# RELATÓRIO DE GESTÃO
# OUVIDORIA
# 2020

Ouvidoria do Ceará

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Secretaria do Esporte e Juventude*

**OFICIO GS N° 48/2021**

Fortaleza, 04 de fevereiro de 2021.

Senhor Secretário,

Cumprimentando-o cordialmente, estamos enviando o **Relatório de Gestão OUVIDORIA 2020** da Secretaria do Esporte e Juventude – SEJUV.

Atenciosamente,

**Rogério Nogueira Pinheiro**
SECRETÁRIO DO ESPORTE E JUVENTUDE

**Exmo. Sr.**
**Aloísio Barbosa de Carvalho Neto**
**Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado**
**Nesta**

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Secretaria do Esporte e Juventude*

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2020

**Período: 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020**

Av. Alberto Craveiro, 2901, Bairro Boa Vista• CEP: 60861-211 - Fortaleza/CE
FONE FAX: (85) 3101.4398 • Site: www.esporte.ce.gov.br

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Secretaria do Esporte e Juventude*

**EXPEDIENTE**

Rogério Nogueira Pinheiro
**Secretário de Esporte e Juventude**

Francisco Williams Cabral Filho
**Secretário Executivo do Esporte**

Marcilio Catunda Ferreira Gomes
**Secretário Executivo da Juventude**

Francisco Igor Almeida Rufino
**Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna**

Zaíra Caldas Oliveira
**Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria**

Jorge Sérgio Carneiro Rêdes
**Assessor Especial /Ouvidor**

## 1 – INTRODUÇÃO

Criada pela Lei 13.297 de 07/03/2003 a Secretaria do Esporte e Juventude tem a missão de planejar, normalizar, coordenar, avaliar e executar a Política Estadual do Desporto. No exercício dessas atividades este órgão interage com o cidadão cumprindo o disposto no Decreto 30.474/2011 que instituiu o Sistema de Ouvidoria Estadual, bem como a Lei Nacional 13.460/2017 que prevê direitos de cidadãos e atribuições das Ouvidorias, como canal de entrada das manifestações. Essa ausculta a sociedade para que se construa um Estado cada vez mais democrático dá uma grande dimensão ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, e, faz parte da Política de Gestão Estratégica da Controladoria Geral do Estado. A Ouvidoria é um instrumento de gestão voltada para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações.

Este relatório tem a finalidade de repassar para a Coordenadoria de Gestão de Ouvidoria as informações referentes às ações desenvolvidas por esta Ouvidoria Setorial no ano de 2020 no intuito de apresentar subsídios para a identificação das necessidades e demandas da sociedade como suporte estratégico para tomada de decisões no campo da gestão.

Os serviços realizados pela Ouvidoria abrangem os cidadãos de maneira geral que se manifestam através de denúncias, reclamações, elogios, solicitação de serviços e sugestões. Diante dessas demandas cabe a Ouvidoria buscar sempre o atendimento ao cidadão, resolvendo possíveis conflitos e tornando a Secretaria do Esporte e Juventude mais democrática e interativa.

Quando é registrada uma manifestação, a Ouvidoria busca cumprir com responsabilidade e compromisso, respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários para o devido atendimento aos pleitos do cidadão. No exercício dessa comunicação com o cidadão a Ouvidoria interage com as demais células e coordenações da Secretaria encaminhando as demandas que necessitam de informações mais específicas, análise do assunto, apuração dos fatos, esclarecimentos e resposta dos setores competentes.

Para um melhor entendimento deste relatório informamos que ele constará dos seguintes tópicos: Expediente, Introdução, Pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas. A Ouvidoria em números: os meios de entrada; tipos de manifestação; assuntos e sob assuntos; tipificação dos assuntos; tipos de serviços; programa orçamentário; manifestações por unidade; municípios. Indicadores da ouvidoria: satisfação dos usuários; benefícios alcançados; comprometimento com as atividades da rede, as boas práticas, considerações finais, sugestões e o pronunciamento do dirigente do órgão.

## 2– RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Quanto o cumprimento das recomendações expostas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2019 no item Considerações Finais, Recomendações e Orientações informamos que:

01 – Devido a pandemia, as palestras e os encontros com as entidades esportivas rarearam no ano que passou, mas os temas - Ouvidoria e Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei 13460/2017) - serão sempre estimulados nas palestras realizadas com as entidades esportivas.

02 – As respostas das manifestações enviadas ao cidadão são finalizadas com um texto para que o cidadão realize a Pesquisa de Satisfação.

03 – Tratamento e apuração das denúncias contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final. Importante adotar medidas para mitigar fragilidades que acabam por gerar denúncias.

04 – A melhoria na prestação dos serviços públicos a partir da análise das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

05 – Informar a Central de Atendimento 155 informações e atualizações dos Programas da Secretária.

07 – Realizar estudo de viabilidade para a implantação de sub-rede de ouvidorias.

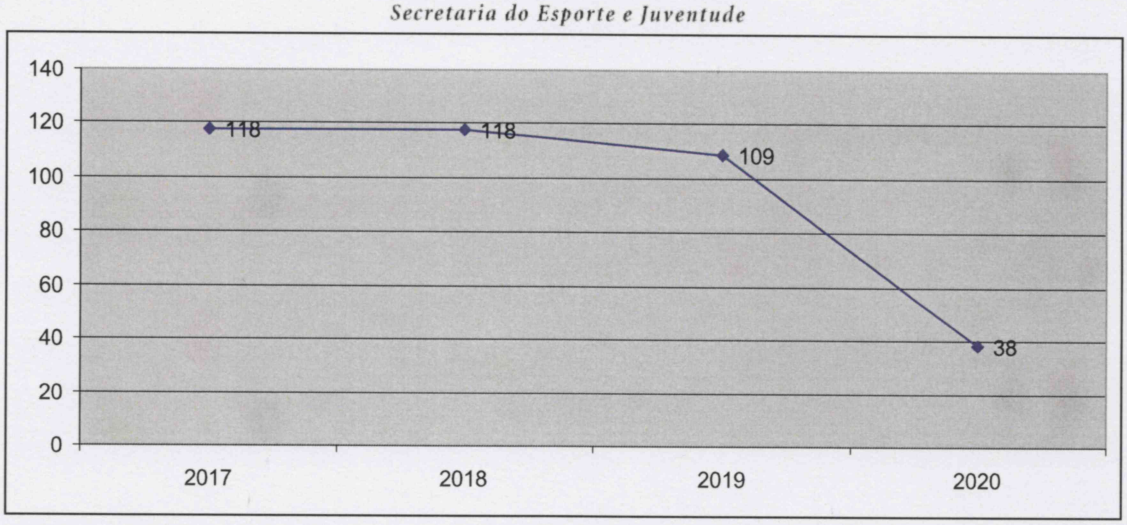
08 – Publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade de acordo com a Carta de Serviços do Usuário de acordo com a Lei Nacional 13.460/2017.

## 3 - OUVIDORIAS EM NÚMEROS ( PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

### 3.1 Ouvidoria em Números

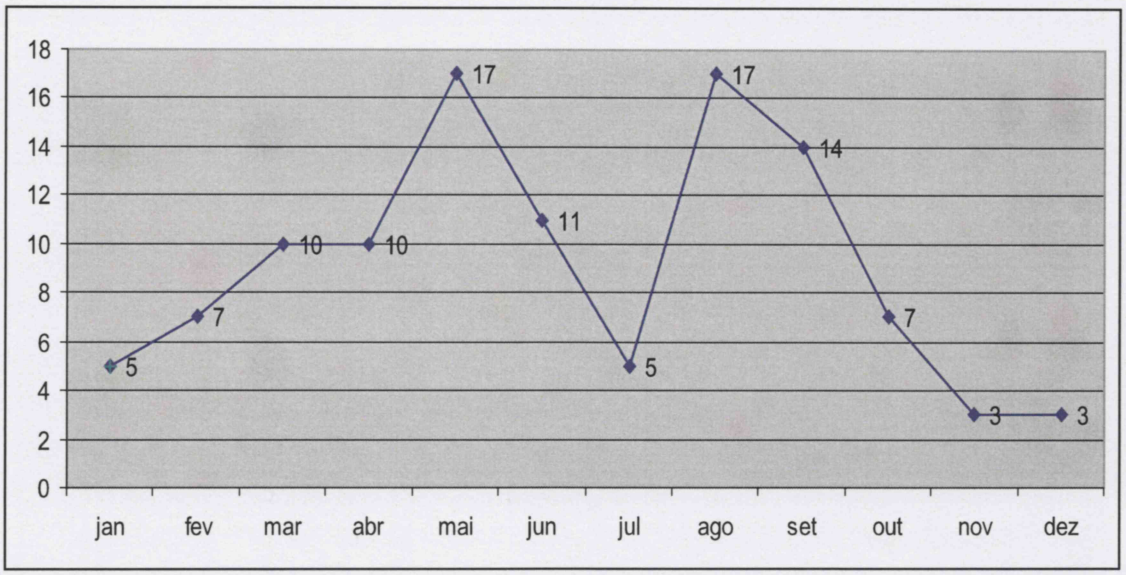
#### 3.1.1 Total de Manifestações do Período

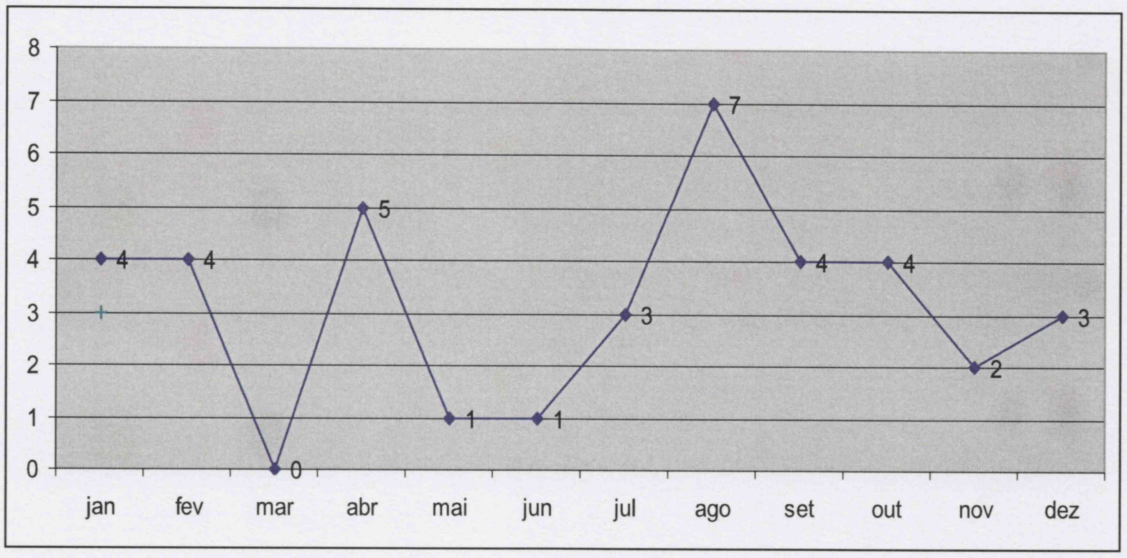
**Gráfico de Manifestações por ano 2017 a 2020**




Como mostra o gráfico acima nos anos de 2017, 2018 e 2019 o volume de manifestações ficaram muito próximos. A queda de dez manifestações em 2019 tem a ver com estabilização do Programa Bolsa Atleta que fez reduzir o número de reclamações e críticas. O que chama a atenção em relação a 2020 é o número diminuto de manifestações. Devido a Pandemia e a conseqüente interrupção de Programas desenvolvidos pela Secretaria do Esporte e Juventude a maioria das atividades esportivas foram paralisadas.

**2019**






Comparando-se os dois gráficos verifica-se a acentuada queda de manifestações no ano de 2020 devido a Pandemia.

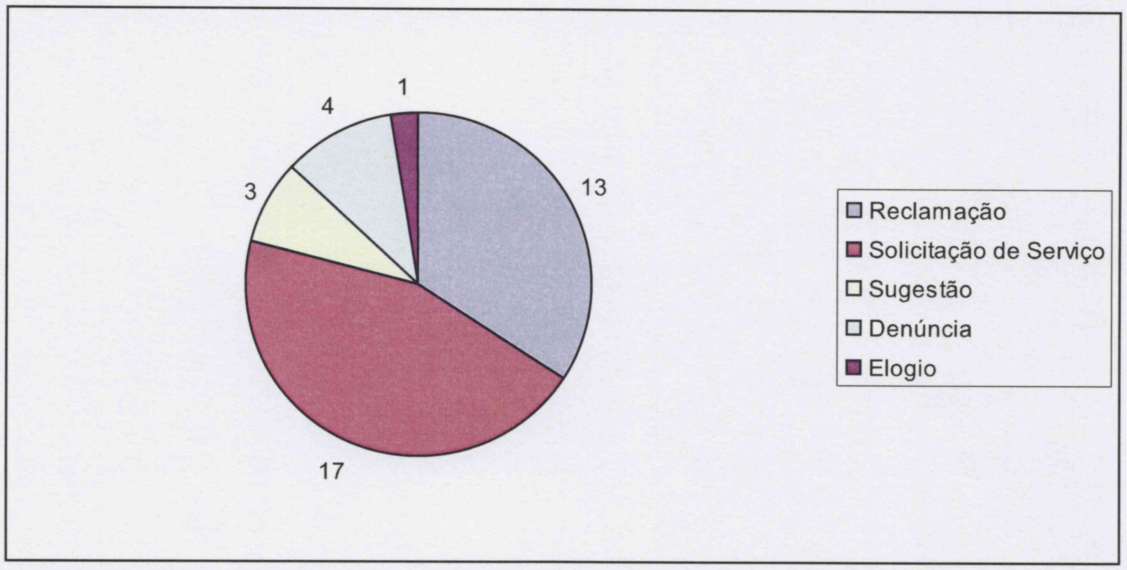
### 3.2 Manifestações por meio de entrada

| | 2019 | 2020 | Variação % |
|---|---|---|---|
| Internet | 73 | 27 | -63% |
| Telefone 155 | 23 | 11 | -52% |
| Facebook | 3 | 0 | -100% |
| Telefone Fixo | 0 | 0 | 0% |
| Caixa de Sugestões | 0 | 0 | 0% |
| Twitter | 0 | 0 | 0% |
| E-mail | 8 | 0 | -62% |
| Instagram | 0 | 0 | 0% |
| Presencial | 2 | 0 | - 100% |
| Reclame aqui | 0 | 0 | 0% |
| Carta | 0 | 0 | 0% |

O principal canal de comunicação continua sendo a Internet e verifica-se uma queda significativa de manifestações devido a pandemia que atingiu o Estado do Ceará e paralisou a sociedade interrompendo as aulas escolares impactando principalmente sobre dois Programas desenvolvidos pela Secretaria do Esporte e Juventude: O Ceará-Atleta-Bolsa e Os Jogos Escolares.

### 3.3 Tipo de Manifestação.

| | 2019 | 2020 | Variação % |
|---|---|---|---|
| Reclamação | 55 | 15 | - 72% |
| Solicitação de Serviço | 41 | 17 | - 58% |
| Sugestão | 5 | 4 | -20% |
| Denúncia | 7 | 4 | - 42% |
| Elogio | 1 | 1 | 0% |




### 3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto

| Tipo de Manifestação | Assuntos mais demandados | Total |
|---|---|---|
| Reclamação | Atraso/falta de pagamento pessoal | 4 |
| | Incentivo ao Esporte | 4 |
| | Estrut.e Funcionamento do Castelão | 2 |

| Tipo de Manifestação | Assuntos mais demandados | Total |
|---|---|---|
| Solicitação de Serviço | Incentivo ao Esporte | 4 |
| | Centro de Formação Olímpica | 2 |
| | Ev. Esportivos e sócio culturais | 2 |

| Tipo de Manifestação | Assuntos mais demandados | Total |
|---|---|---|
| Sugestão | Ceará Atleta Bolsa Esporte | 2 |
| | Incentivo ao Esporte | 1 |
| | Estr. Funcionamento do Castelão | 1 |

| Tipo de Manifestação | Assuntos mais demandados | Total |
|---|---|---|
| Denúncia | Assédio Moral/Sexual | 2 |
| | Emprego/estágio | 1 |
| | Acúmulo indevido de cargos | 1 |

| Tipo de Manifestação | Assuntos mais demandados | Total |
|---|---|---|
| Elogio | Elogio aos Serv. Prest, pelo Órgão | 1 |

### 3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

| | | |
|---|---|---|
| Incentivo ao Esporte | Sub-Assunto 1.1 – Apoio financeiro e logístico | 7 |
| | Sub-assunto 1.2 – Material Esportivo | 2 |
| | Sub-assunto 1.3- Virada Esportiva | 2 |

| | | |
|---|---|---|
| Est.Func. Castelão | Sub-assunto 2.1 – Manutenção do Estádio | 2 |
| | Sub-assunto 2.2 – Estacionamento | 2 |
| | Sub-assunto 2.3 – Visitas ao Estádio | 1 |

| | | |
|---|---|---|
| Atraso/falta de pagamento | Sub-assunto – 3.1 – Salário de colaborador | 1 |
| | Sub-assunto - 3.2 – Salário de terceirizado | 1 |
| | Sub-assunto – 3.3 - Salário de estagiário | 2 |

| | | |
|---|---|---|
| Assédio Moral | sub assunto – 4.1 – Violência verbal | 2 |

### 3.4 Manifestações por Programa Orçamentário

| | |
|---|---|
| Programa de Gestão Administrativa | R$7.449.669,00 |
| Programa Ceará no Esporte de Rendimento | R$6.111.548,00 |
| Programa Esporte e Lazer Para a População | R$3.593.970,00 |
| Programa Inst. Desenvolvimento de Políticas Públicas Para a Juventude | R$1.071.000,00 |
| Programa Gestão Estratégica Para Pessoas | R$16.000,00 |

O Programa de Gestão Administrativa trata do Castelão, do Autódromo, das Vilas Olímpicas e do Centro de Formação Olímpica. As manifestações de reclamação, sugestão, solicitação e denuncia referentes a esses equipamentos se enquadram neste Programa.

O Programa Ceará no Esporte de Rendimento trata do apoio às modalidades desportivas e apoio aos clubes. As manifestações de reclamação, sugestão e solicitação desse apoio se enquadram nesse programa.

O Programa Esporte e Lazer para a População trata do Ceará Atleta Bolsa Esporte, Das Areninhas, das Academias ao Ar Livre. As manifestações de reclamação, sugestão e solicitação se enquadram nesse programa.

O Programa de Desenvolvimento de Políticas Públicas Para a Juventude trata de encontros, capacitações e criação de conselhos municipais. Não houve nenhuma manifestação do cidadão em relação a esse Programa.
O Programa Gestão Estratégica de Pessoas cuida da capacitação, modernização de ações e reestruturação dos quadros da Secretaria. Houve uma manifestação (elogio) em relação ao RH da Secretaria do Esporte e Juventude.

### 3.5 Manifestação Por Unidades Internas

| Unidades | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| **Coordenação de Esportes** | **76** | **12** |
| **Ouvidoria** | **18** | **18** |
| **Coaf** | **4** | **1** |
| **Gabinete do Secretário** | **5** | **1** |
| **Assessoria de Comunicação** | **1** | **2** |
| **Assessoria Jurídica** | **3** | **4** |

Ouvidoria e Coordenação de Esportes foram responsáveis pela maioria das demandas.

### 3.6 Municípios

| Municípios | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Aracati | 4 | 0 |
| Aurora | 1 | 0 |
| Baturite | 1 | 0 |
| Canindé | 0 | 1 |
| Caucaia | 0 | 1 |
| Caririaçu | 1 | 0 |
| Crato | 2 | 0 |
| Eusébio | 2 | 0 |
| Farias Brito | 1 | 0 |
| Fortaleza | 19 | 5 |
| Ibiapina | 1 | 0 |
| Itaiçaba | 2 | 0 |
| Itapagé | 0 | 4 |
| Jaguaruana | 2 | 0 |
| Juazeiro do Norte | 1 | 1 |
| Jundiaí | 1 | 1 |
| Madalena | 1 | 0 |
| Maracanaú | 1 | 1 |
| Marabá | 1 | 0 |
| Milagres | 0 | 1 |
| Orós | 1 | 0 |
| São Benedito | 2 | 0 |

| | | |
|---|---|---|
| Tabuleiro do Norte | 1 | 0 |
| Várzea Alegre | 1 | 0 |
| Indefinido | 61 | 24 |

Estabelecendo comparação entre o número de manifestações vindas dos municípios percebe-se a enorme queda no ano de 2020 devido a Pandemia que tomou conta do Estado e do País. A interiorização fortalecida no ano de 2019 sofreu uma queda brusca em 2020. A indefinição acontece quando o manifestante não sinaliza o município.

## 4 - INDICADORES DE OUVIDORIA

### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

**Tabela: Resolubilidade/ Detalhamento por Situação**

| Situação | Manifestações em 2019 | Manifestações em 2020 |
|---|---|---|
| Manifestações respondidas no prazo | 103 | 36 |
| Manifestações respondidas fora do prazo | 6 | 4 |
| Manifestações em apuração no prazo(não concluídas | 0 | 0 |
| Manifestações em apuração fora do prazo( não concluídas) | 0 | 1 |
| Total | 109 | 41 |

**Tabela do Índice de Resolubilidade**

| Situação | Índice em 2019 | Índice em 2020 |
|---|---|---|
| Manifestação Respondidas no prazo | 94,5 % | 87,8% |
| Manifestações respondidas fora do prazo | 5,5% | 12,2% |

### 4.1.1 Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

### 4.1.2 Tempo médio da Resposta

| | |
|---|---|
| Tempo médio da resposta 2019 | 7 dias |
| Tempo Médio da Resposta 2020 | 9 dias |

**4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria**

**Pesquisa de Satisfação**

| | |
|---|---|
| A – De modo geral sua satisfação com o serviço de Ouvidoria neste momento. | 4 |
| B – Com o tempo de retorno da resposta | 3.88 |
| C – Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação | 4.63 |
| D – Com a qualidade da resposta apresentada | 3.63 |
| Total de pesquisas respondidas | 8 |

| | |
|---|---|
| Índice Média ( Perguntas 1+2 +3 +4) /4 x 20 | 80% |

Índice de Satisfação – 80%

**5.0 MANIFESTAÇÕES**

**5.1 Motivo das Manifestações.**

Diferente dos anos anteriores quando a grandiosidade dos Jogos Escolares envolvendo de maneira direta todos os municípios, mais de vinte mil estudantes e de modo indireto milhares de participantes tornando um terreno fértil para as reclamações, denuncias, elogios, solicitação de serviços e sugestões, no ano de 2020 não foram realizados os jogos o que determinou uma baixa de mais de 100% nas manifestações.

Outro fator que determinou a queda nas manifestações foi a ausência de público nos jogos no Estádio do Castelão. As poucas manifestações com relação a estrutura e funcionamento do Estádio Castelão dizem respeito aos jogos do campeonato cearense no início do ano passado. A solicitação de material esportivo e apoio logístico também estiveram presentes em algumas manifestações conforme reza o item dos assuntos.

**5.2 Análise dos pontos recorrentes.**

Os pontos recorrentes expressos nas poucas manifestações enviadas e analisadas por essa Ouvidoria não nos oferecem subsídios suficientes para uma análise mais ampla.

**5.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto as principais manifestações apresentadas.**

Com relação as Reclamações a maioria das manifestações diz respeito ao Programa Ceará-Bolsa-Atleta. Embora as atividades escolares tenham sido suspensas o Governo do Estado através da Secretaria do Esporte e Juventude continuou pagando as bolsas por conta de um auxílio emergencial. Como não desenvolviam atividades alguns

bolsistas não entregaram seus relatórios e atrasaram o recebimento das parcelas das bolsas.

## 6 - BENEFICIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Passamos o ano trabalhando Home Office devido ao cumprimento do decreto 33.519 de 19/03/2020. Se por um lado essa forma de trabalho contempla o afastamento necessário para o enfrentamento da pandemia pelo outro afasta as pessoas umas das outras, o que me parece não ser bom para a função de Ouvidor. Mesmo com essas limitações vez por outra nos reunimos com setores da Secretaria na procura de uma melhor resposta para as manifestações. O Benefício alcançado pela Ouvidoria é a organização do setor que agora conta com uma Controladora, um ouvidor setorial e uma Ouvidora substituta (ainda não nomeada).

## 7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.

- Primeira reunião na Escola de Saúde Pública - Presencial
- Ações e Boas Práticas de Ouvidoria - 27/10/2020 - Virtual
- Curso Básico de Treinamento de Denúncias – 09 a 13 de novembro 2020 - Virtual
- XIV Encontro Estadual de Controle Interno – 25/27 de novembro 2020 - Virtual
- Oficinas Para Construção de Relatórios de Ouvidoria – 25/11/2020 - Virtual
- Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2020 – 17/12/2020 – Virtual

## 8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Com a finalidade de aproximar e criar integração entre os servidores estaduais e os funcionários terceirizados visando um melhor atendimento público, a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria planejou diversas atividades esportivas, recreativas e de lazer que devido a pandemia não puderam ser executadas. Estavam agendadas atividades tipo:

- Aniversariante do mês
- Ginástica Laboral
- Dia da bicicleta

Essa informação já constava no relatório do ano passado e não foi considerado pela equipe que analisou o relatório. Esse ano essas atividades seriam postas em prática e poderíamos analisar os resultados. Esperamos fazer em 2021.

## 9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Pandemia prejudicou bastante as ações estimuladas pela Secretaria do Esporte e Juventude. O público responde através de suas manifestações com reclamações, sugestões, solicitações, elogios e denúncias às ações da Secretaria. Verificamos o número de manifestações desabarem o que confirma que as atividades da Secretaria voltadas para a prática esportiva foram bastante reduzidas. Nossos dois principais programas que envolvem de maneira direta e indireta mais de dois milhões de pessoas foram atingidos em cheio. Os Jogos Escolares Estaduais e a Gestão do Estádio Plácido Castelo. Os resultados no final do ano de 2019 sinalizavam que a Secretaria do Esporte e Juventude tinha acertado na mosca em administrar o Estádio de Futebol em conjunto com os clubes. Espera-se para 2021 que com a volta do público aos estádios o sucesso alcançado no final de 2019 se repita.

## 10 – SUGESTÔES DE MELHORIA

Sugerimos para a Secretaria de Esportes e Juventude em Fortaleza e no interior, desenvolvam as Areninhas construídas nos municípios como pólos irradiadores das ações esportivas.

Sugerimos que as reuniões promovidas pela Rede Geral dos Ouvidores do Estado ganhem dinamismo com um envolvimento maior dos participantes.

Sugerimos que na organização dos Jogos Escolares Estaduais de 2021 a Coordenação de Esportes da SEJUV se reúna com a Coordenação dos Jogos Escolares da Secretaria Municipal da Prefeitura de Fortaleza para um melhor planejamento das ações.

Com a ascensão do Floresta a série C, a permanência do Ferroviário na série C e a possível permanência de Ceará e Fortaleza na série A, o Estádio Castelão deverá ser bastante solicitado em 2021.

Informar a central de atendimento 155 os Projetos e Programas Esportivos da Secretaria.

Jorge Sérgio Carneiro Redes

**Jorge Sergio Carneiro Redes**
OUVIDOR SETORIAL

## 11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

A Secretaria do Esporte e Juventude (Sejuv) é o órgão de Administração Direta do Governo do Estado do Ceará responsável pelo planejamento, normatização, coordenação, execução e avaliação da política estadual de desporto. É sua atribuição da secretaria articular as ações do Governo do Estado na valorização e na inclusão social dos jovens através do esporte, bem como formular, coordenar e articular as políticas transversais relacionadas à juventude.

Em 2020, a pandemia da Covid-19 atingiu em cheio toda a humanidade, impactando diretamente as ações governamentais, em especial, as de esporte, lazer e juventude. Diante do estado de emergência ao qual o a administração pública estadual foi imposta, a Sejuv priorizou projetos e programas com impacto também na inclusão social, garantindo o pagamento das bolsas contratadas.

Tal reforço veio em consonância com sua missão de atuar pela formação integral das pessoas, inclusive da terceira idade e das pessoas com deficiência. Tudo isso sem se abster de administrar e viabilizar manutenção de parques e equipamentos esportivos sob sua responsabilidade e integração com as entidades de administração das modalidades esportivas e demais entes federativos.

**Rogério Nogueira Pinheiro**
SECRETÁRIO DO ESPORTE E JUVENTUDE