

USO DA OUVIDORIA POR FAMILIARES DE ADOLESCENTES EM MEDIDA SOCIOEDUCATIVA NO ESTADO DO CEARÁ

Domingos Alves Evangelista Neto¹

Rosana Ramos de Souza²

Resumo

Este trabalho buscou verificar se os familiares de adolescentes em medida de socioeducação em regime fechado no Ceará conhecem a Ouvidoria da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (SEAS), seus canais de comunicação e se confiam nesses meios. A pesquisa justifica-se pela escassez de estudos sobre a participação familiar no acompanhamento das medidas socioeducativas. Trata-se de uma pesquisa de campo, descritiva, com abordagem quanti-qualitativa, realizada em novembro de 2024, durante o horário de visitas em quatro unidades do bairro Passaré, em Fortaleza, Ceará. A amostra foi composta por 30 familiares que atendiam aos critérios de ser responsável por adolescente em medida de internação ou semiliberdade, saber ler e escrever e aceitar participar do estudo mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Os resultados mostram predominância de mulheres nas visitas (77%) e revelam que 53,3% têm pouca familiaridade com o conceito de ouvidoria. Além disso, 46,7% desconhecem a existência da ouvidoria da SEAS e apenas 16,7% sabem como acessá-la. A utilização efetiva da ouvidoria foi registrada em apenas 6,7% dos casos. Conclui-se que há elevado desconhecimento, além de barreiras estruturais e culturais, que dificultam o acesso dos familiares à ouvidoria. Isso evidencia fragilidades na relação entre a instituição e as famílias, apontando para a necessidade de fortalecer os canais de comunicação, ampliar a divulgação e adaptar os serviços às realidades desses usuários, de modo a garantir maior participação familiar e a efetivação dos direitos dos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas.

Palavras-chave: Controle social. Socioeducação. Ouvidoria. Cidadania.

DOI:10.37814/2594-5068.2025v7.p.75-84

1 Especialista em Gestão em Saúde pela Universidade Estadual do Ceará (UECE); em Saúde Coletiva com ênfase em Saúde da Família pela Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA); e em Gestão para Resultados no Âmbito da Segurança Pública pela Academia Estadual de Segurança Pública (AESP). Ouvidor da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo do Ceará. Fortaleza, CE, Brasil. E-mail: domingosaneto@gmail.com.

2 Doutora em Educação pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar); mestre em Educação pela Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA); e graduada em Pedagogia pela Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Professora da Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Parintins, AM, Brasil.

Abstract

This study aimed to verify whether the families of adolescents under socio-educational measures in closed custody in Ceará are aware of the Ombudsman of the Superintendence of the State Socio-Educational Service System (SEAS), know its communication channels, and trust these tools. The research is justified by the lack of studies on family participation in the monitoring of socio-educational measures. It is field research, descriptive, with a quantitative-qualitative approach, carried out in November 2024, during visiting hours in four units located in the Passaré neighborhood, in Fortaleza/CE. The sample consisted of 30 family members who met the criteria of being responsible for an adolescent under closed custody or semi-liberty, being literate, and agreeing to participate by signing the Free and Informed Consent Form. The results show a predominance of women in visits (77%) and reveal that 53.3% have little familiarity with the concept of the ombudsman. Furthermore, 46.7% are unaware of the existence of the SEAS ombudsman and only 16.7% know how to access it. Effective use of the ombudsman was recorded in only 6.7% of cases. It is concluded that there is a high level of unawareness, as well as structural and cultural barriers that hinder families' access to the ombudsman. This highlights weaknesses in the relationship between the institution and families, pointing to the need to strengthen communication channels, expand dissemination and adapt services to the users' realities, in order to ensure greater family participation and the protection of the rights of adolescents under socio-educational measures.

Keywords: Social control. Socio-education. Ombudsman. Citizenship.

1 INTRODUÇÃO

Este estudo tem como propósito investigar se os familiares de adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa em regime fechado no Estado do Ceará têm conhecimento da existência da Ouvidoria da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (SEAS) e dos canais disponíveis para comunicação com esse órgão. A importância da pesquisa reside no papel central desempenhado pelas famílias no processo de ressocialização dos adolescentes, bem como na relevância da ouvidoria como instrumento de controle social e garantia de direitos.

Desde a promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), em 1990, o Brasil passou a reconhecer formalmente os direitos de crianças e adolescentes. No entanto, a efetivação desses direitos ainda enfrenta obstáculos significativos, especialmente no contexto das medidas socioeducativas. A sociedade brasileira, historicamente marcada por práticas punitivistas e pela marginalização de populações vulneráveis – como os jovens em conflito com a lei –, ainda não assegura, de forma ampla, o acesso desses sujeitos e de seus familiares aos mecanismos institucionais de defesa e promoção de direitos.

O sistema socioeducativo, regulamentado pelo Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (Sinase) (Brasil, 2012), tem por finalidade não apenas a responsabilização, mas, sobretudo, a reintegração social dos adolescentes autores de atos infracionais. Para que essa finalidade seja alcançada, é imprescindível que o atendimento socioeducativo se fundamente nos princípios da proteção integral e da dignidade humana. Nesse cenário, a ouvidoria da SEAS configura-se como um canal essencial de escuta qualificada, mediação de conflitos e acolhimento de denúncias, operando como ferramenta de transparência institucional e controle social democrático.

Contudo, o nível de conhecimento e a efetiva utilização desse canal por parte dos familiares permanecem pouco explorados tanto na literatura quanto na prática institucional. Este trabalho busca suprir essa lacuna, ao analisar a percepção e o uso da ouvidoria da SEAS por familiares de adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa no estado do Ceará. Para isso, adotou-se uma abordagem quanti-qualitativa, que permite captar tanto dados objetivos quanto experiências subjetivas dos participantes. A pesquisa foi realizada com uma amostra de 30 familiares, cujos adolescentes se encontram em medida de internação ou semiliberdade, na cidade de Fortaleza, capital do estado.

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário estruturado, com vinte questões distribuídas em quatro blocos temáticos: perfil sociodemográfico, conhecimento da ouvidoria, uso do canal e percepção/experiência. Os questionários foram aplicados presencialmente, após esclarecimento dos objetivos da pesquisa e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). A análise dos dados combinou procedimentos estatísticos descritivos e inferenciais, com uma leitura qualitativa das respostas abertas, permitindo compreensão mais ampla e aprofundada da realidade investigada.

A relevância desta pesquisa justifica-se não apenas pela escassez de estudos sobre o tema, mas também pela necessidade urgente de fortalecimento do Sistema de Garantia de Direitos das crianças e adolescentes em conflito com a lei. A ouvidoria, enquanto canal de participação cidadã previsto na Constituição Federal de 1988 e regulamentada por normativas como o ECA (Brasil, 1990), a Lei de Acesso à Informação (Brasil, 2011) e a Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Brasil, 2017), deve ser amplamente divulgada e acessível às famílias dos socioeducandos. Espe-

ra-se, portanto, que os resultados aqui apresentados possam subsidiar ações voltadas à ampliação do acesso à informação, ao fortalecimento da participação social e ao aprimoramento das políticas públicas no âmbito da socioeducação.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Perfil dos participantes

Dos 30 participantes, 23 (77%) se identificaram como mulheres e 7 (23%) como homens, com destaque para a predominância de mães (40%) e avós (17%) no acompanhamento dos adolescentes. A predominância do gênero feminino (77%) em comparação ao masculino (23%) reflete um padrão frequentemente observado em estudos que envolvem cuidados familiares, especialmente relacionados a adolescentes. Esse dado evidencia o papel central das mulheres no apoio familiar aos adolescentes institucionalizados, corroborando estudos anteriores que apontam a predominância feminina no cuidado e suporte a familiares privados de liberdade (Araújo, 2022).

A maioria dos participantes encontra-se na faixa etária entre 41 e 50 anos (40%), sugerindo uma fase de vida marcada por estabilidade nas funções parentais. Em relação ao estado civil, observou-se diversidade nas configurações familiares: 26,7% casados(as), 23,3% solteiros(as), 20% viúvos(as), 16,7% separados(as) e 13,3% em união estável. Quanto à raça/cor, a autodeclaração majoritária foi de pessoas pardas (63,2%), seguida por brancas (23,3%) e pretas (13,3%). A prevalência de participantes que se identificaram como pardos (63,2%) está alinhada com o perfil demográfico de capitais brasileiras, indicando a vulnerabilidade socioeconômica de populações racializadas, conforme discutido por Oliveira (2023).

Em relação à escolaridade, 40% concluíram o ensino médio, enquanto 33,3% não o completaram; outros 10% concluíram o ensino fundamental, 6,7% estão cursando o ensino superior, 6,7% já o concluíram e 3,3% possuem ensino fundamental incompleto. No tocante à renda familiar, 53,3% dos participantes afirmaram viver com renda entre um e dois salários mínimos, 33,3% entre três e quatro salários mínimos e 13,3% com menos de um salário mínimo.

Quanto à moradia, 56,7% dos adolescentes residem apenas com a mãe, 23,3% com os avós e 20% com ambos os pais. Em relação à composição domiciliar, 43,3% dos lares abrigam de quatro a seis pessoas; 33,3%, de uma a três; 16,7%, de sete a nove; e 6,7% possuem dez ou mais moradores. Sobre a posse do imóvel, 43,3% vivem em casa própria, 36,7% em imóvel cedido e 20% em aluguel.

2.2 Familiaridade dos participantes com o conceito de ouvidoria

Sobre o conceito e os serviços da ouvidoria, os resultados foram os seguintes: 53,3% indicaram ter pouca familiaridade com o tema, 26,7% nenhuma familiaridade, 10% moderada familiaridade, e 10% bastante familiaridade. Esses dados revelam um baixo nível de conhecimento sobre o conceito e os serviços de ouvidoria entre os familiares dos adolescentes em medida socioeducativa no Ceará. Ao somar os percentuais de “pouca familiaridade” (53,3%) e “nenhuma familiaridade” (26,7%), observa-se que 80% dos participantes possuem um conhecimento limitado ou inexistente sobre o assunto.

As ouvidorias têm a função de promover a participação cidadã, ouvir queixas e sugestões, e atuar como mediadoras entre usuários e instituições. Com a criação do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Brasil, 2017), as ouvidorias ampliaram suas competências, incluindo a

promoção da participação do usuário na administração pública e a proposição de aperfeiçoamentos nos serviços. Se os cidadãos não conhecem a ouvidoria, como poderão utilizá-la?

O desconhecimento sobre o papel das ouvidorias pode ser atribuído a diversos fatores, como a falta de divulgação adequada, barreiras socioculturais, dificuldades de acesso ou experiências passadas de exclusão social ou desconfiança institucional. Portanto, é crucial desenvolver estratégias de comunicação mais eficazes para reduzir essa lacuna de conhecimento e tornar a ouvidoria mais acessível e relevante para essas famílias.

Na próxima questão, foi perguntado a todos os participantes, inclusive àqueles com pouca ou nenhuma familiaridade com o tema, qual seria, em sua opinião, a função de uma ouvidoria. Os resultados mostraram que 27% dos entrevistados não souberam responder, enquanto 73% forneceram suas percepções. Segundo Fernandez et al. (2021), as ouvidorias representam um avanço na Administração Pública brasileira, permitindo a participação cidadã e o aprimoramento das políticas públicas e serviços. Analisando as respostas, verificou-se que os termos mais mencionados foram: denúncias (12 citações), reclamações (8 citações), queixas (6 citações), necessidades (4 citações) e sugestões (1 citação). A maioria dos participantes enxerga a ouvidoria como um canal para registrar queixas e problemas. Essa visão restrita subestima o papel da ouvidoria como um mecanismo estratégico de participação cidadã.

Além de ser um espaço para resolver demandas individuais, a ouvidoria pode ser uma ferramenta vital na construção de políticas públicas mais inclusivas e eficientes, analisando as informações recebidas para promover melhorias nos serviços prestados. Estudos, como os de Santos et al. (2019), destacam que a eficácia das ouvidorias está diretamente ligada à sua capacidade de engajar os cidadãos de maneira proativa, fortalecendo o diálogo entre o Estado e a sociedade civil.

Sobre o papel da ouvidoria como ferramenta para garantir os direitos dos adolescentes no sistema socioeducativo, os participantes foram questionados sobre o que sabiam a respeito. As respostas revelaram que 60% (18 dos 30 entrevistados) não sabiam da função da ouvidoria nesse contexto, 20% sabiam e 20% já haviam ouvido falar, mas não sabiam exatamente como ela funcionava.

O desconhecimento do papel da ouvidoria como defensora dos direitos dos adolescentes pode ser atribuído à falta de programas educativos que capacitem as famílias sobre seus direitos e os mecanismos disponíveis para garanti-los. Esse desconhecimento, associado à ausência de informações acessíveis para pessoas com baixo nível de escolaridade ou sem acesso à internet, compromete a eficácia do serviço.

2.3 Conhecimento da ouvidoria da SEAS

A ouvidoria da SEAS, parte da rede de ouvidorias do governo do Estado do Ceará, tem como atribuições promover a participação cidadã, receber e tratar manifestações com imparcialidade, oferecer informações à gestão e orientar os cidadãos (SEAS, 2024). De acordo com o seu Relatório de Gestão de Ouvidoria (SEAS, 2024), em 2023 foram registradas 178 manifestações, um aumento de 57,53% em relação ao ano anterior, resultado de uma intensa campanha de divulgação iniciada em novembro de 2023.

Ao investigar se os participantes sabiam da existência da ouvidoria da SEAS, observou-se que 46,7% dos entrevistados (14 indivíduos) não sabiam da sua existência, 20% (6 indivíduos) haviam

ouvido falar, mas não sabiam como entrar em contato, 16,7% (5 indivíduos) sabiam da existência, mas não sabiam como contatá-la, e 16,7% (5 indivíduos) sabiam da existência e como fazer o contato.

Apesar de 46,7% dos participantes não saberem da existência da ouvidoria da SEAS, 53,3% estavam cientes de sua existência, embora não soubessem exatamente como utilizá-la. As ações de divulgação iniciadas em 2023 foram essenciais para ampliar o conhecimento e facilitar o acesso a esse importante canal de comunicação. Em relação à utilização da ouvidoria, 93,3% dos entrevistados (28 indivíduos) afirmaram nunca ter feito uso do serviço, enquanto 6,7% (2) confirmaram ter utilizado.

Para os respondentes que já haviam utilizado os serviços da ouvidoria, buscou-se compreender suas percepções quanto à experiência vivenciada. O entrevistado 9, tio de um adolescente, possuidor de formação em nível superior e com bom conhecimento sobre o funcionamento da ouvidoria, relatou uma experiência positiva, destacando a celeridade no atendimento. Por outro lado, uma mãe referiu ter tido uma experiência negativa, uma vez que sua solicitação de transferência não foi atendida. Este contraste evidencia como a avaliação do serviço prestado pela ouvidoria pode ser significativamente influenciada pelo atendimento ou não da demanda apresentada.

Diante disso, impõe-se a reflexão sobre a necessidade de desenvolver estratégias de comunicação capazes de conciliar duas racionalidades presentes na relação com o usuário: de um lado, a técnica, pautada na legalidade e nos critérios objetivos; de outro, as expectativas subjetivas do demandante, frequentemente associadas às suas necessidades imediatas e percepções sobre o serviço público.

Foi investigado o conhecimento dos entrevistados sobre os canais de acesso à ouvidoria da SEAS, como o Portal Ceará Transparente, Central 155, telefone, WhatsApp, e-mail, e atendimento presencial (SEAS, 2024). As respostas mostraram que 47% não conheciam nenhum dos canais e 40% indicaram que conheciam o site da SEAS. As respostas indicam a necessidade de melhorar o sistema de acesso e a comunicação com o usuário.

O último quesito do questionário solicitava aos entrevistados sugestões sobre como aumentar o conhecimento e o uso da ouvidoria da SEAS. As respostas dos participantes destacaram ações específicas para aumentar a visibilidade e promover o uso da ouvidoria, agrupadas em três grandes categorias, conforme apresentado no Quadro 1.

Quadro 1: Agrupamento das respostas dos entrevistados.

Classificação	Sugestões
Comunicação Visual e Informativa	Utilizar cartazes e panfletos nas recepções e áreas comuns dos centros
	Ampliar a divulgação no site da SEAS e nas redes sociais do órgão
Ações Voltadas às Famílias	Divulgar a ouvidoria durante 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	Disponibilizar sala de ouvidoria nos centros sem necessidade de ir à SEAS
	Manter caixas de sugestões e reclamações de ouvidoria nos centros

Fonte: SEAS, 2024 (Questionário)

As respostas coletadas revelam um consenso claro sobre a necessidade de ampliar a divulgação da ouvidoria da SEAS, especialmente no que se refere à explicitação de seu papel, suas funções e canais de acesso. Essa divulgação é particularmente importante para os familiares, um público que, conforme os dados do estudo, demonstra certo distanciamento em relação ao exercício pleno do direito ao controle social.

As sugestões indicam que os familiares consideram essencial que a comunicação seja adaptada às suas realidades, por meio de ações simples, visíveis e de fácil acesso. A ênfase na utilização de cartazes, folhetos e mídias sociais sugere que esses meios de comunicação são reconhecidos como eficazes, embora ainda pouco explorados. Além disso, as propostas de integração da Ouvidoria nas rotinas de atendimento revelam que o momento de contato inicial com as famílias representa uma oportunidade estratégica para a disseminação de informações sobre os serviços por ela oferecidos. Estudos mostram que abordagens multicanais são eficazes para alcançar públicos diversos, especialmente em contextos de baixa inclusão digital (Homrich, 2018).

A sugestão de incluir a ouvidoria no cotidiano das unidades socioeducativas, seja por meio de caixas de sugestões ou espaços dedicados, representa uma inovação importante, destacando a necessidade de garantir acessibilidade imediata. Essa abordagem tem sido bem-sucedida em outras áreas das políticas públicas, comprovando que a proximidade com os usuários potencializa significativamente a adesão e a efetividade dos serviços (Barcelos, 2023).

O relatório de gestão de ouvidoria de 2023 da SEAS (SEAS, 2024) menciona que já foram implementadas boas práticas para divulgar os canais de contato, como a distribuição de folders informativos, a criação de um canal de atendimento via WhatsApp (em conjunto com o número fixo do setor) e a inclusão de informações sobre a ouvidoria nos destaques do Instagram da instituição. Embora essas iniciativas sejam dignas de elogio, o passo seguinte crucial será avaliar se as ações adotadas estão gerando os resultados esperados, ou seja, se estão realmente ampliando o acesso e a efetividade dos canais de comunicação da ouvidoria.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo principal investigar o nível de conhecimento sobre a ouvidoria da SEAS pelos familiares de adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas em regime fechado no Ceará. Os objetivos específicos incluíram avaliar o conhecimento sobre os meios de contato com a ouvidoria, verificar sua utilização para registrar demandas e reclamações e analisar a percepção dos familiares quanto à importância e confiabilidade da ouvidoria como órgão integrante do Sistema de Garantia de Direitos.

A pesquisa partiu da hipótese de que o desconhecimento sobre a ouvidoria comprometeria sua utilização como instrumento de controle social, dificultando o acompanhamento das medidas socioeducativas e o pleno exercício dos direitos.

Os dados obtidos confirmaram essa hipótese, evidenciando um significativo desconhecimento sobre a existência e o funcionamento da ouvidoria, além de barreiras estruturais, culturais e comunicacionais que impactam o acesso ao serviço. Apenas 2,7% dos entrevistados expressaram “bastante confiança” na ouvidoria, indicando fragilidade na relação com as famílias, possivelmente devido à percepção de resultados insatisfatórios nas demandas registradas.

Embora o aumento das manifestações em 2023 tenha sido atribuído pela ouvidoria da SEAS às novas estratégias de divulgação, como o uso do WhatsApp e materiais impressos, a taxa de utilização da ouvidoria entre os entrevistados foi de apenas 6,7%. Esse dado evidencia a necessidade de ações mais direcionadas para adaptar os serviços à realidade dos usuários e ampliar o alcance das iniciativas divulgadoras.

Os resultados revelam lacunas no acesso à informação sobre a existência da ouvidoria, bem como na efetividade do seu papel como ferramenta de participação cidadã. A pesquisa também forneceu sugestões de estratégias para superar essas lacunas, como a divulgação dos canais de acesso por meio de cartazes nas unidades, campanhas informativas e ações educativas que capacitem as famílias para o uso da ouvidoria, destacando o papel que elas podem exercer como protagonistas e coautoras de políticas públicas e não meras destinatárias do agir estatal. Tais medidas podem fortalecer a ouvidoria, beneficiando diretamente os adolescentes e suas famílias, além de fornecer à gestão pública um feedback qualificado que contribua para a melhoria contínua dos serviços.

Um dos achados mais importantes foi a identificação das mulheres, especialmente mães e avós, como as principais figuras de suporte aos adolescentes. Esse público configura-se como estratégico para campanhas de sensibilização e qualificação da comunicação sobre a ouvidoria. As condições socioeconômicas das famílias, muitas vezes marcadas por vulnerabilidades, reforçam a importância de políticas públicas integradas que promovam a inclusão social e fortaleçam as redes de apoio.

Para estudos futuros, sugere-se ampliar o foco para outras regiões do estado e realizar análises qualitativas mais aprofundadas sobre a experiência dos usuários. Além disso, seria pertinente explorar a percepção dos profissionais do sistema socioeducativo sobre a ouvidoria, para entender como esse canal pode ser mais bem integrado às suas atribuições e demandas.

Os resultados indicam que a ampliação da divulgação e a melhoria na acessibilidade aos serviços da ouvidoria podem aumentar sua eficácia como instrumento de controle social e garantia de direitos. Este estudo reforça a importância de ações que aproximem as famílias do sistema socioeducativo, promovendo mais conhecimento e confiança na ouvidoria. Espera-se que este trabalho inspire novas investigações e iniciativas que fortaleçam a cidadania e a dignidade dos adolescentes e suas famílias, contribuindo para a melhoria contínua do sistema socioeducativo.

Portanto, conclui-se que os objetivos do trabalho foram alcançados de forma satisfatória, validando as hipóteses iniciais. Apesar das limitações no entendimento sobre a ouvidoria e na sua utilização, existe um potencial considerável de cidadãos dispostos a utilizar essa ferramenta de controle social, especialmente quando informados sobre sua existência, competências e meios de acesso, bem como seus limites de atuação. Essa constatação corrobora a hipótese de que a ampliação da divulgação e a acessibilidade aos serviços da ouvidoria da SEAS podem fortalecer sua eficácia como verdadeiro instrumento de participação e controle social dentro do Sistema de Garantia de Direitos.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Hosana Santos de Oliveira. *Sistema socioeducativo, adolescência e família: reflexões sobre o impacto das medidas socioeducativas na relação familiar*. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Escola de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2022.

BARCELOS, Marília Barbosa de. *Fortalecimento da atividade de ouvidoria: um estudo sobre o amadurecimento das ouvidorias do Judiciário Estadual*. 2023. 124 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, Brasília, 2023. Disponível em: <https://repositorio.idp.edu.br/handle/123456789/4370>. Acesso em: 18 nov. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda). *Resolução nº 113, de 19 de abril de 2006*. Dispõe sobre os parâmetros para a institucionalização e fortalecimento do Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 27 abr. 2006a.

BRASIL. *Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990*. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ano 128, n. 135, p. 1, 16 jul. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm. Acesso em: 12 maio 2024.

BRASIL. *Lei n. 12.594, de 18 de janeiro de 2012*. Institui o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (Sina-se), regulamenta as execuções das medidas socioeducativas aplicáveis a adolescentes que praticaram ato infracional e altera as Leis n. 8.069, de 13 de julho de 1990; 12.010, de 3 de agosto de 2009; e 12.594, de 18 de janeiro de 2012. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ano 149, n. 15, p. 2, 20 jan. 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12594.htm. Acesso em: 23 jan. 2025.

BRASIL. *Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017*. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ano 154, n. 122, p. 4, 27 jun. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 22 out. 2024.

BRASIL. *Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011*. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 1 jun. 2025.

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 1 jun. 2025.

CEARÁ. *Lei nº 16.040, de 20 de julho de 2016*. Institui o Sistema Único de Assistência Social no Estado do Ceará e adota outras providências. *Diário Oficial do Estado do Ceará*, Fortaleza, 21 jul. 2016.

COSTA, Lizinara Pereira da; SANTOS, Samara Silva dos. Adolescente em conflito com a lei: revisando as contribuições de variáveis sociais, familiares e individuais. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, v. 16, n. 3, Rio de Janeiro, set./dez. 2016. Disponível em: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812016000300006. Acesso em: 22 set. 2024.

FERNANDEZ, M. V. et al. Ouvidoria como instrumento de participação, controle e avaliação de políticas públicas de saúde no Brasil. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, v. 31, n. 4, p. e310403, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0103-73312021310403>. Acesso em: 22 fev. 2025.

HOMRICH, Luiz Gustavo Meira. *Modernização das ouvidorias públicas federais: um estudo avaliativo da adoção do sistema e-Ouv*. 2018. Dissertação – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10438/24734>. Acesso em: 8 nov. 2024.

OLIVEIRA, Reinaldo José. Segregação racial no Brasil: questões contemporâneas em políticas públicas. *Revista Rural & Urbano*, Recife, v. 8, n. 1, p. 1–27, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.51359/2525-6092.2023.253421>. Acesso em: 19 dez. 2024.

SANTOS, Aline Regina et al. *O papel da ouvidoria pública: uma análise a partir das dimensões funcional, gerencial e cidadã*. 2019. Monografia (Pós-Graduação em Gestão Pública) – Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, DF. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/5426>. Acesso em: 30 jan. 2025.

SEAS. Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo. *Relatório de Gestão de Ouvidoria da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo – 2023*. [S. l.]: SEAS, 2024. Disponível em: https://www.seas.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/35/2024/02/Relatorio-Revisado_08.02.2024-Final-site.pdf. Acesso em: 14 nov. 2024.