



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Esporte

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA SECRETARIA
DO ESPORTE DO ESTADO DO CEARÁ

Período de 01 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017

EXPEDIENTE

José Euler de Oliveira Barbosa

Secretário de Esportes

Lázaro Carneiro Mapurunga Neto

Secretário Executivo

Marcos Antonio Lage de Souza

Secretário Adjunto

Jorge Sérgio Carneiro Rêdes

Ouvidor

Djânia Maria Silva Mendes

Ouvidora Substituta

1 – INTRODUÇÃO

Como canal de mediação entre o poder público e o cidadão a Ouvidoria da Secretaria de Esportes é um instrumento de gestão voltada para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações. Ela faz parte da Política de Gestão Estratégica da Controladoria Geral do Estado como um dos componentes responsável pela ausculta da sociedade para que se construa um Estado cada vez mais democrático.

Este relatório de acordo com o decreto 30474 de 30 de março de 2011 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 2017 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.

Para um melhor entendimento deste relatório ele constará de nove tópicos com a presente introdução seguido das providências quanto às recomendações do relatório da gestão da Ouvidoria do ano anterior, a análise das manifestações de Ouvidoria e as providências quanto às principais manifestações, o comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias, ações e projetos inovadores propostos, atuação junto a gestão do órgão/entidade as considerações finais, sugestões e recomendações e um despacho do dirigente do órgão/ entidade.

2 – PROVIDÊNCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

Independente das mudanças que vinham acontecendo na Secretaria a Ouvidoria continuou colocando em prática suas reuniões individuais com os coordenadores estimulando o relacionamento com o cidadão e mantendo diálogos com todos as coordenações e assessorias no sentido de estimular o cumprimento do Planejamento Estratégico que foi realizado no primeiro semestre de 2016 sugerindo a missão, os objetivos e as estratégias de ações da Secretaria.

O relatório de Gestão de Ouvidorias de 2016 sugeria uma estruturação física da Ouvidoria para um melhor atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações considerando a política de acessibilidade e espaço reservado. Os dois itens foram satisfeitos na medida em que saímos dos fundos da Secretaria e hoje nos encontramos a 20 metros do Gabinete do Secretário, e contamos também com a presença de uma Ouvidora Substituta e de um Secretário para melhorar o atendimento.

3 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

Apresentação feita das demandas durante o ano de 2017 de forma quantitativa e qualitativa encontradas neste relatório e disponibilizada no Sistema de Ouvidoria – SOU com demonstrativos, gráficos, análise e comparações com o resultado do ano anterior.

- Meio de Entrada.

	Nº de manifestações
Internet	77
Telefone	13
Facebook	10
E-mail	10
Governo Itinerante	3
Presencial	3
Reclame aqui	1
Carta	1
	Total 118

- Tipo de Manifestação.

Tipo de Manifestação	Nº de Manifestações
Reclamação	43
Solicitação de Serviço	42
Sugestão	15
Denúncia	8
Crítica	7
Elogio	3
	Total 118

- Manifestação por unidade.

Coordenação de Esportes	74
Ouvidoria	22
Coordenação Administrativo Financeira	1
Vilas Olímpicas	6
Estádio Castelão	5
Centro de Formação Olímpica	8
Gabinete do Secretário	2
	Total 118

- Assunto

Assunto.	Nº de manifestações.
Incentivo ao Esporte	42
Vilas Olímpicas	6
Estr. e Funcionamento do Centro de Formação Olímpica	8
Bolsa Esporte	7
Estádio Castelão	5
Projeto Esporte na Minha Cidade	3
Atraso/falta de pagamento de pessoal	3
Conduta Inadequada de Servidor	3
Apuração de denúncias	2
Inoperância no atendimento por telefone	2
Insatisfação com a gestão institucional	2
Investimento em Projetos Governamentais	2
Irregularidades em contratos e convênios	2
Não cumprimento de horário de servidor	2
Projeto Esporte na Escola	2
Solicitação de certificado	2
Site Inoperante(serviços on line)	1
Bolsa Atleta	1
Informações sobre ações programas e obras	1
Violação de direitos humanos	1
Uso indevido do patrimônio público por particulares	1
Insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão	1
Uso indevido de veículo oficial	1
Utilização ou ocupação indevida de prédio e terreno público	2
Má utilização de recursos públicos	1
Oferta de produtos/serviços ao governo do estado	1
Pagamento de diárias	1
Programas de projetos de Assistência Social	1
Assédio Moral	1
Atraso na Emissão de Históricos e declarações	1
Projeto Segundo tempo	1
Recuperação de Edificações	1
Cursos de Capacitação e eventos institucionais	2
Descumprimento à Lei de Acesso à Informação	1
Despacho/Audiência com a gestão do Órgão	1
Efetivo de pessoal (cargos efetivos, comissionados, etc..)	1
Elogio a servidor público/colaborador	1
Conduta ética	1
Estrutura e func. De equipamentos/órgãos públicos	1
	Total 118

Tipificação/Assunto

Crítica.

	Nº de críticas
Apuração de denúncias	1
Atraso/ falta de pagamento pessoal	1
Despacho(Audiência com a gestão do Órgão)	1
Estádio Castelão	1
Estrut.e Func. do Centro de Formação Olímpica	1
Incentivo ao Esporte	1
Má utilização de recursos públicos	1
	Total 7

Denúncia

	Nº de denúncias
Irregularidades em contratos e convênios	2
Não cumprimento de horário de servidor	2
Apuração de denúncias contra a pessoa, vida, liberdade	1
Pagamento de diárias	1
Uso do Patrimônio público para fins particulares	1
Violação de Direitos Humanos – liberdade, religião e vida	1
	Total 8

Elogio

	Nº de elogios
Elogio a Servidor Público/Colaborador	1
Incentivo ao Esporte	1
Elogio a CODES	1
	Total 3

Sugestão

	Nº de sugestões
Incentivo ao Esporte	9
Manifestação duplicada no sistema	2
Investimento em Programas/Projetos Governamentais	1
Oferta de produtos/Serviços ao Governo do Estado	1
Programa e Projetos de Assistência Social	1
Projeto Esporte na Minha Cidade	1
	Total 15

Reclamação

	Nº de reclamações
Incentivo ao Esporte	10
Bolsa Esporte	3
Conduta inadequada de servidor	3
Estádio Castelão	3
Estrutura/Funcionamento do Centro de Formação Olímpica	4
Vilas Olímpicas	3
Inoperância no atendimento por telefone	2
Insatisfação com a gestão institucional	2
Assédio Moral	1
Bolsa Atleta	1
Atraso/falta de pagamento ao pessoal	3
Conduta ética (conflito de interesses, favorecimento ilícito)	1
Descumprimento a lei de acesso à informação	1
Estr. e Func. de equipamentos/órgãos públicos	1
Insatisfação atendimento/serviço prestado pelo órgão	1
Recuperação de Edificações	1
Uso indevido de veículo oficial	1
Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	2
	Total 43

Solicitação de Serviço

Incentivo ao Esporte	19
Vilas Olímpicas	3
Estrutura/Funcionamento do Centro de Formação Olímpica	3
Projeto Esporte na Escola	2
Projeto Esporte na Minha Cidade	2
Solicitação de Certificado	2
Atraso/falta de pagamento de pessoal	1
Atraso na emissão de históricos e declarações	1
Bolsa Esporte	1
Capacitação, cursos e eventos institucionais	2
Efetivo de Pessoal(cargos efetivos, comissionados)	1
Estádio Castelão	1
Informação sobre ações, programas e obras	1
Investimento em programas/projetos governamentais	1
Projeto Segundo Tempo	1
Site inoperante (serviços on line)	1
	Total 42

- Municípios.**Total**

Fortaleza	56
Não Informado	26
Aiuaba	4
Maracanau	3
Carnaubal	2
Independência	2
Juazeiro do Norte	2
Maranguape	2
São Benedito	2
Chaval	1
Erere	1
Eusébio	1
Graça	1
Ipaumirim	1
Ipu	1
Itaitinga	1
Jucás	1
Navirai	1
Lavras da Mangabeira	1
Massapé	1
São João do Jaguaribe	1
São Paulo	1
Sobral	1
Tamboril	1
Tejussuoca	1
Varjota	1
Palmácia	1
Santa Quitéria	1
	Total 118

Como se percebe na tabela exposta acima a maioria das demandas são provenientes do município de Fortaleza. Quase 50% das demandas são originárias de Fortaleza. Vinte e seis delas não informam a sua origem e outras vinte e seis são de municípios interioranos. No capítulo que trata das sugestões e recomendações trataremos sobre esse assunto da interiorização.

- Resolubilidade e Tempo médio das respostas

Foram finalizadas todas as 118 manifestações e o tempo médio de atendimento foi de 10 dias, três horas e vinte e quatro minutos.

- Pesquisa de Satisfação.

1 – Como o(a) senhor(a) tomou conhecimento da existência da Ouvidoria do Governo do Estado?

Opção de Resposta	Quantidade
Informes publicitários	1
Internet	8
Outros	4
Ouvidorias Setoriais	2

2 – Avalie quanto a presteza no atendimento

Opção de Resposta	Quantidade
Excelente	11
Insuficiente	1
Ótimo	2
Regular	1

3 – Avalie quanto à qualidade da informação repassada

Opção da Resposta	Quantidade
Excelente	8
Insuficiente	3
Ótimo	3
Regular	1

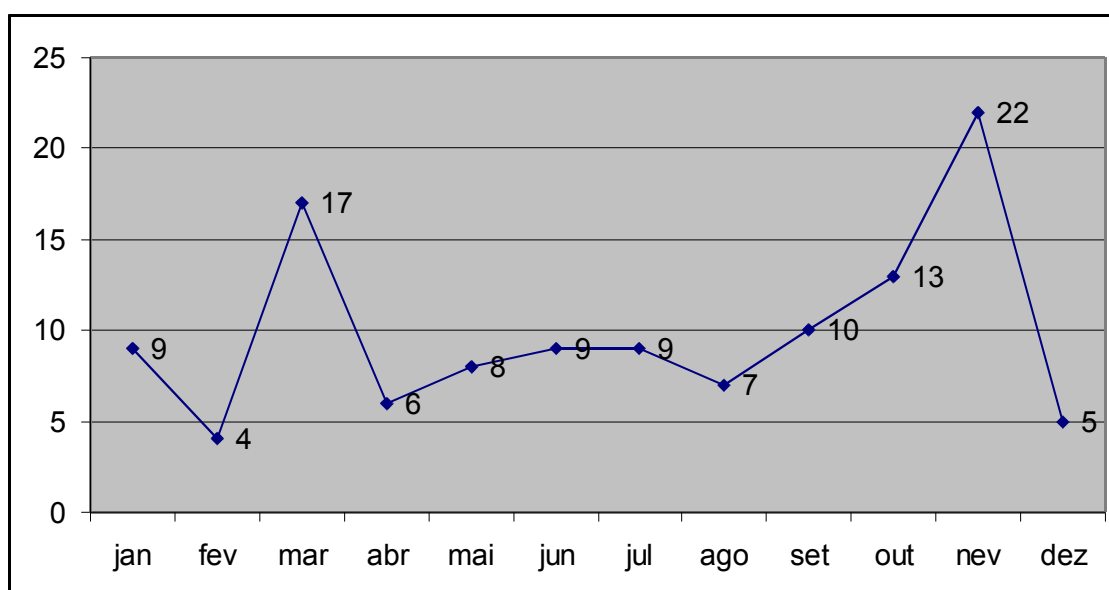
4 – Você recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas

Opção de Resposta	Quantidade
Não	1
Sim	14

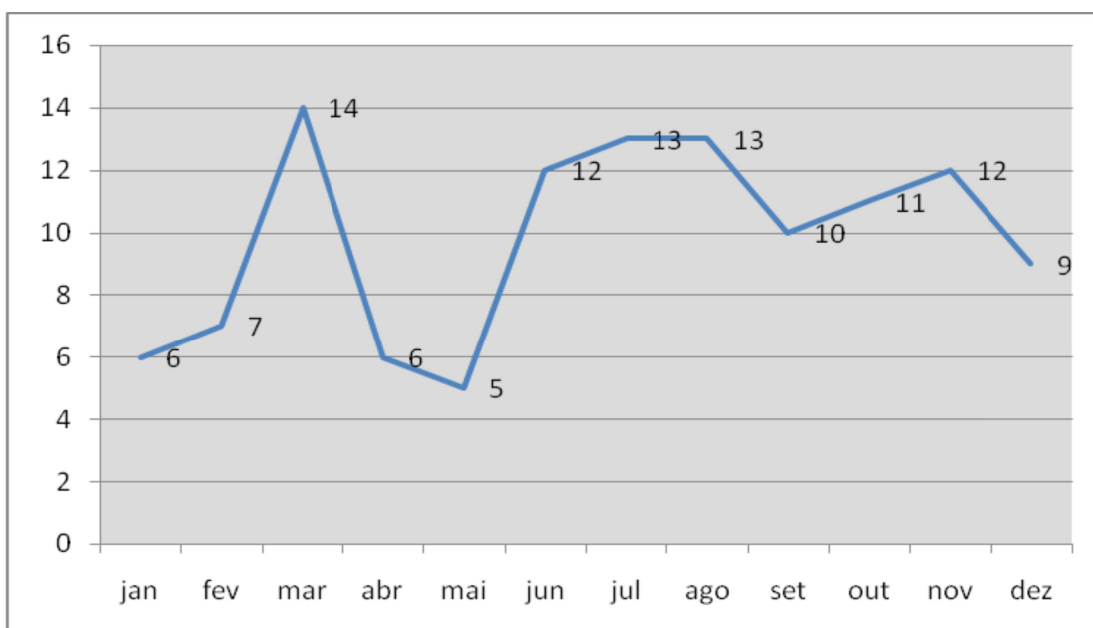
3.1.1 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Conforme o gráfico abaixo houve um total de 119 demandas no ano de 2016. Em 2017 tivemos 118 demandas. O número de reclamações diminuiu e as solicitações de serviço dobraram. O contato do atual Secretário com os diferentes entes esportivos tem expandido a ação da Secretaria de Esporte.

2016



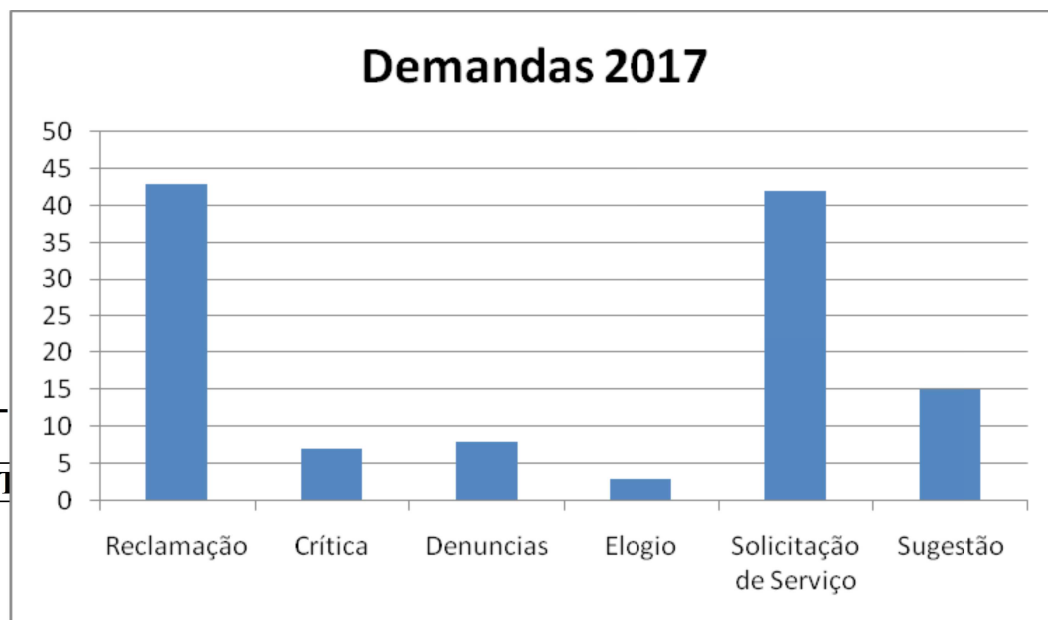
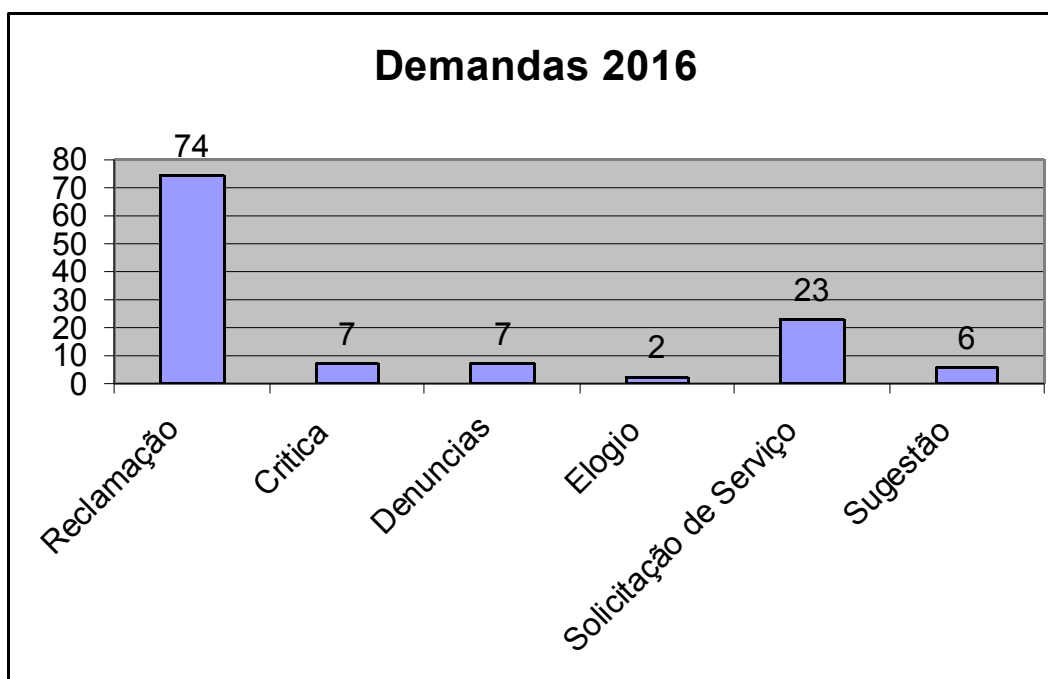
2017



3.1.3 - Meio de Entrada:

Meio de Entrada	2016	2017	% Variação
Internet	64	77	19.69%
Telefone	43	13	-69.31
Facebook	3	10	233%
Carta	8	1	- 87,5%
Émail	1	3	200%
Gov. Itinerante	-	3	-
Presencial	-	1	-
Reclame aqui	-	1	-
Total	119	118	

3.1.4 – TIPO DE MANIFESTAÇÃO



Tipo de Manifestação	2016	2017	Variação
Reclamação	74	43	- 42%
Criticas	7	7	0%
Denuncias	7	8	13,71%
Elogio	2	3	50%
Solicitação de Serviço	23	42	82,6%
Sugestão	6	15	150%
Total	119	118	

O número de demandas continuou praticamente o mesmo, mas é significativa a queda no número de reclamações, bem como, o aumento de solicitações de serviço o que na nossa leitura representa um ganho de credibilidade das ações da Secretaria que também estão expressas na confiança dos manifestantes na ação da Ouvidoria.

3.1.5 – TIPOS DE MANIFESTAÇÃO/ASSUNTO

Tipos de manifestação detalhada por assunto

Reclamação	Assuntos mais demandados	Total
	Incentivo ao Esporte	10
	Centro de Formação Olímpica	4
	Estádio Castelão	3
	Bolsa Esporte	3
	Conduta inadequada de servidor	2
	Vilas Olímpicas	3
	Inoperância no atendimento ao telefone	2
	Insatisfação com a Gestão Institucional	2
	Atraso/falta de pagamento	3
	Ocupação indevida de terreno ou prédio público	2
Sol. Serviço	Assuntos mais demandados	Total
	Incentivo ao Esporte	19
	Vilas Olímpicas	3
	Centro de Formação Olímpica	3
	Projeto Esporte na Escola	2
	Projeto Esporte na Minha Cidade	2
	Solicitação de Certificado	2
	Capacitação de Cursos e Eventos	2
Denúncia	Assuntos mais demandados	Total
	Irregularidades em contratos e convênios	2
	Não cumprimento de horário do servidor	2
	Apuração de denúncias	1
	Pagamento de diárias	1
	Uso do patrimônio público para fins particulares	1
	Violação de direitos humanos	1
Crítica	Assuntos mais demandados	Total
	Apuração de denúncias	1
	Atraso falta de pagamento de pessoal	1
	Despacho/audiência com a gestão do órgão	1
	Estádio Castelão	1
	Centro de Formação Olímpica	1
	Incentivo ao Esporte	1
	Má utilização de recursos públicos	1
Elogio	Assuntos mais demandados	Total
	Elogio a servidor público/colaborador	1
	Incentivo ao Esporte	1
	Elogio a CODES	1
Sugestão	Assuntos mais demandados	Total
	Incentivo ao Esporte	11
	Investimento/programas e projetos governamentais	3

	Oferta de produtos/serviços ao governo do Estado	1
	Programa e Projetos de Assistência Social	1
	Projeto Esporte na minha Cidade	1

3.1.6 – PROGRAMA DO GOVERNO 7 CEARÁS

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema: Administração Geral

Tipificação Assunto

. Reclamação – 17

Conduta inadequada de servidor	3
Inoperância no atendimento por telefone	2
Insatisfação com a gestão institucional	2
Assédio Moral	1
Atraso/ falta de pagamento ao pessoal	3
Conduta ética (conflito de interesses, favorecimento ilícito	1
Descumprimento a Lei de Acesso à Informação	1
Insatisfação atendimento/serviço prestado pelo órgão	1
Recuperação de Edificações	1
Uso indevido de veículo oficial	1
Utilização ou ocupação indevida de prédio ou terreno público	1

Denúncias – 8

Irregularidades em contratos e convênios	2
Não cumprimento do horário do servidor	2
Pagamento de diárias	1
Apuração de denúncias contra a pessoa a vida e a liberdade	1
Uso do Patrimônio público para fins particulares	1
Violação do direitos humanos – liberdade, religião e vida	1

Críticas - 5

Apuração de denúncias	2
Atraso/falta de pagamento pessoal	2
Má utilização de recursos públicos	1

Elogios – 1

Elogio a servidor público/colaborador	1
---------------------------------------	---

Solicitação de Serviço – 7

Informações sobre ações, programas e obras	1
Investimento em programas e projetos governamentais	1
Apoio a Projetos	1
Despacho/audiência com diretor de órgão	1
Fiscalização de contatos e convênios públicos	1
Fiscalização na execução de serviços	1
Oferta de produtos /serviços ao governo do Estado	1

Sugestão – 6

Investimentos em programas/projetos governamentais	1
Informação sobre ações programas e obras	2
Capacitação, cursos e eventos institucionais	2
Efetivo de pessoal (cargos efetivos e comissionados)	1

Eixo Governamental Ceará Saudável

Tema: Esporte e Lazer

Tipificação/Assunto

Reclamações – 26

Incentivo ao Esporte	10
Bolsa Esporte	3
Estádio Castelão	3
Centro de Formação Olímpica	4
Vilas Olímpicas	3
Bolsa Atleta	3

Denúncias – 0

Críticas – 2

Estádio Castelão	1
Centro de Formação Olímpica	1
Bolsa Esporte	1

Elogios - 2

Dirigente do Esporte	1
Incentivo ao Esporte	1

Solicitação de Serviço - 35

Incentivo ao Esporte	19
Vila Olímpica	3
Projeto Esporte na Escola	3
Estádio Castelão	1
Cursos de Capacitação e Eventos	2
Bolsa Esporte	1
Projeto Esporte na Minha Cidade	2
Solicitação de Certificados	2
Projeto Segundo Tempo	2

Sugestão – 9

Incentivo ao Esporte	7
Projeto Esporte na Minha cidade	1
Projeto Segundo Tempo	1

3.1.7 – UNIDADES/ÁREAS MAIS DEMANDADAS NO ÓRGÃO

Unidades	Manifestações 2016	Manifestações 2017	Variação
CODESP	83	74	10.95%
COAFI	18	1	-94.4%
ASS. JURIDICA	1	0	0%
ASS. IMPRENSA	1	0	0%
GAB.SECRETARIO	2	2	0%
OUIDORIA	7	24	242.8%
CASTELÃO	7	5	28.57%
VILA OLIMPICA	0	6	0%
CENT. OLIMPICO	0	6	0%

Percebe-se pela tabela uma variação muito grande de 2016 para 2017 com relação as demandas para a ouvidoria. Houve um período de instabilidade na Secretaria com indefinição de Secretários e Coordenadores. Diante desse quadro a Ouvidoria assumiu e respondeu como sendo a unidade responsável por inúmeras demandas.

Unidades	Quantitativo de Manifestação por área
1- Coordenação de Esportes - CODESP	26 Reclamações
	35 Solicitações de Serviço
	0 Denúncia
	9 Sugestões
	2 Críticas
	2 Elogios
2 – Coord. Administrativo Financeira	1 Reclamação
3 – Estádio Castelão	3 Reclamações
	1 Crítica
	1 Denúncia
4 – Vilas Olímpicas	3 Reclamações
	3 Denúncias
5 – Gabinete do Secretário	1 Elogio
	1 Solicitação de Serviço
6 – Centro de Formação Olímpica	4 Reclamações
	2 Denúncias
7 – Ouvidoria	6 Reclamações
	6 Sugestões
	4 Críticas
	6 Solicitações de serviço
	2 Denúncia

4 – PROVIDÊNCIAS QUANTO AS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES

Baseado no capítulo 3.1.5 que trata dos assuntos mais demandados a Ouvidoria tem agindo junto a Coordenação de Esportes e o Gabinete do Secretário no sentido de estimular os programas esportivos da Secretaria. Vários programas da Secretaria de Esporte que estavam parados voltaram a funcionar. O Programa de recuperação das Vilas Olímpicas colocou em funcionamento as Vilas de Messejana e do Conjunto Ceará, está reformando a do Canindezinho e aguarda a ordem de recuperação da Vila do Genibaú. O Bolsa Esporte atende a 880 crianças e existe previsão para a inscrição de 5000 crianças.

5 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.

A Ouvidoria mantém um canal aberto constante com a Rede dos Ouvidores participando das reuniões promovidas pela Controladoria bem como de cursos e oficinas que importe para nossa formação.

6 – AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

6.1 – Formar um time de futebol da Secretaria de Esporte

6.2 – Voltar às aulas de Ginástica Laboral

6.3 - Formação de um coral

7 – ATUAÇÃO JUNTO A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria tem acesso livre e constante ao Secretário do Órgão e nesse exercício é sempre informado e inúmeras vezes consultado sobre os procedimentos a serem tomados relativos a ações a serem desenvolvidas pela Secretaria.

8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Muito interessante o momento que vive a Secretaria do Esporte. A retomada de alguns projetos tipo o das Vilas Olímpicas com a recuperação total da Vila Olímpica de Messejana, o funcionamento parcial da Vila do Conjunto Ceará, a reforma que está sendo feita na Vila do Canindezinho e o aguardo para o reinício das obras na Vila Olímpica de Genibaú, bem como, a volta da Bolsa Esporte com oitocentos e oitenta beneficiários e a expectativa de mais quatro mil inscrições. Conforme demonstra o atual relatório essa expectativa positiva não se dá por acaso, ela é produto de uma acentuada diminuição no número de reclamações dos usuários dos projetos da Secretaria e um acentuado aumento na solicitação dos serviços prestados.

9 – SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Recomendamos que as Areninhas ou Campinhos a serem construídas nas cidades do Interior funcionem como pólo irradiador das ações da Secretaria do Esporte aproveitando a expectativa de prática esportiva gerada pela construção da obra.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2017

Ouvidor Setorial

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Tomamos conhecimento das ações desenvolvidas pela Ouvidoria no dia a dia da Secretaria e suas relações com a sociedade cearense através de seus entes esportivos. O relatório bastante favorável ao momento vivido pela Secretaria do Esporte reflete com transparência o nosso compromisso com o desenvolvimento social e esportivo do povo do nosso Estado.
