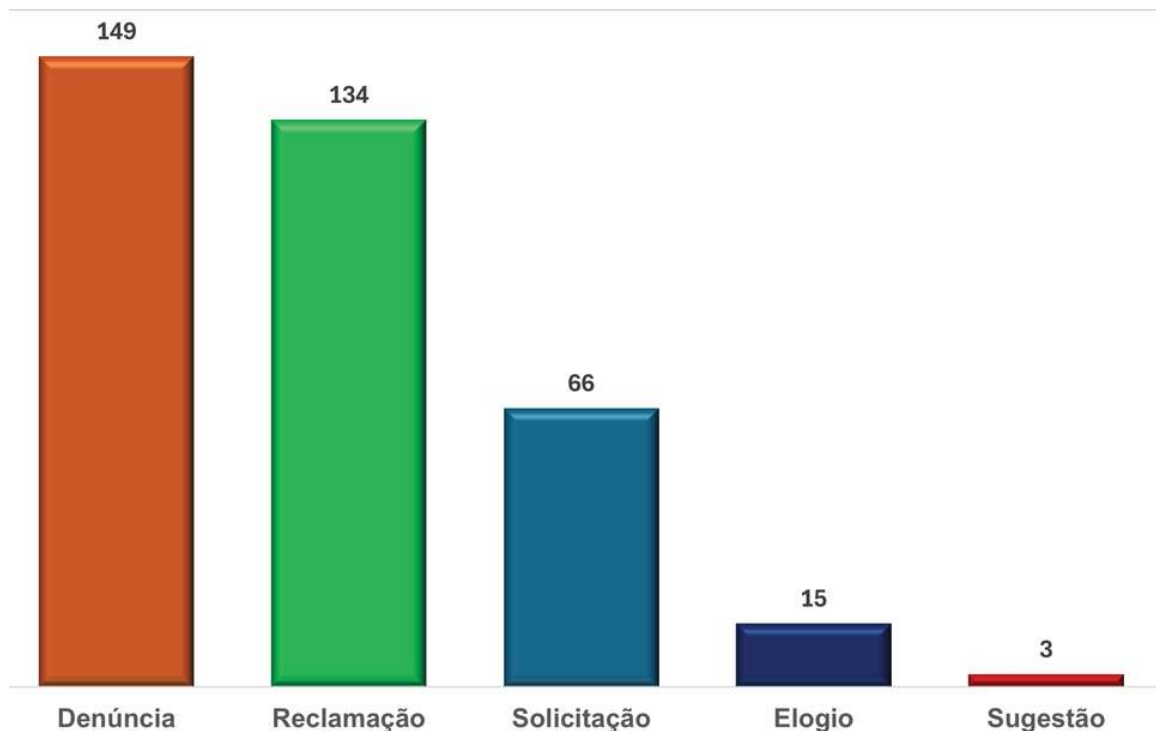
Por outro lado, a maior redução foi no WhatsApp, que caiu de 97 para 7 (-92,8%), sendo a variação mais intensa do período. Também houve uma queda relevante no E-mail, de 92 para 54 (-41,3%). Isso pode estar relacionado à preferência crescente por canais mais rápidos, ou à adoção de processos que incentivam o cidadão a usar o formulário/portal na Internet em vez de enviar mensagens por e-mail.

Entre as menores variações, o Chat (Cidadão on-line) ficou estável (1 para 1; 0%) e o Telefone 155 teve leve aumento (41 para 42; +2,4%), o que sugere manutenção do padrão de demanda nesses canais. O atendimento Presencial também subiu pouco (11 para 12; +9,1%), indicando relativa estabilidade. O Telefone Fixo aumentou de 4 para 10 (+150%), mas é importante observar que esse percentual fica alto porque a base de 2024 era muito pequena. Ou seja, pode ser apenas uma oscilação natural do volume.

Por fim, surgem registros em canais que não tinham entradas em 2024, como Ceará App e Ceará Digital (0 para 2 em cada). Nesse caso, não dá para calcular variação percentual, mas o dado pode indicar início de uso, expansão de oferta digital ou simplesmente melhoria no controle e na identificação do canal.

3.3 Tipos das manifestações

Apresentamos, no gráfico a seguir, os tipos de manifestações registradas pelos usuários ao entrar em contato com a setorial de ouvidoria da SEAS em 2025.



Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Com base no gráfico, percebe-se que a maior parte dos registros recebidos se concentra em Denúncias (149) e Reclamações (134). Isso indica que muitos cidadãos estão utilizando o canal principalmente para relatar problemas e apontar situações que em sua visão precisam de apuração ou correção. Esses dados reforçam a importância de manter um atendimento organizado, com análise cuidadosa e respostas dentro dos prazos.

As Solicitações (66) aparecem em quantidade menor, mas ainda relevante, mostrando que o canal também é procurado para pedidos de serviços, orientações ou providências. Já os registros de Elogios (15) e Sugestões (3) foram poucos, o que pode acontecer porque, em geral, as pessoas procuram os canais de atendimento com mais frequência quando enfrentam alguma dificuldade. Também é possível que parte do público ainda não se sinta motivada a registrar sugestões ou reconhecimentos formais.

De forma geral, os resultados apresentados no gráfico mostram que o principal foco das manifestações está relacionado a demandas por melhoria e correção de situações. A partir disso, o compromisso institucional é seguir aprimorando os fluxos de atendimento, garantindo escuta, análise e retorno ao cidadão, além de incentivar cada vez mais a participação com sugestões e avaliações, que também ajudam a melhorar os serviços. A seguir, apresentamos um comparativo com o ano anterior.

Tipo de Manifestação	2024	2025	Variação
Denúncia	124	149	+20,2%
Reclamação	100	134	+34,0%
Solicitação	164	66	-59,8%
Elogio	12	15	+25,0%
Sugestão	11	3	-72,7%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

A análise dos tipos de manifestações registradas em 2025, em comparação com 2024, evidencia uma mudança relevante no perfil das demandas recebidas pela Ouvidoria. Diferentemente do ciclo anterior, em que houve crescimento generalizado, o período 2024–2025 apresenta aumento nas manifestações de caráter crítico (denúncias e reclamações) e redução acentuada nas manifestações voltadas a pedido de providências/serviços (solicitações) e contribuições propositivas (sugestões).

As reclamações apresentaram o maior crescimento percentual do período, passando de 100 registros em 2024 para 134 em 2025, correspondendo a um aumento de 34%. Esse resultado pode indicar uma percepção mais crítica do usuário em relação a determinados serviços, rotinas ou atendimentos, ou ainda uma ampliação do uso da Ouvidoria para registrar insatisfações. Também é possível que parte das demandas que antes eram registradas como “solicitação” tenha passado a ser classificada como “reclamação”, especialmente quando o cidadão busca uma providência imediata e utiliza a narrativa de insatisfação para reforçar a urgência do atendimento. Ao longo deste relatório, as particularidades das manifestações serão detalhadas, permitindo identificar os temas e áreas com maior incidência.

As denúncias também cresceram, passando de 124 para 149 registros, um aumento de 20,2%. Apesar de um crescimento menor do que o das reclamações, trata-se de um volume elevado e consistente, indicando que o cidadão continua reconhecendo a Ouvidoria como um canal apropriado para relatar situações que demandam apuração.

De forma subjetiva, esse aumento pode estar associado a uma maior confiança na proteção do registro, ao fortalecimento da cultura de integridade e responsabilização, ou mesmo a maior visibilidade de temas sensíveis no período, levando o público a buscar formalização por meio da Ouvidoria.

Em sentido oposto, as solicitações tiveram uma redução expressiva: caíram de 164 registros em 2024 para 66 em 2025, representando uma variação de -59,8%. Essa queda sugere uma mudança importante no padrão de entrada de demandas. Algumas hipóteses possíveis são: (i) redirecionamento institucional das solicitações para outros canais mais operacionais (por exemplo, portais, sistemas ou atendimento direto), (ii) mudança na comunicação ao cidadão, orientando que pedidos de serviço e informação sejam registrados por outro meio, ou (iii) alteração no entendimento do usuário sobre o papel da Ouvidoria, utilizando-a com maior frequência para registrar situações de inconformidade do que para solicitar providências. Esse ponto merece atenção, pois pode indicar tanto ganho de eficiência (com solicitações indo para o canal correto) quanto risco de subutilização do canal para demandas de apoio e orientação.

Quanto aos elogios, embora o volume absoluto permaneça baixo, houve aumento de 12 para 15 registros, correspondendo a +25%. Mesmo com base reduzida, esse crescimento é um sinal positivo de reconhecimento de boas práticas e de experiências satisfatórias por parte do cidadão. Em termos subjetivos, pode refletir melhoria pontual em setores específicos, maior resolutividade em alguns atendimentos ou maior estímulo ao feedback. Ainda assim, o baixo quantitativo sugere que elogios continuam sendo menos registrados, seja por menor hábito do cidadão em formalizar experiências positivas, seja por priorização do uso do canal para situações de problema.

Por fim, as sugestões apresentaram a maior queda percentual entre todas as categorias, passando de 11 registros em 2024 para 3 em 2025, uma redução de -72,7%. Esse comportamento pode estar relacionado a fatores subjetivos como menor engajamento do cidadão em contribuir com propostas, percepção de que sugestões têm menor impacto prático, ou ausência de estímulos específicos para esse tipo de participação. Também é possível que sugestões estejam sendo encaminhadas de forma informal por outros meios e, por isso, não estejam sendo registradas como manifestações formais no período analisado.

De forma geral, os dados de 2025 indicam um cenário em que a Ouvidoria foi mais acionada para denunciar e reclamar, enquanto houve retração relevante nas solicitações e nas sugestões. Esse padrão reforça a necessidade de manter o foco institucional em acolhimento, análise, resposta e encaminhamento qualificado, ao mesmo tempo em que sinaliza oportunidade para fortalecer a comunicação com o cidadão sobre os diferentes tipos de manifestação e seus objetivos, incentivando não apenas o registro de problemas, mas também a contribuição propositiva para a melhoria contínua dos serviços.

3.4 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, utilizando a 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.

3.4.1 Denúncias

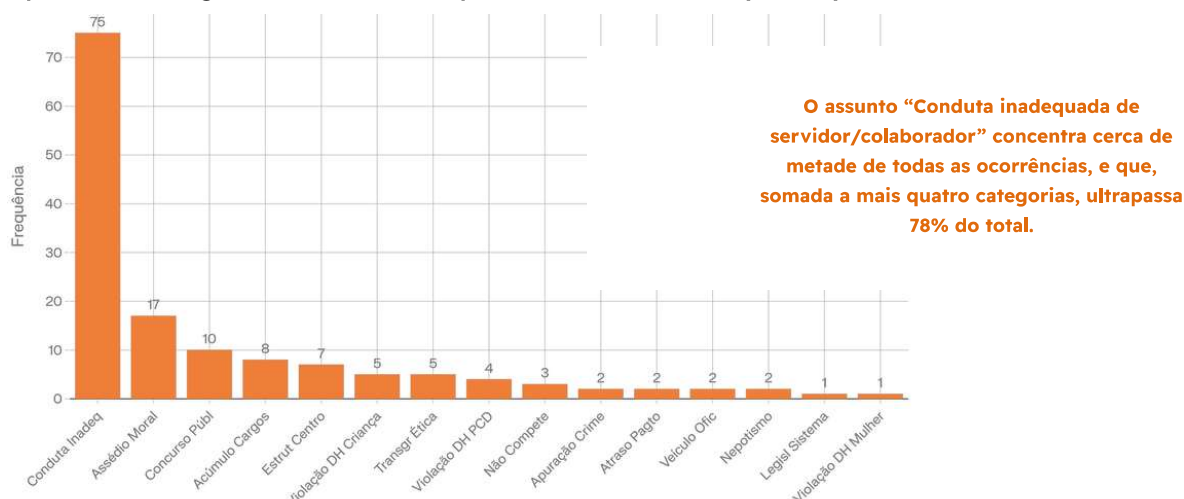
149

manifestações foram classificadas como denúncias - correspondendo a 40,59% do total de 367 registros.

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.

Ao dividirmos as denúncias quanto tipo identificamos que 97% delas foram classificadas como sendo contra o Estado (144) e apenas 3% para o Estado (8). Vamos aplicar o Diagrama de Pareto para identificar os principais temas.



Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Apresentamos os quatro tipos de denúncia mais recorrentes do total de casos reportados.

- Conduta inadequada de servidor/colaborador: 75 registros (50,34%)
- Assédio moral: 17 registros (11,41%).
- Concurso público/seleção: 10 registros (6,71%)
- Acúmulo indevido de cargos: 8 registros (5,37%)

As cinco primeiras categorias do ranking de denúncias (incluindo “Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo”) acumulam cerca de 78,52% de todos os registros, caracterizando o grupo vital a ser priorizado em ações corretivas. Vamos realizar uma análise segmentada dos três tipos denúncias mais registradas direcionadas para o Estado e contra o Estado e apresentar os principais achados:

Tipo de Manifestação	Classificação	Assunto	Total	%
Denúncia	Para o Estado	Conduta inadequada de servidor/colaborador	3	2,01%
		Concurso público/seleção	2	1,34 %
		Atraso/Falta de pagamento de pessoal	2	1,34 %
	Contra o Estado	Conduta inadequada de servidor/colaborador	72	48,32%
		Assédio Moral	16	10,73%
		Acúmulo indevido de cargos	8	5,36%
	Total de denúncias			149

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Os dados revelam uma forte concentração de denúncias relacionadas à conduta inadequada de servidor/colaborador, seguida por assédio moral e acúmulo indevido de cargos, evidenciando preocupações dos manifestantes sobre questões de integridade e comportamento funcional no âmbito público.

Todas as denúncias são tratadas como prioritárias no âmbito da gestão da ouvidoria. Nessas situações, os casos são encaminhados para a devida apuração pela corregedoria, sempre que identificados indícios de autoria e materialidade. Quando a natureza dos fatos envolve aspectos éticos ou situações de assédio no ambiente de trabalho, as manifestações também são remetidas às comissões de ética ou às instâncias responsáveis pela prevenção e pelo combate ao assédio moral da instituição, para adoção das providências cabíveis.

3.4.2 Reclamações

134

manifestações foram classificadas como reclamações - correspondendo a 36,51% do total de 367 registros.

O artigo 19 do Decreto Estadual 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. O diagrama de Pareto evidencia que 77,61% das reclamações estão concentradas em cinco principais categorias, conforme apresentamos abaixo:

Tipo de Manifestação	Assunto	Frequência	% individual	% acumulada
Reclamação	Estrutura e funcionamento de Centro socioeducativo	35	26,12%	26,12%
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	25	18,66%	44,78%
	Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo	18	13,43%	58,21%
	Informação sobre Servidor	14	10,45%	68,66%
	Concurso público/seleção	12	8,96%	77,61%

A análise revela que o assunto “Estrutura e Funcionamento de Centro Socioeducativo” concentra 35 ocorrências (26,12% do total), seguido por “Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador” (25 registros, 18,66%), evidenciando prioridades claras em infraestrutura operacional e comportamento funcional.

A distribuição de assuntos encontrada reforça a necessidade de intervenções prioritárias em unidades socioeducativas, capacitação ética de servidores e aprimoramento da transparência informacional, alinhando-se ao princípio Pareto de foco nos 20% dos temas que geram 80% das demandas. Os demais registros, dispersos em categorias com menor peso, reforçam a relevância de manter canais ágeis para demandas pontuais.

A ouvidoria da Seas faz o monitoramento contínuo dessas prioridades e encaminha relatórios bimestrais para a gestão superior, bem como trabalha em articulação com a corregedoria para apurações disciplinares, visando otimizar recursos e elevar a confiança pública no sistema socioeducativo.

3.4.3 Solicitações

66

manifestações foram classificadas como solicitações - correspondendo a 17,98% do total de 367 registros.

O artigo 19 do Decreto Estadual 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. O diagrama de Pareto evidencia que 81,80% das reclamações estão concentradas em quatro principais categorias, conforme apresentamos abaixo:

Tipo de Manifestação	Assunto	Frequência	% individual	% acumulada
Reclamação	Concurso público/seleção	30	45,45%	45,45%
	Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo	11	16,66%	62,11%
	Informação sobre Servidor	9	13,63%	75,74%
	Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	4	6,06%	81,80%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

A análise pelo diagrama de Pareto dos 66 registros de manifestações aponta Concurso Público/Seleção como dominante, com 30 ocorrências (45,45% do total), seguido por Estrutura e Funcionamento de Centro Socioeducativo (11, 16,67%). 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 “Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo” e “Informação sobre Servidor” revelam demandas por transparência em processos e refletem a busca por dados relacionados à situação funcional, lotação ou procedimentos administrativos envolvendo os colaboradores do órgão. Esses dados destacam a necessidade da divulgação dos ritos dos processos administrativos da gestão de pessoal ao público interno, principalmente com a iminente entrada dos novos servidores públicos na instituição.

3.4.4 Elogios

15

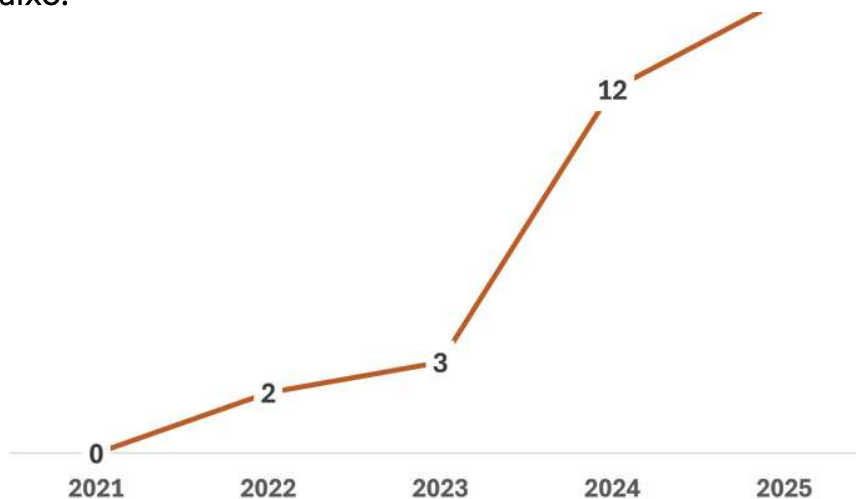
manifestações foram classificadas como elogios - correspondendo a 4,08% do total de 367 registros.

O artigo 19 do Decreto Estadual nº 33.485/2020, 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. O diagrama de Pareto evidencia que 86,86% dos elogios foram direcionados ao atendimento recebido por um servidor/colaborador, conforme apresentamos abaixo:

Tipo de Manifestação	Assunto	Frequência	% individual	% acumulada
Elogio	Elogio a servidor público/colaborador	13	86,86%	86,86%
	Elogio aos serviços prestado pelo órgão	1	6,67%	93,53%
	Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	1	6,67%	100%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Importante destacar o crescimento do reconhecimento do(a) cidadão(ã) ao atendimento recebido dos(as) colaboradores(as) da Seas, conforme podemos destacar no gráfico abaixo.



Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Esse aumento expressivo reflete avanços na qualidade dos serviços prestados e no bom desempenho dos servidores, o que fortalece o serviço público.

3.4.5 Sugestões

3

manifestações foram classificadas como sugestões - correspondendo a apenas 0,81% do total de 367 registros.

3.5 Assuntos/Subassuntos das manifestações

Nesse tópico iremos trazer os assuntos/subassuntos de maior representatividade ou que representem 80% de todos os temas. Mais uma vez foi utilizado a ferramenta Diagrama de Pareto. Inicialmente Identificamos que oito tipos de assuntos representam 79,91 do total de demandas registradas (367), a saber:

Assunto	Frequência	% individual	% acumulada
Conduta inadequada de servidor/colaborador	101	27,52%	27,52%
Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo	54	14,71%	42,23%
Concurso público/seleção	52	14,16%	56,39%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	23	6,26%	62,65%
Informação sobre Servidor	23	6,26%	68,91%
Assédio moral	19	5,17%	74,08%
Elogio a servidor público/colaborador	13	3,54%	77,62%
Reajuste salarial	11	2,29%	79,91%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

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.

3.5.1 Conduta inadequada de servidor/colaborador

Assunto	Subassunto	Frequência	Percentual
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	24	23,76%
	Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio que identifique a instituição	15	14,85%
	Irregularidades administrativas/Atos ilícitos	15	14,85%
	Desídia funcional	13	12,87%
	Abuso de autoridade	9	8,91%
	Não cumprimento de horário de trabalho	8	7,92%
	Total	84	83,16%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

No que se refere à conduta inadequada de servidores ou colaboradores, 83,16% das manifestações concentram-se em temas como: tratamento desrespeitoso com colegas; uso indevido de farda, crachá ou veículos oficiais; irregularidades administrativas; desídia funcional; abuso de autoridade; e descumprimento da jornada de trabalho. O macrotema relativa à conduta profissional pode revelar um cenário que exige uma análise que ultrapasse o tratamento individual de cada uma das questões, pois pode indicar uma cultura organizacional.

3.5.2 Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo

Assunto	Subassunto	Frequência	Percentual
Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo	Regimento interno	18	33,33%
	Instalações, equipamentos e estrutura física	17	31,48%
	Alimentação	5	9,25%
	Atendimento inadequado ao socioeducando/família	5	9,25%
	Total	45	83,31%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

O subassunto mais recorrente dentro do macrotema “Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo” é o Regimento Interno. Em um ambiente socioeducativo, o regimento é o balizador da legalidade. O alto índice de queixas pode indicar falta de clareza ou publicidade, ou seja, os colaboradores não conhecem ou estão insatisfeitos com as regras. Isso poderia indicar, por exemplo, que normas podem estar sendo aplicadas de forma desigual, gerando percepção de injustiça.

Sobre as manifestações que tratam sobre Instalações e Equipamentos podem indicar a necessidade de ampliar a frequência de reformas e de uma resposta ágil em situações pontuais de reparos nas estruturas físicas dos centros socioeducativos, pois não são apenas problemas estéticos; podem acarretar riscos de segurança e violações de direitos humanos que podem levar a revoltas ou interdições judiciais.

Embora com menor frequência individual (9,25% cada), o tema “Alimentação” e o “Atendimento à Família” são itens de altíssima sensibilidade. Falhas na alimentação podem ser gatilhos imediatos para instabilidade interna. Já o atendimento inadequado às famílias rompe o elo necessário para a ressocialização, aumentando a reincidência.

3.5.3 Concurso público/seleção

Assunto	Subassunto	Frequência	Percentual
Concurso público/seleção	Orientações gerais	20	38,46%
	Convocação de aprovados/classificados	16	30,76%
	cronograma do certame	4	7,69%
	Insatisfação com a Comissão Organizadora	4	7,69%
	Total	44	84,6%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Quanto ao subassunto “Concurso público/seleção”, o principal ponto de atenção foi a busca por esclarecimentos, concentrando 38,46% das manifestações referentes ao tema. Pode-se observar que muitas das informações solicitadas pelos (as) requerentes estavam dispostas no próprio Edital, podendo indicar que ou o edital e os comunicados oficiais não estão sendo compreendidos pelo público-alvo, ou que não lidos adequadamente.

As demandas sobre a convocação de aprovados, embora destinadas à ouvidoria da Seas, eram compartilhadas ou transferidas para a ouvidoria da banca organizadora, no caso a Universidade estadual do Ceará (Uece), pois os chamamentos eram de responsabilidade destes. A ansiedade pela convocação e expectativa em lograr êxito historicamente geram aumento de demandas em órgãos que estão passando por concurso;

A análise anterior também se aplica ao subassunto sobre o cronograma e insatisfação com a Comissão Organizadora, pois refletem a mesma ansiedade e expectativa em ser nomeado(a) no certame.

Como órgão de controle e transparência, a ouvidoria interpreta esses números como um fator de aperfeiçoamento em processos posteriores: uso de linguagem simples nos editais e nos textos de chamamento, convocações para comunicar efetivamente com seus interessados mais diretos: os candidatos.

Em outros concursos e seleções, pode-se exigir que a banca contratada crie, por exemplo, um Manual do Candidato, mesmo que digital, com perguntas e respostas, de forma dinâmica e atualizada.

É fundamental estabelecer um canal de comunicação proativo com os aprovados, informando sobre o status das vagas e previsões de convocação, bem como publicar relatórios periódicos sobre o andamento do processo, mesmo que não haja novidades, para reduzir a ansiedade e as demandas à ouvidoria.

3.5.4 Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade

Assunto	Subassunto	Frequência	Percentual
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	Atendimento à legislação e normas gerais	12	52,17%
	Atendimento e acolhimento	4	17,39%
	Informações	2	8,69%
	Necessidade manutenção e reforma	2	8,69%
	Total	20	86,94%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Os dados revelam que o tema "Atendimento à legislação e normas gerais" corresponde a 52,17% desse subassunto, este é um indicador que está relacionado ao ponto "3.5.2 - "Estrutura e funcionamento de Centro Socioeducativo", principalmente ao subassunto Regimento Interno.

Deve-se pontar que em órgãos públicos, a observância da lei não é apenas uma questão optativa, mas imperativa, nessa questão, a partir da observação das demandas apresentadas percebe-se que, em algumas situações, os profissionais desconhecem ou ignoram normas aplicáveis. Dessa forma, quando as demanda chegam com indícios de autoria e materialidade suficientes, são encaminhadas para rigorosa apuração.

Os 17,39% sobre "Atendimento e acolhimento" e 8,69% sobre "Informações" revelam que os cidadãos , e muitas vezes os profissionais, utilizam a ouvidoria como canal para captação de informações sobre a atuação da Seas e de seus setores administrativos internos.

3.5.5 Informação sobre servidor

Assunto	Subassunto	Frequência	Percentual
Informação sobre Servidor	Procedimento de contratação/demissão	6	26,08%
	Benefícios e gratificações	5	21,73%
	Carga horária	2	8,69%
	Cargo e função de servidor	2	8,69%
	Direitos trabalhistas	2	8,69%
	Licenças e afastamentos	2	8,69%
	Total	19	82,57%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Os dados mais uma vez indicam que os cidadãos, e muitas vezes os profissionais, utilizam a ouvidoria como canal para captação de informações sobre a atuação da Seas e de seus setores administrativos. Talvez por acreditar que através dos canais de ouvidoria receberão uma resposta mais rápida ou de forma oficial e registrada em um sistema informatizado, preferem usar a ouvidoria do que através de telefone ou correspondência eletrônica.

3.5.6 Assédio moral

Assunto	Subassunto	Frequência	Percentual
Assédio Moral	Deterioração proposital das condições de trabalho	7	36,84%
	Exigência de cumprimento de atividades estranhas/incompatíveis	2	10,52%
	Insatisfação com o rito do processo	2	10,52%
	Ataques às relações sociais da vítima com isolamento	2	10,52%
	Perseguição e comportamento agressivo	2	10,52%
	Práticas de ações humilhantes ou desprezo	2	10,52%
	Total	15	89,44%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

A ouvidoria acolhe e analisa cuidadosamente as manifestações recebidas relacionadas a situações de assédio no ambiente de trabalho. Essas manifestações, cujas descrições manifestam supostos comportamentos que comprometem o bem-estar e a dignidade dos servidores. Todas àquelas que possuem informações mínimas sobre autoria e materialidade são encaminhadas à Comissão de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, Sexual da Seas, instância responsável pela análise técnica e pela proposição de medidas de prevenção, apuração preliminar e enfrentamento, em conformidade com as normas internas e as diretrizes da administração pública estadual.

3.5.7 Elogio a servidor público/colaborador

Os 13 (treze) elogios direcionados a servidores públicos e colaboradores ao longo do período analisado representam reconhecimento espontâneo por parte dos cidadãos e usuários do sistema socioeducativo, evidenciando o comprometimento, a dedicação e a postura ética dos profissionais que atuam na execução das políticas públicas da instituição.

O registro de elogios possui grande relevância no âmbito da gestão pública, pois valoriza as boas práticas e fortalece a cultura de reconhecimento e motivação entre os servidores. Além disso, contribui para o aprimoramento dos serviços prestados, ao destacar comportamentos e atitudes que refletem os princípios da humanização, eficiência e responsabilidade social.

3.6 Manifestações por tipo de serviço

A Carta de Serviços é um instrumento previsto na Lei Federal nº 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 7 (sete) serviços cadastrados:

- Solicitação de visita aos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa
- Solicitação de declaração à Célula de Gestão de Pessoas;
- Solicitação de declaração de Nada Consta da Corregedoria.
- Pedido para Pesquisa Acadêmica;
- Solicitação de visita acadêmica a Centro Socioeducativo
- Solicitar atendimento do Programa de Oportunidades e Cidadania
- Solicitação de suporte Biopsicossocial do Núcleo de Saúde

O documento encontra-se disponível no site www.cearadigital.ce.gov.br.

A seguir, apresentamos as manifestações de ouvidoria recepcionadas em 2025 classificadas quanto ao tipo de serviço.

Tipo de serviço	Frequência	Percentual
Não se aplica	353	96,18%
Visitas aos Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Internação	9	2,45%
Outros	5	1,36%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Podemos observar que quase a totalidade das manifestações de ouvidoria recepcionadas em 2025 ainda não conseguem ser correspondentes aos serviços atualmente elencados na Carta de Serviços da Seas. Isso ocorre pois atualmente a responsabilidade sobre o planejamento para a atualização da Carta de Serviços é Secretaria de Planejamento do Ceará, em virtude do Decreto Estadual nº 34.807, de 22 de junho de 2022, que instituiu o Portal Único de Serviços do Poder Executivo Estadual.

Nesse contexto, o sistema Ceará Transparente, no qual as manifestações de ouvidoria são registradas e classificadas, ainda não recebe as informações do portal Ceará Digital. A expectativa é que o campo “Tipo de Serviço” seja atualizado em 2026 para adequar-se a realidade da instituição.

3.7 Manifestações por programa orçamentário

As manifestações de ouvidoria são relacionadas aos programas orçamentários previstos para o Órgão. A seguir, apresentamos informações referentes às manifestações por tipo de programa orçamentário registrados na ouvidoria da Seas em 2025.

Programa orçamentário	Frequência	Percentual
Gestão Administrativa do Ceará	257	70%
Proteção e promoção dos direitos de adolescentes e jovens em atendimento socioeducativo	105	29%
Outros	5	1%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Os dados indicam que o Programa Gestão Administrativa do Ceará é principal foco das manifestações de ouvidoria em 2025. Importante destacar que em 2024, o programa Gestão Administrativa do Ceará concentrou 349 manifestações, o que correspondeu a 84,91% do total de registros da ouvidoria. Em 2025, esse mesmo programa recebeu 257 manifestações, representando 70% do total, o que indica redução tanto em número absoluto quanto em proporção.

Em 2024, o programa Proteção e promoção dos direitos de adolescentes e jovens em atendimento socioeducativo respondeu por 40 manifestações, correspondendo a 9,73% do total. Em 2025, as manifestações relacionadas a esse programa aumentaram para 105 registros, alcançando 29% do total, o que demonstra maior utilização da ouvidoria para temas diretamente ligados à política socioeducativa. O grupo “Outros” reúne apenas 5 (cinco) manifestações, equivalente a 1% do total, o que mostra concentração das demandas principalmente na gestão administrativa e na política socioeducativa.

3.8 Manifestações por unidades internas

3.8.1 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).

Programa orçamentário	Frequência	% individual	% acumulado
Coordenadoria da Rede Socioeducativa	164	44,68%	44,68%
Coordenadoria Administrativa-Financeira	64	17,43%	62,11%
Superintendente do Sistema Socioeducativo	41	11,17%	73,28%
Assessoria Especial de Gestão e Comunicação	21	5,72%	79,01%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Os dados revelam que a Coordenadoria da Rede Socioeducativa (Corso) lidera em número de registros, totalizando 164 manifestações (44,68%). Em seguida, a Coordenadoria Administrativo-Financeira (Coafi) com 64 demandas (17,43%). O Gabinete do Superintendente da SEAS (Super) aparece com 41 manifestações (11,17%), e depois a Assessoria Especial de Gestão e Comunicação (Asgec) com 21 registros (5,72%). Juntas, essas 4 (quatro) áreas correspondem a 79% das manifestações recebidas em 2025.

3.8.2 Subunidades internas com maior demanda

Para aprofundar a análise sobre as razões dessas manifestações, é essencial examinar as subunidades ligadas a Corso, Coafi, Super e Asgec, identificando os fatores que levaram cidadãos e usuários a se posicionarem. A seguir, apresentaremos as subunidades que mais foram citadas em cada uma delas.

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.

Subunidades - Corso	Frequência	%
Centro Socioeducativo Dr. Zequinha Parente (Sobral)	26	15,85%
Centro de Semiliberdade de Juazeiro do Norte	20	12,19%%
Centro Socioeducativo Padre Cícero (Juazeiro do Norte)	19	11,58%
Centro Socioeducativo São Miguel	17	10,36%
Centro Socioeducativo Canidezinho	16	9,75%
Centro Socioeducativo Canidezinho	15	9,14%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Em 2025, as manifestações relacionadas às subunidades da Corso que mais foram citadas em manifestações foram o Centro Socioeducativo Dr. Zequinha Parente (Sobral) com 26 manifestações seguido pelo Centro Socioeducativo de Semiliberdade de Juazeiro do Norte, com 20 registros e, em terceiro, o Centro Socioeducativo Padre Cícero (Juazeiro do Norte), com 19 demandas, todas do interior do Estado.

Esses dados parecem podem indicar a necessidade de maior atenção às unidades mais distantes da sede administrativa, e que podem podem ser pontos de maior atenção ou complexidade, demandando esforços adicionais para aprimorar as atividades e os serviços oferecidos. A concentração de manifestações nas unidades mais distantes sugere que a supervisão e o suporte direcionado podem ajudar a alinhar melhor as práticas com as diretrizes estabelecidas pela Seas.

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

Subunidades - Coafi	Frequência	%
Célula de Gestão de Pessoas	41	64%
Núcleo de Acompanhamento dos Termos de Colaboração	17	27%
Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação	3	5%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

A distribuição evidencia que questões relacionadas à gestão de pessoas são a principal área de atenção. Isso inclui demandas sobre recursos humanos, como processos de admissão, benefícios, ou outros temas relacionados ao corpo funcional da instituição. A predominância das manifestações nesta área indica a importância estratégica de aprimorar a comunicação e a eficiência nos processos ligados à gestão de pessoas.

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, assegurando o cumprimento do Estatuto da Criança e do Adolescente (Eca) e das diretrizes do Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (Sinase).

Subunidades - Super	Frequência	%
Comissão Interna do Concurso Público SEAS	36	88%
Assessoria do Gabinete	5	12%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Os dados apresentados revelam que a maioria das manifestações relacionadas à unidade esteve concentrada na Comissão Interna do Concurso Público Seas. Destaca-se que no ano de 2025 o referido certame avançou em seu cronograma e cada uma de suas fases, geram ansiedades dos candidatos quanto aos resultados e celeridade de execução.

ASGEC: tem como papel principal prestar assessoramento técnico à Direção Superior da Superintendência, acompanhando contratos e convênios, elaborando despachos e informações, e consolidando dados para relatórios gerenciais. Também é responsável pelo planejamento e execução da comunicação interna e externa, pela articulação e divulgação de eventos, pelo apoio em entrevistas à imprensa e pela gestão de conteúdos da intranet, garantindo o fluxo adequado de informações e o alinhamento institucional nas ações de gestão e comunicação, que como podemos observar, é a área de comunicação, quem recebe a maioria das demandas de ouvidoria da unidade.

Subunidades - Asgtec	Frequência	%
Assessoria de Comunicação	14	66,66%
Coordenação	4	19,04%
Núcleo de Saúde	2	9,52%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

3.8.3 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).

DENÚNCIAS: do total de 149 denúncias recepcionadas, 60% foram enviadas à Corso, para apuração inicial, 10% foram encaminhadas diretamente à Corregedoria (Corge), pois vieram com indícios mínimos que poderiam justificar uma apuração preliminar. Abaixo, apresentamos o detalhamento das quatro principais unidades demandadas.

ENCAMINHAMENTO DAS DENÚNCIAS	Frequência	%
CORSO	94	60%
CORGE	15	10%
COAFI	10	7%
COORDENADORIA DE SEGURANÇA E PREVENÇÃO DE CONFLITOS	9	6%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

RECLAMAÇÕES: do total de 134 reclamações recebidas, 44% delas eram relacionadas às subunidades da Corso, 23% de responsabilidade da Coafi e, 11% da Asgec. Abaixo, apresentamos o detalhamento das quatro principais unidades demandadas.

ENCAMINHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES	Frequência	%
CORSO	59	44%
COAFI	31	23%
ASGEC	15	11%
ASSESSORIA ESPECIAL DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA (AILOG)	7	5%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

SOLICITAÇÕES: do total de 66 solicitações registradas, as unidades internas mais demandadas foram o Superintendente e a Coafi, ambas com 35%. Abaixo, apresentamos o detalhamento das quatro principais unidades demandadas.

ENCAMINHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES	Frequência	%
SUPER	23	35%
COAFI	23	35%
CORSO	9	14%
ASGEC	4	6%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

ELOGIOS: do total de 15 elogios recebidos, 33% foram referentes enviadas à Coordenadoria de Monitoramento e Avaliação das Medidas Socioeducativas (Coaso), na sequência a Coafi (27%). Abaixo, apresentamos o detalhamento das unidades e subunidades elogiadas.

Unidade interna	Frequência	%	Subunidade elogiada
COASO	5	33%	Escola de Socioeducação (4)
			Coordenação (1)
COAFI	4	27%	Núcleo de Tecnologia de Informação e Comunicação (3)
			Célula de Transportes (1)
AILOG	2	13%	AILOG
SUPER	2	13%	Assessoria do Gabinete (1)
			Comissão do Concurso Público (1)
CORSO	1	7%	Unidade de recepção Luís Barros Montenegro
ASGEC	1	7%	Núcleo de Saúde

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

SUGESTÕES: Foram recebida apenas 3 (três) solicitações no período de 2025, sendo 1 (uma) para o Superintendente, 1 (uma) para a Assessoria Especial de Gestão e Comunicação e 1 (uma) para a Coordenação da rede de Socioeducação, ou seja, cada uma delas com 33,33%. Relevante ressaltar que culturalmente as ouvidorias não são percebidas como um canal de encaminhamento de sugestões.

3.9 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.

Município	Frequência	%
Fortaleza	225	61,30%
Sobral	68	18,52%
Juazeiro do Norte	51	13,89%
Crato	3	0,081%
Cruzeiro da Fortaleza/MG	2	0,054%
Maracanaú	2	0,054%
Apuiarés	1	0,027%
Barbalha	1	0,027%
Caucaia	1	0,027%
Ipú	1	0,027%
Palhoça/SC	1	0,027%
Quixadá	1	0,027%
Teresina/PI	1	0,027%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Os dados apresentados revelam a distribuição geográfica das manifestações registradas na ouvidoria da Seas em 2025, destacam Fortaleza como o município com o maior número de ocorrências (61,30%), tendo Sobral em segundo (18,52%) e Juazeiro do Norte em terceiro (13,89%), enquanto os demais municípios registram percentuais muito menores.

4. 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%).

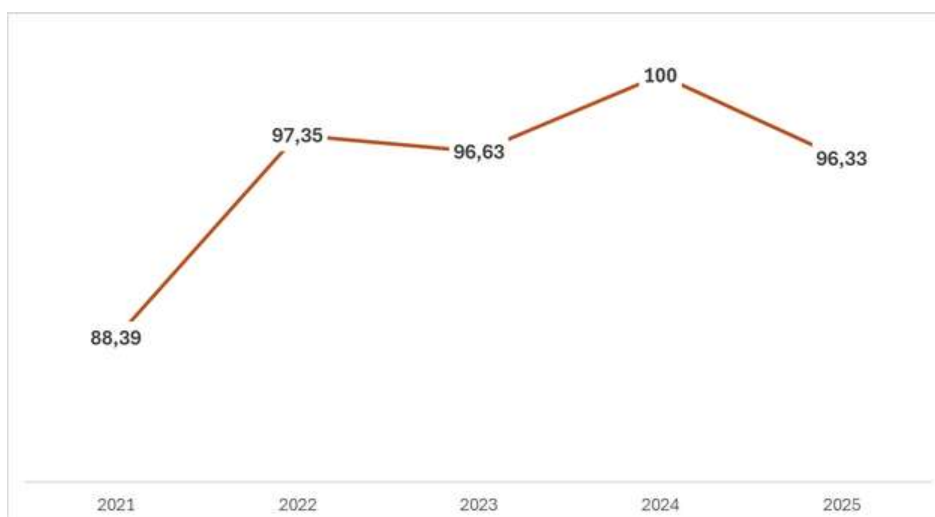
4.1 Resolubilidade das manifestações

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 2024 e 2025:

Situação da manifestação	2024	2025
Manifestações finalizadas no prazo	411	355
Manifestações finalizadas fora do prazo	0	12
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	411	367

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

O índice de resolubilidade em 2024 foi de 96,33%. O gráfico a seguir mostra a evolução da resolubilidade das manifestações de ouvidoria de 2021 a 2025.



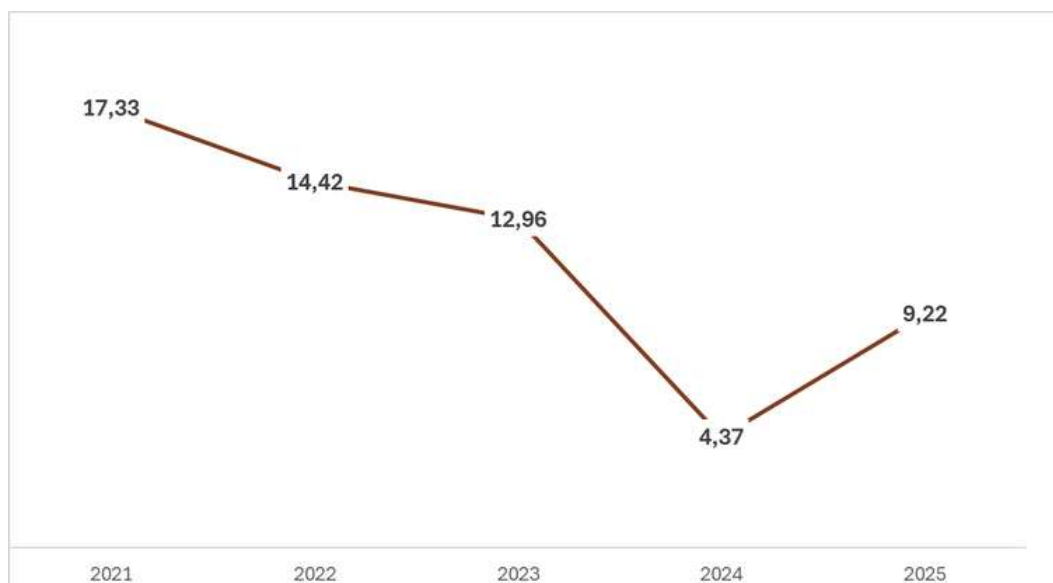
Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O índice de resolubilidade da ouvidoria da Seas tem se mantido acima da meta desde o ano de 2022, mostrando o compromisso da equipe com o(a) cidadão (ã). Para conseguir manter índice de resolubilidade acima da meta é realizado 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.

4.1.2 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 tempo médio de resposta em 2025 foi de apenas 9,22 dias, bem abaixo do tempo estipulado na legislação que é de 20 (vinte) dias. Apresentamos a série histórica do tempo médio de respostas na setorial de ouvidoria da Seas nos últimos cinco anos.



Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

O gráfico demonstra a evolução do tempo médio de resposta da ouvidoria entre 2021 e 2025, indicando uma redução ao longo da série histórica, culminando em uma significativa melhoria em 2024, com apenas 4,37 dias.

O aumento do tempo médio de respostas em 2025 pode ser explicado a partir da lógica que a ouvidoria da Seas passou a integrar a Assessoria de Controle Interno, o que mobilizou a equipe para novas demandas, entretanto o resultado se mostra adequado, se mantendo em um percentual abaixo de 10(dez) dias

4.2 Satisfação dos usuários da ouvidoria

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.

4.2.1 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 2025.

Pergunta	Nota
A. De modo geral, qual sua satisfação com o serviço de ouvidoria neste atendimento?	4,47
B. Com o tempo de retorno da resposta?	4,6
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação?	4,5
D. Com a qualidade da resposta apresentada?	4,17
Média das notas	4,44

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

A nota média obtida de todas as pesquisas respondidas pelos cidadãos usuários foi de 4.44, 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 2025 tivemos 30 questionários respondidos, sendo que 25 respondentes forneceram uma nota igual ou superior a 4.

Realizado o calculo, usando a formula: $(25/30) \times 100$ - obtemos o resultado de 83,33% de satisfação, sendo que o resultado esperado para este índice em 2025 era que a satisfação fosse, no mínimo, 67%. Ou seja, nosso resultado foi 16,33 pontos percentuais acima da meta estipulada.

Apesar do resultado estar 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 com as áreas internas.

4.2.2 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:

Índice de Expectativa do Cidadão	Nota
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,93
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,53
Índice de Expectativa:	15,26%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

A expectativa do cidadão com a Ouvidoria da Seas foi superada em 15,26%.

4.2.3 Índice de resolutividade

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

Sua demanda foi resolvida?	Frequência	Percentual
Sim	16	53,33%
Parcialmente	10	33,33%
Não	4	13,33%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

86,66% dos respondentes da pesquisa de satisfação informaram que suas demandas foram parcialmente ou totalmente atendidas.

4.2.4 Total de respondentes

Em 2025 foram 30 pesquisas respondidas em um universo de 367 manifestações finalizadas, representando uma amostra de 8,17% do total. Esse percentual é menor do que o de respondentes em 2024 1que foi de 14,35%

Ano	Total de manifestações	Total de pesquisas respondidas	% da amostra
2024	411	59	14,35%
2025	367	30	8,17%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

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.

- $(4,53 - 3,93) = 0,6$
- $0,6 / 3,93 = 0,1526717557251908$.
- $0,1526717557251908 * 100 = 15,26\%$

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 2026, a manutenção desses resultados.

4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação

Para manter o índice de satisfação da ouvidoria da Seas acima da meta pelo terceiro ano consecutivo nossa equipe trabalhou intensamente para aprimorar o atendimento ao cidadão. Desde o aprimoramento da qualidade das respostas, redução do tempo médio, comunicação mais ágil, 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.

4.2.6 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. Esse indicador reflete o número de manifestações encerradas, que são reabertas 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.

Ano	Manifestações finalizadas	Manifestações reabertas	% de reaberturas
2024	411	12	2,91%
2025	367	14	3,81%

Fonte: Relatório de dados brutos do Portal Ceará Transparente - 9 de janeiro de 2025

Apenas 14 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.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das manifestações

As 367 manifestações recebidas em 2025 distribuem-se predominantemente entre dois tipos críticos: Denúncias: 149 manifestações (40,6%) e Reclamações: 134 manifestações (36,5%). Juntas, essas duas categorias representam 77,1% de todas as manifestações, indicando que a sociedade utiliza o canal principalmente para relatar problemas, apontar irregularidades e expressar insatisfação com serviços ou condutas. Os demais registros dividem-se entre solicitações (18,0%), elogios (4,1%) e sugestões (0,8%).

Esse padrão, quando comparado a 2024, revela uma mudança relevante no perfil das demandas: as reclamações cresceram 34%, enquanto as solicitações (que demandam providências operacionais) caíram 59,8%. Isso sugere uma percepção mais crítica dos usuários em relação aos serviços prestados ou, eventualmente, uma conscientização crescente sobre o uso do canal para registrar insatisfações.

5.2 Análise dos pontos recorrentes

Os dados revelam que mais de um quarto de todas as manifestações refere-se a questões de comportamento funcional, integridade e conduta de profissionais. Este é o achado mais significativo do período. A conduta inadequada de servidores e colaboradores responde por 101 manifestações, consolidando-se como o assunto mais recorrente. A demanda por informações sobre regimento interno (33,3%) sugere que as normas que estruturam a vida nos centros podem não estar claras, acessíveis ou sendo aplicadas de forma consistente. Isso cria percepção de injustiça quando os mesmos comportamentos resultam em tratamentos diferentes, por exemplo.

O tema Concurso Público/Seleção concentra 52 manifestações, quase todas solicitações (45,5%) e demandas por orientação (38,5%). Ao contrário aos temas anteriores, as manifestações sobre concurso indicam principalmente ansiedade e falta de informação clara, não necessariamente problemas de conduta ou infraestrutura.

Os temas Estrutura e Funcionamento do Órgão (23) e Informação sobre Servidor (23) somam 46 manifestações. Indicam que cidadãos (frequentemente profissionais internos ou externos) buscam informações sobre procedimentos administrativos. Esses temas apontam para a necessidade de ampliar a comunicação sobre processos administrativos para os colaboradores. Os dados parecem indicar que profissionais e cidadãos procuram a Ouvidoria porque não encontram informações em canais mais diretos.

As 367 manifestações de 2025 não são simplesmente um volume de dados. Elas representam um diagnóstico qualitativo da organização, apontando para áreas que requerem atenção estratégica sobre os temas. O desafio institucional agora é converter esse conhecimento em ação, priorizando as raízes identificadas e reposicionando a instituição como referência de boa governança, respeito à dignidade humana e operacionalização eficaz de sua missão socioeducativa.

5.3 Providências adotadas pelo órgão quanto às principais manifestações apresentadas

Todas as demandas são devidamente analisadas e encaminhadas para os setores responsáveis em fornecer uma resposta imediata ou para apuração preliminar, quando necessita-se de informações para subsidiar o entendimento sobre a autoria e materialidade de alguma manifestação ou diretamente para a corregedoria, quando da análise da equipe da ouvidoria, as informações apresentadas são suficientes para a abertura de uma apuração preliminar ou procedimento administrativo.

As manifestações de ouvidoria sempre serão desafiantes para os gestores, e não podem ser tratadas com ajustes pontuais, mas exigem transformação deliberada da organização. As providências esperadas não são um elenco de boas intenções, mas um conjunto de compromissos concretos que a gestão deve assumir para restaurar confiança e efetividade. Dessa forma, a gestão se mostrou aberta a reconhecer que as manifestações não constituem uma falha de comunicação unilateral, mas um diálogo que a instituição precisa aprender a escutar.

6. 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.

6.1 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.**

6.2 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 fornecem 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.

BENEFÍCIOS OBTIDOS EM 2025

- Identificação de colaboradores em acumulação indevida de cargos públicos - que foram desligados ou pediram desligamento ao serem notificados da situação.
- Exoneração de colaborador após o devido processo legal por conduta inadequada com outros profissionais;
- Ampliação da Carta de Serviços

7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

As presentes sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria à gestão da Seas partem do entendimento de que as manifestações de 2025 mostram questões a serem analisadas pela gestão superior. Em vez de tratar cada demanda como caso isolado, a Ouvidoria propõe que a gestão adote mudanças sistêmicas, capazes de corrigir potenciais causas causas e não buscar culpados.

No campo da comunicação e transparência, a Ouvidoria recomenda promover a divulgação dos regimentos internos, ampliando o seu conhecimento em múltiplos formatos e promovendo capacitações obrigatórias para que todos os colaboradores compreendam e apliquem corretamente as normas. Também sugere a criação de uma intranet institucional e de bases de “perguntas frequentes”, bem como comunicação proativa em processos seletivos, de modo a reduzir manifestações por falta de informação sobre regras, direitos, benefícios e concursos.

Em relação à liderança e à integridade funcional, as sugestões concentram-se no fortalecimento da gestão humanizada, com formação em comunicação não violenta, inteligência emocional e ética para gestores e reforço da supervisão nas unidades do interior.

Por fim, a Ouvidoria entende a necessidade de protocolos rigorosos de apuração e responsabilização, com atuação estruturada da Corregedoria e da Comissão de Ética, de forma a enfrentar denúncias de assédio, abuso de autoridade e outras condutas inadequadas com celeridade e transparência. Essas sugestões visam não apenas reduzir reclamações e denúncias, mas transformar a experiência de usuários e trabalhadores, alinhando aos princípios de dignidade, humanização e eficiência na política socioeducativa.

8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto para os devidos fins de direito, ter tomado conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria da Seas relativo ao exercício de 2025, 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 Geral do Estado do Ceará.

Fortaleza (CE), 04 de fevereiro de 2026.

Jean Marçal Lima Cunha
Superintendente, respondendo

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

As manifestações de 2025 consolidam a Ouvidoria da Seas como instância estratégica de escuta, diagnóstico e indução de melhorias na política socioeducativa, mais do que um canal meramente burocrático de registro de insatisfações. Os dados analisados demonstram que as 367 manifestações recebidas no período traduzem um retrato qualitativo da organização, indicando necessidades de aperfeiçoamento em cultura institucional, liderança, transparência e comunicação interna e externa, bem como em processos de gestão de pessoas e de funcionamento da rede socioeducativa.

Ao mesmo tempo, os bons indicadores de resolubilidade, satisfação do usuário, tempo médio de resposta e baixo índice de reabertura apontam para a maturidade da atuação da Ouvidoria e para o compromisso da equipe em tratar as demandas com celeridade, respeito e profundidade, convertendo queixas e denúncias em insumos para decisões gerenciais.

Nesse contexto, as recomendações apresentadas no relatório, voltadas à divulgação e clareza dos normativos, ao fortalecimento da integridade e da ética, à melhoria da comunicação sobre concursos, direitos e procedimentos, e ao enfrentamento sistemático das situações de assédio e conduta inadequada, indicam um caminho de mudança estrutural, que ultrapassa respostas pontuais e se orienta para soluções de médio e longo prazo.

Cabe à gestão superior, em articulação com coordenações, corregedoria, comissões internas e demais instâncias de governança, transformar essas evidências em planos concretos, metas monitoráveis e ações permanentes de formação e supervisão, de modo a reduzir reincidências e ampliar a confiança social na Seas.

As considerações aqui apresentadas reafirmam que cada manifestação acolhida pela Ouvidoria representa um convite à melhoria contínua e ao fortalecimento do controle social sobre o sistema socioeducativo. O desafio para os próximos ciclos consiste em aprofundar a cultura de escuta ativa, ampliar a participação de usuários, familiares e trabalhadores, e consolidar a Ouvidoria como ferramenta de gestão orientada a resultados, integridade e respeito inegociável aos direitos humanos de adolescentes, jovens e profissionais que compõem a rede.

Fortaleza (CE), 04 de fevereiro de 2026.

Ana Luiza de Oliveira Timbó
Ouvidoria
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Luiz Ramom Teixeira Carvalho
Coordenador da Assessoria de Controle
Interno e Ouvidoria

10. ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

Nesse espaço, apresentaremos as ações e atividades realizadas referentes ao cumprimento dos seguintes requisitos e variáveis: 1, 4, 5C, 7, 8 e 9, previstas na Instrução Normativa nº 07/2025, que disciplina os critérios da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias.

10.1 Cumprimento de ações estratégicas para o aprimoramento da participação social e fortalecimento da ouvidoria - requisito 1

As iniciativas e ações a serem avaliadas devem ser executadas pelas ouvidorias setoriais seguindo temáticas definidas anualmente pela CGE (Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará) durante a primeira reunião ordinária da Rede de Ouvidorias de cada exercício. Essa estruturação anual de temáticas garante alinhamento das ações das ouvidorias setoriais com as prioridades institucionais definidas centralizadamente, promovendo coerência e integração no sistema de ouvidorias estadual. O tema escolhido para o ano de 2025 foi o de promoção de ação em Linguagem Simples.

10.1.1 Resumo da ação

Título: Edital Fazendo Arte

Lançamento Oficial do Edital: Data: 21 de fevereiro de 2025

Objetivo: Uso da linguagem simples para promoção do "Fazendo Arte", um concurso interno para criar logomarcas para a Seas, bem como para o Núcleo Escola de Socioeducação Milton Carlos Lima de Oliveira, o Programa de Oportunidades e Cidadania (POC) e a Ouvidoria. Serão premiados três vencedores, que ganharão um tablet e um certificado de premiação.

**Acesse o Edital em
linguagem simples**



CENTROS EM AÇÃO | INSTITUCIONAL

Seas lança Edital Fazendo Arte para concurso interno de criação de logomarcas

21 DE FEVEREIRO DE 2025 - 16:52



A Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (Seas) acaba de lançar o edital Fazendo Arte, um concurso interno que busca selecionar e premiar as melhores criações de logomarcas para diferentes projetos e áreas da Seas.

Fonte: <https://www.seas.ce.gov.br/2025/02/21/seas-lanca-edital-fazendo-arte-para-concurso-interno-de-criacao-de-logomarcas/>

10.2 Qualificação profissional do Ouvidor - Requisito 4

Em 2025, 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.

Domingos Alves Evangelista Neto - Ouvidor até 19 de julho de 2025

Evento institucional	Organização/Local	Período
Seminário de Lançamento do Sistema Estadual de Proteção de Dados Pessoais	CGE-CE	26 fev
Encontro Ouvidorias em Conexão, Boas Práticas e Soluções para o Futuro.	ETICE-CE	12 mar.
I Reunião Técnica - Encontro com as Comissões Setoriais de Ética 2025.	CGE-CE	17 jun.
I Seminário Nacional de Ouvidorias 2025	TCE/MG - Renov	25 a 27 jun.

Capacitação/Evento	Organização/Local	Período	Carga horária
Oficina Qualidade Nas Respostas de ouvidoria -Turma 01	EGPCE/SEPLAG	26 a 28/mar.	9 HA
Webinário: A LGPD aplicada ao tratamento de manifestações de ouvidoria	RENOUV	9 abr.	2 HA
Curso - Governança e Proteção de dados pessoais: Aplicação da Lgpd e da Lei Estadual 18.699/2024 no Poder Executivo Estadual	EGPCE/SEPLAG	24 a 30/abr	20 HA
Oficina de Prevenção e Combate ao Assédio Moral - Turma 01	EGPCE/SEPLAG	29 mai.	3 HA

Luiz Ramom Teixeira Carvalho - Ouvidor a partir de 19 de julho de 2025

Evento institucional	Organização/Local	Período
Encontro do Sistema de Ética	On-line	17 jun
Reunião de alinhamento do Sistema Correccional ePAD	On-line	25 jun
III Encontro de Integração do Sistema de Controle Interno	On-line	9 jul
4º Reunião Conselho Diretivo - 2025 - Renov	On-line	31 jul

Capacitação/Evento	Organização/Local	Período	Carga horária
Comportamento & Tal - Nudge e Experimentação na prática	Cincoconecte	05 a 26 fev	6 horas
Gestão de Projetos Aplicada ao Setor Público e Privado da América Latina	Banco de Desenvolvimento da América Latina e Caribe - CAF	22 fev	30 horas
Parcerias Público Privadas para o Desenvolvimento: Implementando Soluções no Brasil	BID	10 mar a 29 mai	60 horas
Formação em Governança e Inovação Pública	FGV	02 jun a 15 nov	154 horas
Governança, Compliance e Integridade na Gestão Pública	Escola do Legislativo da Paraíba	21 ago a 15 set	60 horas
Gestão de Projetos	SEPLAG-CE	22 set a 05 out	20 horas
Aperfeiçoamento em Gestão de Cidades Inteligentes	Escola do Legislativo da Paraíba	25 set a 07 nov	120 horas
Gestão por Processos com Foco em Riscos	SEPLAG-CE	25 ago a 22 set	20 horas
Operacionalização do Sistema AVIA - Turma 01	EPG	09 a 11 set	12 horas
Trilhas: Serviço Público do Futuro	FDC	24 nov a 16 dez	55 horas
Gestão da Mudança	PUC-RS	11 dez	10 horas

10.2.1 Participação em reuniões da rede de ouvidoria

Reunião	Data	Local	Participação?
1ª Reunião da rede	27 fev.	Seplag	Sim
2ª Reunião da rede	29 abr.	Museu da Imagem e do Som	Sim
3ª Reunião da rede	18 jun.	Seplag	Sim
4ª Reunião da rede	14 ago.	Cegás	Sim
5ª Reunião da rede	23 out.	Arce	Sim
6ª Reunião da rede	16 dez.	Seplag	Sim

10.2.2 Capacitações, eventos, cursos de membros da ouvidoria

Ana Luiza de Oliveira Timbó

Evento institucional	Organização/Local	Período
66º Fórum Permanente de Controle Interno – Discussão sobre a Minuta do Guia para Orientação das Atividades das Unidades Setoriais de Controle Interno	Auditório da Seplag	16 out
67º Fórum Permanente de Controle Interno CGE - Governança Pública e a Nova Auditoria Interna: Construindo Confiança e Gerando Valor	Auditório da Seplag	13 nov
XIX Encontro Estadual de Controle Interno: controle interno 360° - inteligência artificial, integridade e sustentabilidade no setor público	Centro de Eventos do Ceará	28 nov

Capacitação/Evento	Organização/Local	Período	Carga horária
Gestão de Patrimônio – Controle Patrimonial nas Entidades Públicas	CASP/EGP-CE/SEPLAG-CE	29 e 30 out	16 horas
Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria	SEPLAG-CE	18 nov	04 horas
Gestão de Patrimônio – Inventário no Setor Público - Prático e Descomplicado	CASP/EGP-CE/On-line	08 a 11 dez	16 horas

10.3 Engajamento da ouvidoria nos objetivos do sistema estadual de ouvidoria - requisito 5C: Elaboração e apresentação de relatórios periódicos para a gestão do órgão/entidade

A Ouvidoria Setorial da Seas, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art. 27; IX) e Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12; II), elaborou no ano de 2025 relatórios resumidos com periodicidade bimestral, totalizando 3 documentos, sendo encaminhados à gestão superior através do processo NUP: 47011.001125/2025-58, e ainda disponibilizados no sítio institucional do instituição.

O relatório elaborado foi no formato de relatório resumido e informativo, contendo uma síntese do perfil das manifestações do período, ações e providências adotadas para melhoria dos serviços prestados.

Abaixo, os três relatórios enviados à gestão e os links de acesso



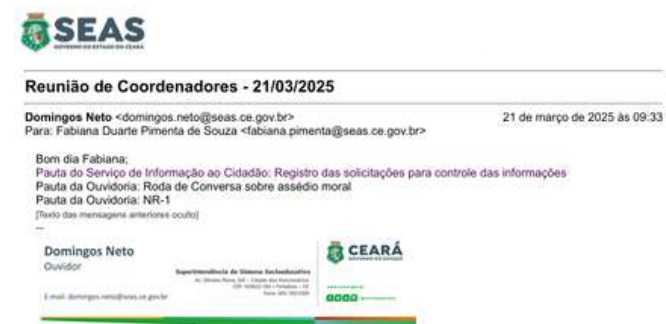
10.4 Ações e campanhas de articulação e sensibilização com as áreas internas do órgão/entidade visando o fortalecimento da ouvidoria - requisito 7

A Ouvidoria da Seas implementa estratégia contínua de articulação e sensibilização junto aos setores internos da entidade, reconhecendo que o fortalecimento institucional da ouvidoria depende da integração com a gestão superior e da incorporação das demandas de ouvidoria na agenda estratégica da organização.

Nesse contexto, a Ouvidoria participa sistematicamente das Reuniões de Coordenadores, espaço formal de encontro entre coordenações e gestão superior que ocorre de forma rotineira na entidade. Essas reuniões constituem instrumento fundamental para o debate e a socialização das questões relacionadas à ouvidoria, permitindo que os temas emanados das manifestações de usuários, servidores e demais interessados sejam incorporados no planejamento e na operacionalização dos serviços prestados pela superintendência.

Durante as reuniões de coordenadores, a Ouvidoria apresenta pautas temáticas que refletem as demandas e preocupações identificadas através de seus processos de recebimento e análise de manifestações.

Exemplos das pautas apresentadas pela Ouvidoria em 2025:



Exemplos de solicitação de pautas em março de 2025



Exemplos de solicitação de pautas em abril de 2025

A participação regular da Ouvidoria nas reuniões de coordenadores reforça a importância institucional do setor, amplia o engajamento das áreas internas com as demandas e expectativas da sociedade, e contribui para que a perspectiva do usuário seja permanentemente integrada no processo de decisão e gestão da Seas. Essa dinâmica de articulação interna consolida a ouvidoria como instância estratégica de fortalecimento da governança e da responsabilidade

10.5 Realização de ações de Ouvidoria Ativa - requisito 8

A Ouvidoria Setorial da Seas realizou ações de ouvidoria ativa junto ao público interno, com foco nos socioeducadores. As ações se estabeleceram em dois campos: o primeiro foi de explanação sobre a existência da ouvidoria, seu papel, formas de contato e tira-dúvidas dos profissionais e o segundo de oficina de prevenção e combate às discriminações e assédios moral e sexual. A seguir, apresentaremos melhor cada campo.

10.5.1 Diálogo com os socioeducadores.

Durante os cursos de primeiros socorros e suporte básico de vida promovidos pela Escola de Socioeducação em parceria com o Corpo de Bombeiros, realizados no Centro Socioeducativo Passaré para socioeducadores de outros Centros Socioeducativos de Fortaleza, o ouvidor comparecia em um dos dias do curso e, durante uma hora, conversou abertamente com os profissionais.

Acesse



PRIMEIROS SOCORROS
Ouvidoria Ativa da Seas fortalece diálogo com socioeducadores

22 DE MAIO DE 2025 - 11:29 | #PRIMEIROS SOCORROS



A Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (Seas) segue fortalecendo os canais de participação e

10.5.2 Oficina de prevenção e combate ao assédio moral e sexual

Com foco na promoção de ambientes laborais mais saudáveis, a Ouvidoria da Seas, em parceria com a Escola de Socioeducação Milton Carlos Lima de Oliveira, promoveu nos dias 30 de junho e 1º de julho duas oficinas voltadas ao letramento, prevenção e enfrentamento ao assédio moral e sexual no ambiente de trabalho. As atividades aconteceram no auditório do Centro Socioeducativo Zequinha Parente, em Sobral, e capacitaram 40 profissionais das três unidades socioeducativas da cidade: o Centro Socioeducativo de Sobral (CSS), o Centro Dr. Zequinha Parente (CSDZP) e o Centro de Semiliberdade.

Acesse



FORMAÇÕES EM SOBRAL
Ouvidoria e Escola de Socioeducação realizam oficinas sobre assédio moral e sexual

1 DE JULHO DE 2025 - 12:56



10.5.3 Participação em Podcast

O Ouvidor Setorial da Seas, membros da Comissão Setorial de Prevenção e Combate ao Assédio Moral da superintendência participou no dia 28 de maio do Podcast promovido pelo Sindicato dos Trabalhadores no Serviço Público Estadual do Ceará para debater a prevenção aos assédios.

O episódio teve como tema principal o enfrentamento ao assédio moral no ambiente de trabalho, de extrema relevância para os servidores públicos.

O encontro contou com a presença da presidente do SINTBEM, Vera Santos, do diretor do MOVA-SE, Ulisses Moreira, e do servidor público Luciano Simplicio, que compartilharam suas experiências e reflexões sobre o tema.

A participação da Ouvidoria da Seas comprova o compromisso em promover um ambiente de trabalho saudável, pautado pelo respeito mútuo, pela escuta ativa e pela valorização dos servidores, combatendo práticas abusivas e garantindo a dignidade no ambiente laboral.

INSTITUCIONAL

Seas debate assédio moral no ambiente de trabalho em Podcast do MOVA-SE

28 DE MAIO DE 2025 - 17:23



A Comissão Setorial de Prevenção e Combate ao Assédio Moral da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (Seas) marcou presença na manhã desta quarta-feira (28) no Podcast promovido pelo SINTBEM. O episódio teve como tema principal o enfrentamento ao assédio moral no ambiente de trabalho, de extrema relevância para os servidores públicos.

Representando a Seas, participaram do debate o Ouvidor Setorial, Domingos Neto, o coordenador de Desenvolvimento Institucional e Planejamento, Alberto Banhos, ambos membros da Comissão, além da socioeducadora do Centro Socioeducativo Passaré, Lidiana Oliveira.

Acesse



10.6 Realização de avaliação de serviços prestados pelo órgão - requisito 9

Em 2025 a Ouvidoria Setorial da Seas realizou a Pesquisa de Avaliação de Serviço Público intitulado "Nível de conhecimento e satisfação das famílias dos socioeducandos sobre a Ouvidoria da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (SEAS)".

A pesquisa, registrada e enviada à gestão através do NUP 47011.002928/2025-20 foi realizada em atendimento às diretrizes estabelecidas pela Lei Federal nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, a qual, em seu artigo 23, estabelece a obrigatoriedade da avaliação anual dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública.

Do mesmo modo, cumpre os preceitos do Decreto Estadual nº 33.485/2020, que regulamenta as atividades das ouvidorias no âmbito do Poder Executivo do Estado do Ceará, reforçando a necessidade de ações que promovam a melhoria contínua dos serviços públicos, a escuta social e o fortalecimento da cidadania.

O relatório apresentado visou oferecer um panorama sobre os níveis de conhecimento, acesso e satisfação das famílias dos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas, no que se refere ao funcionamento, papel e importância da Ouvidoria da Seas. Ademais, busca subsidiar a gestão com informações relevantes para o aprimoramento das estratégias de comunicação, escuta e atendimento às demandas da sociedade, contribuindo para o fortalecimento da cultura de transparência, participação e controle social.

Repercussão

INSTITUCIONAL
III Reunião da Rede de Ouvidorias debate boas práticas e fortalecimento do controle social
23 DE JUNHO DE 2025 - 09:29



A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGO) promoveu, nesta quarta-feira (18), a III Reunião da Rede de Ouvidorias de 2025. O evento, realizado no auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), reuniu ouvidores setoriais e servidores do Controle Interno de diversos órgãos do Poder Executivo Estadual para um dia de alinhamento estratégico, capacitação e troca de experiências.



Pesquisa na íntegra



Publicação a nível nacional

