

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA  
ESTADUAL DE ATENDIMENTO  
SOCIOEDUCATIVO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

**Reunião da Rede de Ouvidorias**

**Avaliação de Serviço  
Público**

**Domingos Alves Evangelista Neto**  
**Ouvidor setorial - SEAS**

Julho/2025

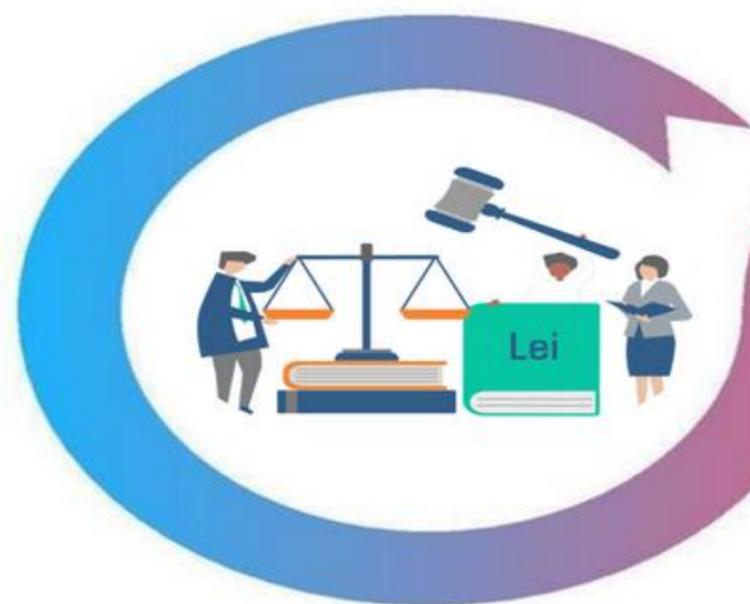


# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

NÍVEL DE CONHECIMENTO E SATISFAÇÃO DAS FAMÍLIAS DOS  
SOCIOEDUCANDOS SOBRE A OUVIDORIA DA SUPERINTENDÊNCIA  
DO SISTEMA ESTADUAL DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO

---

**2025**



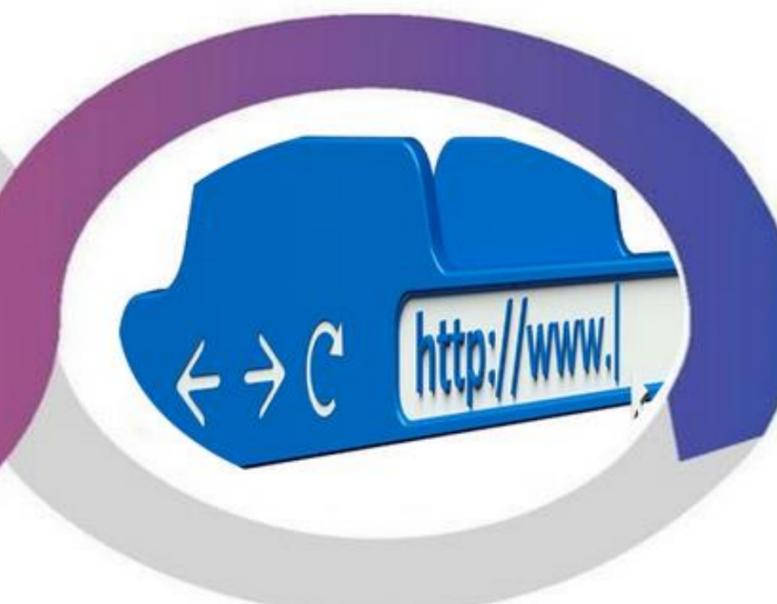
**Lei Federal**  
Nº 13.460/17



**Artigo 6º:** Direito  
básico do usuário



**Artigo 23º:** Avaliar a  
satisfação do usuário e a  
qualidade do atendimento



**Artigo 23º:** Anualmente e  
publicar integralmente na  
página do órgão

# CONTEXTO GERAL

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA  
ESTADUAL DE ATENDIMENTO  
SOCIOEDUCATIVO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

- O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA, 1990) destaca a importância da garantia integral dos direitos dos adolescentes.
- A sociedade brasileira ainda enfrenta desafios na implementação desses direitos devido à cultura da punição e às marcas históricas de exclusão.
- O sistema socioeducativo tem como objetivo a reintegração de adolescentes em conflito com a lei, orientado pelo ECA e pelo SINASE.

# QUESTÃO CENTRAL:

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA  
ESTADUAL DE ATENDIMENTO  
SOCIOEDUCATIVO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

- As famílias de adolescentes em regime socioeducativo fechado no estado do Ceará têm conhecimento sobre a ouvidoria da SEAS e seus canais de comunicação?

# HIPÓTESE DE PESQUISA

- As famílias apresentam baixo conhecimento sobre a ouvidoria, limitando seu acesso e, conseqüentemente, a garantia plena dos direitos dos adolescentes.

# OBJETIVO GERAL:

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA  
ESTADUAL DE ATENDIMENTO  
SOCIOEDUCATIVO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

- VERIFICAR SE Os familiares dos adolescentes que estão cumprindo medidas socioeducativas em regime fechado no estado do Ceará conhecem a existência da Ouvidoria da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (SEAS), se sabem como entrar em contato com esse serviço por meio dos canais disponíveis e qual o nível de confiança no serviço.



# ETAPAS DO DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA



# METODOLOGIA:

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA  
ESTADUAL DE ATENDIMENTO  
SOCIOEDUCATIVO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

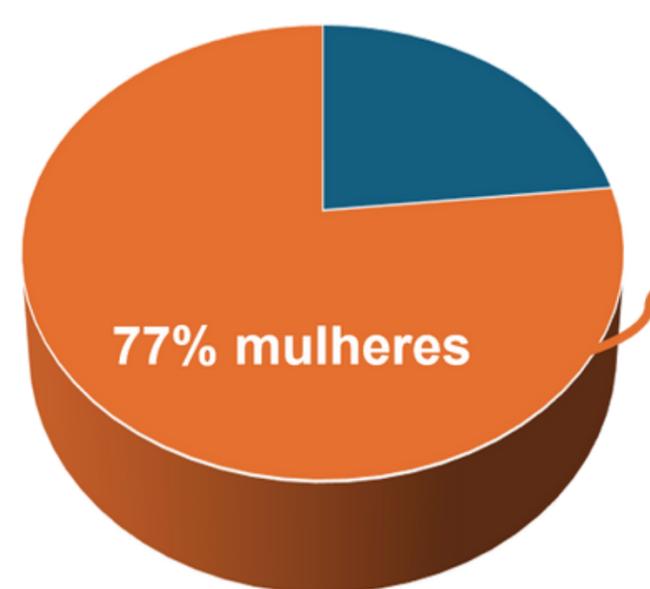
- **PESQUISA DE Campo:** descritiva, com abordagem quanti-qualitativa.
- **Instrumento:** Questionário estruturado com 20 perguntas, divididas em 4 blocos:
  1. Perfil do(a) participante.
  2. Conhecimento sobre a ouvidoria.
  3. Uso da ouvidoria.
  4. Percepções e experiências.
- **Local do Estudo - População e Amostra - Critérios de inclusão e exclusão**
- **Princípios éticos - Garantia de sigilo e confidencialidade**
- **Escolha dos participantes**

# CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA E PERFIL DOS PARTICIPANTES

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA  
ESTADUAL DE ATENDIMENTO  
SOCIOEDUCATIVO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL



40% - Mães  
17% - Avós



63,2% declaram-se pardos

Ensino médio completo (40%) e incompleto (33%)

Maior concentração na faixa de 41 a 50 anos.

**Estado Civil:** Reflete a diversidade das configurações familiares

**Renda Familiar:** Evidencia a vulnerabilidade socioeconômica com maior concentração entre 1 a 2 salários-mínimos.

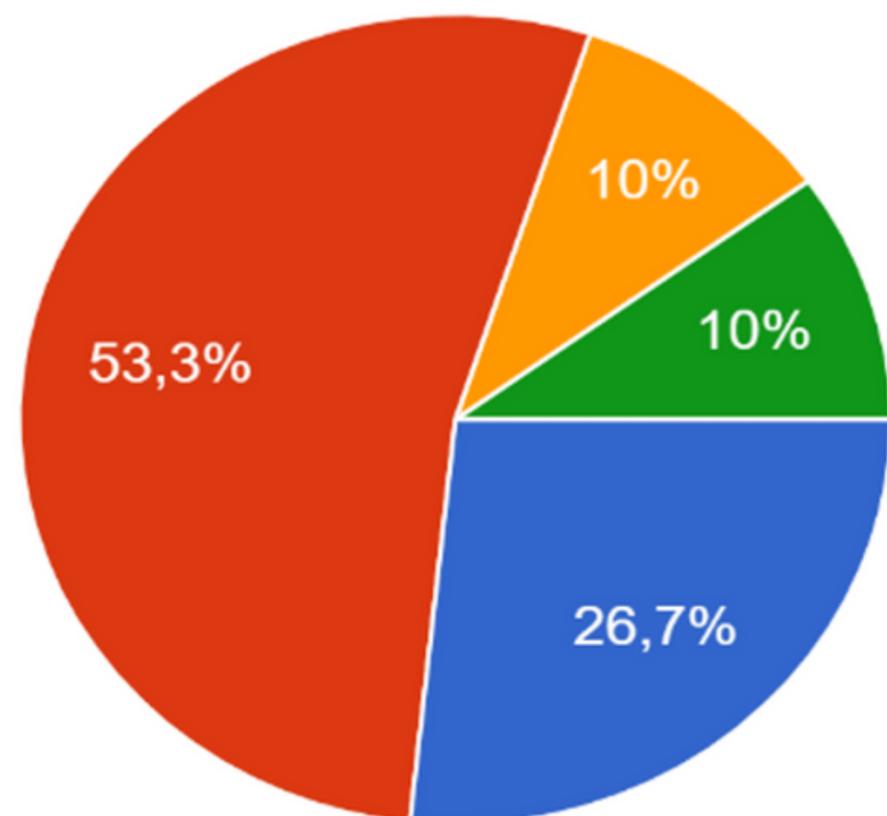
**Condições de Moradia:** 56,7% dos adolescentes visitados moravam apenas com a mãe 23,3% com os avós. Em relação à ocupação das residências: em 43,3% das moradias além do adolescente, moram de quatro a seis pessoas;

# FAMILIARIDADE COM O CONCEITO E PAPEL DA OUVIDORIA

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA  
ESTADUAL DE ATENDIMENTO  
SOCIOEDUCATIVO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL



**Em que nível você se considera familiarizado(a) com o conceito de ouvidoria e seus serviços?**

- 1 - Nada familiarizado
- 2 - Pouco familiarizado
- 3 - Moderadamente familiarizado
- 4 - Bastante familiarizado
- 5 - Totalmente familiarizado

- ❖ **Papel de uma ouvidoria:** Denúncias (12 citações); Reclamações (8 citações); Queixas (6 citações); Necessidades (4 citações); Sugestão (1 citação)
- ❖ **A ouvidoria como garantidora de direitos dos adolescentes no sistema socioeducativo:** 60% dos entrevistados desconheciam o papel das ouvidorias como garantidoras de direitos.
- ❖ **Citação sobre qual seria o papel de uma ouvidoria:** “Receber as denúncias de maus tratos, apurar e punir os agressores” – Participante nº 8

# CONHECIMENTO SOBRE A OUVIDORIA DA SEAS

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA  
ESTADUAL DE ATENDIMENTO  
SOCIOEDUCATIVO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

- ❖ **46,7% não sabiam da existência** - 20% já ouviram falar, mas não sabem como entrar em contato - 6,7% sabem da existência, mas não como contatar - 16,7% sabem da existência e sabem como contatar.
- ❖ **Utilização da ouvidoria:** 93,3% nunca utilizaram o serviço.
- ❖ **Experiências relatadas:** Atendimento rápido e eficaz - Falta de resolução de pedidos específicos.
- ❖ **Nível de confiança:** 84,6% das pessoas que optaram em responder, confiam na Ouvidoria (11 de 13) – sendo que 17 participantes (56,7%) decidiram não opinar
- ❖ **Reconhecimento do potencial da ouvidoria:** 46,7% acreditam que a Ouvidoria pode melhorar condições no sistema socioeducativo e 53,3% responderam "talvez".



## O(a) senhor(a) conhece algum mecanismo de participação cidadã além da ouvidoria?

Resposta	Citações	%
Comissão de Direitos Humanos	17	81,0%
Centro de Defesa da Criança e do Adolescente (CEDECA)	16	76,2%
Defensoria Pública do Estado	16	76,2%
Associação de mães e familiares de adolescentes	11	52,4%
Audiências Públicas	3	14,3%
Ordem dos Advogados do Brasil	3	14,3%

# SUGESTÕES DOS(AS) PARTICIPANTES

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA  
ESTADUAL DE ATENDIMENTO  
SOCIOEDUCATIVO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

**QUADRO 01:** Agrupamento das respostas dos entrevistados - Fortaleza–CE, 2024

<b>Classificação</b>	<b>Sugestões</b>
Comunicação Visual e Informativa	Utilizar cartazes e panfletos nas recepções e áreas comuns dos centros Maior divulgação no site da SEAS e nas Redes Sociais do órgão
Ações Voltadas às Famílias	Divulgar a ouvidoria durante os eventos como “Abraço em Família” Informar sobre a ouvidoria no momento do cadastro de visitantes Informar sobre a ouvidoria durante as conversas com os técnicos
Ouvidoria nas Unidades	Ter uma sala de ouvidoria nos centros para ouvir as famílias, sem ter necessidade de ir à SEAS Ter caixas de sugestões e reclamações de ouvidoria nos centros

# CONCLUSÕES

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA  
ESTADUAL DE ATENDIMENTO  
SOCIOEDUCATIVO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

- **Hipótese Confirmada:** O desconhecimento sobre a ouvidoria compromete sua utilização como instrumento de controle social.
  - **46,7%** desconhecem a existência da ouvidoria da SEAS,
  - Somente **16,7%** sabem como entrar em contato.
  - Apenas **2,7%** demonstraram "bastante confiança".
  - **6,7%** utilizaram a ouvidoria.
  - Barreiras estruturais, culturais e de comunicação limitam o acesso.
- **Cenário Identificado:**
  - Baixo índice de conhecimento sobre a existência e funcionamento da ouvidoria.
  - Estratégias de divulgação com impacto limitado.
  - Mulheres (mães e avós) destacam-se como público estratégico, dada sua participação ativa no suporte aos adolescentes.
- **Vulnerabilidades Socioeconômicas:**
  - Condições precárias das famílias reforçam a necessidade de políticas públicas integradas e direcionadas ao público alvo.

# CONCLUSÕES

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA  
ESTADUAL DE ATENDIMENTO  
SOCIOEDUCATIVO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

- Ampliar a divulgação e acessibilidade da ouvidoria é essencial para fortalecê-la como ferramenta de controle social.
- Há potencial para maior engajamento das famílias quando informadas sobre a ouvidoria.
- Importância de fortalecer a confiança nas demandas registradas para aprimorar a relação com os usuários.
- **Sugestões dos participantes - Estratégias de Divulgação:** Uso de cartazes nas unidades / Campanhas informativas e educativas.
- **Ampliação do Estudo:** Explorar outras regiões do estado / Incluir percepções de adolescentes e profissionais do sistema socioeducativo.
- **Impacto Esperado:** Maior inclusão social e fortalecimento das redes de apoio / Promoção da cidadania e melhoria contínua do sistema socioeducativo.

## INSTITUCIONAL

A Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (SEAS) foi criada em 28 de junho de 2016, por meio da Lei Estadual nº 16.040/2016, tendo como responsabilidade a execução das medidas socioeducativas de internação e semiliberdade.

## MISSÃO

Fortalecer as ações de aprimoramento de todo o sistema socioeducativo, garantindo uma socioeducação com base no desenvolvimento humano, por meio da efetividade dos modelos de gestão.

## VISÃO

Até 2024, ser um órgão de referência nacional na gestão do Sistema Socioeducativo, garantindo condições e possibilidades de mudança de vida para adolescentes e jovens em conflito com a lei.

## VALORES

Dignidade humana; Desenvolvimento humano; Responsabilização; Urbanidade; Protagonismo; Crença na capacidade de transformação; Valorização profissional; Empatia

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA  
ESTADUAL DE ATENDIMENTO  
SOCIOEDUCATIVO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

## FICHA TÉCNICA

### PESQUISADOR RESPONSÁVEL

Domingos Alves Evangelista Neto

### REVISÃO E DIAGRAMAÇÃO

Alberto Sergio Holanda Banhos - SEAS  
Domingos Alves Evangelista Neto - SEAS  
José Benevides Lobo Neto - CGE  
Larissa de Almeida Moraes Camerino - SEAS  
Larissa Freitas de Carvalho - SEAS

### REVISÃO FINAL

Roberto Bassan Peixoto  
Jean Marçal Lima Cunha  
Fabiana Duarte Pimenta de Souza

SUPERINTENDÊNCIA DO SISTEMA  
ESTADUAL DE ATENDIMENTO  
SOCIOEDUCATIVO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL