

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2021

Ouvidoria do Ceará



Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021

Período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021



EXPEDIENTE

Rogério Nogueira Pinheiro Secretário de Esporte e Juventude

Marcilio Catunda Ferreira Gomes Secretário Executivo da Juventude

Francisco Williams Cabral Filho Secretario Executivo do Esporte

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 Ouvidor Setorial

Verônica Maria Tavares Barreto Melo **Ouvidora Substituta**



1 - INTRODUÇÃO

Criada pela Lei Nº 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 a Secretaria do Esporte e Juventude interage com o cidadão através de sua Ouvidoria cumprindo os dispostos no Decreto Nº 30.474/2011 que instituiu o Sistema de Ouvidoria Estadual, da Lei Nacional Nº 13.460/2017 que prevê direitos de cidadãos e atribuições das Ouvidorias, da Instrução Normativa 01/2020 que estabelece normas para a observância das atribuições do Ouvidor Setorial. O Decreto Nº 33.485/2020 que regulamentou o Sistema Estadual garante os direitos dos usuários dos serviços públicos que se manifestam através dos canais de Ouvidoria a obter respostas que pautam pelos princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, da economicidade, da regularidade, da continuidade, da efetividade, da segurança, da atualidade, da generalidade, da transparência e da cortesia.

Regido por esse arcabouço jurídico as Ouvidorias Setoriais têm seus desempenhos avaliados por critérios disciplinados e publicados através da portaria estadual Nº 97/2020. A Ouvidoria da Secretaria do Esporte e Juventude é parte integrante da Política de Gestão Estratégica da Controladoria Geral do Estado e nessa tarefa suas ações se voltam para a ausculta da sociedade para que se construa um estado cada vez mais democrático.

Para um melhor entendimento deste relatório informamos que ele constará dos seguintes tópicos: Expediente; Introdução; Providências quanto às recomendações do relatório de Ouvidoria do ano anterior; A Ouvidoria em números; Indicadores da Ouvidoria; Análise das manifestações e providências; Benefícios alcançados pela Ouvidoria; Comprometimento com as atividades da rede; Boas práticas de Ouvidoria: Considerações Finais; Sugestões de Melhoria; Pronunciamento do dirigente do órgão.



2 – PROVIDENCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES DO RELATORIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.

O ano de 2021 caracterizou-se pela continuação da pandemia do COVID-19 que assolou o país matando mais de 600.000 pessoas e prejudicando sensivelmente as ações da Secretaria do Esporte e Juventude que teve quase todas suas atividades esportivas paralisadas devido à necessidade das pessoas se isolarem.

Quanto ao cumprimento das recomendações expostas no Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2020 procuramos tomar as providências indicadas no relatório.

- 01 Devido à continuação da 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 Nº 13.460/2017) sempre foram estimulados nas palestras realizadas com as entidades esportivas. **Implementado**;
- 02 Quando do registro de uma manifestação segue-se um fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de Ouvidoria na plataforma Ceará Transparente.

Cumpre-se 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. **Implementado**

- 03 As respostas das manifestações desta Ouvidoria são finalizadas com um texto para que o cidadão realize a Pesquisa de Satisfação. **Implementado**;
- 04 Tratamento e apuração das denúncias são contemplados com o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final. As denuncias são sempre encaminhadas para o Secretário de Planejamento e Gestão Interna para que tome conhecimento da denuncia e verifique junto com a Ouvidoria a medida a ser tomada.

Implementado;

05 – A melhoria na prestação dos serviços públicos a partir da análise das manifestações apresentadas pelos cidadãos é uma realidade da Secretaria. Semanalmente



despachamos com o Secretário de Planejamento e Gestão Interna para analisarmos as demandas apresentadas. São elaborados e apresentados relatórios resumidos de ouvidoria e encaminhados à área de planejamento. **Implementado.**

06 – Iniciada a ação de informar a Central de Atendimento 155 com informações e atualizações dos Programas da Secretaria. **Está sendo Implementado**;

07 – 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 Nº 13.460/2017. Implementado;

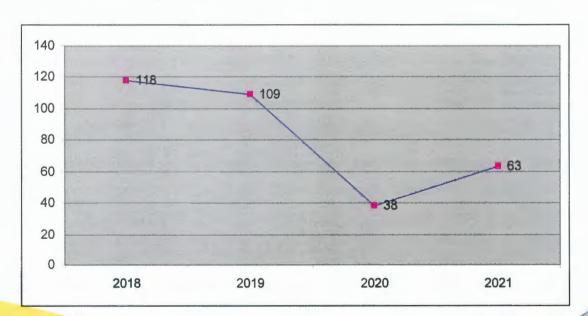
3 - OUVIDORIAS EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 - Ouvidoria em Números

Apresentação das manifestações da Ouvidoria no ano 2021 de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análises e comparações com os resultados de períodos anteriores.

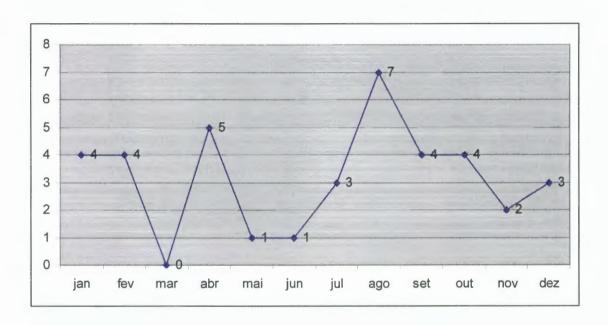
3.1.1 – Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações por ano 2018 a 2021

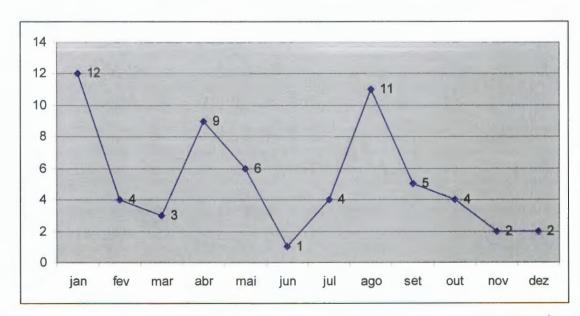




Como mostra o gráfico acima, nos anos de 2018 e 2019, a Ouvidoria da SEJUV recebeu mais de cem demandas. Em 2020 houve uma queda acentuada para trinta e oito demandas devido a Pandemia. No ano de 2021 há um aumento para 63 demandas. **2020**



2021



B



Estabelecendo uma comparação entre o número de demandas enviadas a Ouvidoria nos anos de 2020 e 2021 percebe-se que houve um aumento de pouco mais de 60% em 2021. O aumento deve-se a gradativa liberação do governo para que a atividade esportiva fosse voltando aos campos, as quadras, aos ginásios e as areninhas. Existem no gráfico de 2021 dois picos. Um em janeiro referente a solicitação de serviços que trata de apoio logístico e material esportivo. E o outro no mês de agosto com a reclamação dos pais de alunos que eram contra a realização dos Jogos Escolares.

3.2 - Manifestações por meio de entrada

	2020	2021	Variação %
Internet	27	48	77%
Telefone 155	11	10	- 90%
Facebook	0	1	100%
Telefone Fixo	0	0	0%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
E-mail	0	4	25%
Instagram	0	0	0%
Presencial	2	0	- 200%
Reclame aqui	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Ceará App	0	0	0%
Whatszap	0	0	0%
Sistema legado	0	0	0%
Governo Itinerante	0	0	0%
Consumidor.gov.br	0	0	0%

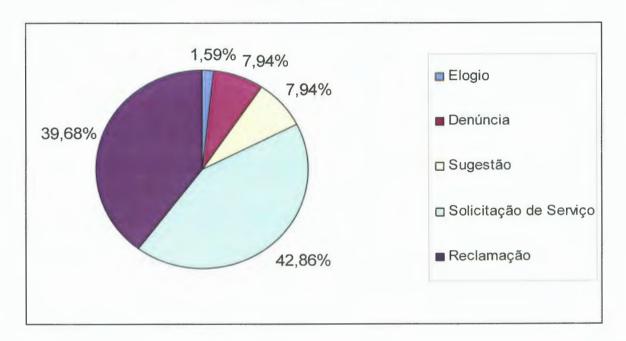
O principal canal de comunicação continua sendo a Internet e verifica-se um aumento de manifestações significativo no ano de 2021 devido à liberação dos equipamentos esportivos para a prática esportiva.

3.3 - Tipo de Manifestação.

	2020	2021	Variação %
Reclamação	15	25	66,66%
Solicitação de Serviço	17	27	58,82%
Sugestão	4	5	25%
Denúncia	4	5	25%
Elogio	1	1	0%



À exemplo dos anos anteriores as solicitações de serviço são a maioria nos tipos de manifestação enviadas pelos cidadãos. A maior variação de 66,66% se dá nas reclamações e observou-se também que no elogio não há nenhuma variação.



O Gráfico acima trata do número de demandas enviadas para a Ouvidoria da Secretaria. O número de solicitações vem em primeiro lugar. Em segundo as reclamações. Em terceiro as Sugestões e as Denúncias e em quinto lugar um elogio.

Manifestações - Assunto

Assunto	Quant.	Porc.
Incentivo ao Esporte	14	22,22%
Ceará Atleta Bolsa Esporte	8	12,70%
Corona Vírus – Covid 19	6	9,52%
Eventos Esportivos Culturais e Educacionais	7	11,11%
Estrutura e Funcionamento do Centro de Formação Olímpica	3	4,76%
Emprego/Estágio	3	4,76%
Conduta Inadequada de Servidor	3	4,76%
Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão	2	3,17%
Estrutura e Funcionamento das Vilas Olímpicas	2	3,17%
Insatisfação Serviços Prestados pelo Órgão	2	3,17%
Concurso Público/Seleção	2	3,17%
Assédio Moral	2	3,17%
Sem Assunto	2	3,17%
	4	6



Legislação e Informação	1	1,59%
Elogio a Servidor	1	1,59%
Lei Estadual de Incentivo ao Esporte	1	1,59%
Salário de Servidor	1	1,59%
Estrutura e Funcionamento do Órgão	1	1,59%
Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	1	1,59%
Atraso/Falta de Pagamento	1	1,59%
Total de Manifestações	63	100%

3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados	Total
Reclamação	Eventos esportivos e Culturais	7
	Corona Vírus	6
	Ceara Atleta Bolsa Esporte	7

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados	Total
Solicitação de Serviço	Incentivo ao Esporte	14
	Estrutura e Func. Vilas Olímpicas	2
	Estr. e Func. Centro Formação Olímpica	3

	Assuntos mais demandados	Total
Sugestão	Emprego/Estágio	2
	Estrutura e Funcionamento do órgão	1
	Estrutura Funcionamento da Ouvidoria	1

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados	Total
Denúncia	Conduta inadequada de servidor	2
	Assédio Moral	1
	Ceará Atleta Bolsa Esporte	1

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados	Total
Elogio	Elogio ao Servidor do Órgão	1

Os Assuntos mais demandados se relacionam aos Eventos Esportivos e Culturais, ao Programa Ceará Atleta Bolsa Esporte e ao Incentivo ao Esporte.



3.3.2 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Incentivo ao Esporte	Sub-Assunto 1.1 – Apoio financeiro e logístico	11
	Sub-assunto 1.2 – Material Esportivo	2
	Sub-assunto 1.3 – Passagem	1

Cooré Atlata Dalas	Sub-assunto 2.1 – Seleção dos atletas bolsistas	3
Ceará Atleta Bolsa	Sub-assunto 2.2 – Falta de Pagamento	2
Esporte	Sub-assunto 2.3 – Concessão de Bolsas	3

	Sub-assunto – 3.1 – Regulamento	4
Jogos Escolares	Sub-assunto - 3.2 – Estado das Escolas	1
	Sub-assunto – 3.3 - Estado das Quadras	2

A solicitação de serviço do Assunto Incentivo ao Esporte contém Sub-Assuntos relacionados a apoio Logístico, Financeiro, Material esportivo e uma passagem. O Assunto Ceará Atleta Bolsa Esporte contém Sub-Assuntos relacionados com a Seleção dos Atletas bolsistas, Atrasos nos pagamentos e a Concessão de bolsas. O Assunto Eventos Culturais, Educacionais e Esportivos contém Sub-assuntos relacionados com o Corona Vírus, o regulamento da competição, estado das escolas e o estado das quadras esportivas.

3.3.3 - Manifestações por Assunto/Sub-assunto (COVID 19)

Assunto	Sub-Assuntos	Total
CoronaVírus (Covid 19)	CoronaVirus	6

Os pais de alunos reclamaram da realização dos Jogos Escolares e muitos deles proibiram a participação dos seus filhos por causa da COVID-19.

3.4 - Manifestações por tipo de Serviço

Tipos	Total	Porcentagem
Não se aplica	33	52,38%
-	30	47,62

Passou-se a exigir a partir do dia 14/10/2021 que a Ouvidoria da Secretaria do Esporte e Juventude – SEJUV - classificasse as manifestações quanto o tipo de serviço. Nove manifestações foram classificadas como não se aplica.



3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Programas	Quantidade	Porcentagem
Ceará no Esporte de Rendimento.	16	25,40
Esporte e Lazer para a População	20	31,75
Gestão Administrativa do Ceará	21	33,33
Programa Inst. Desenv. Políticas Públicas Juventude	1	1,59
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	5	7,94

Analisando a tabela verifica-se que das 63 manifestações 36 delas estão diretamente ligadas a dois Programas Orçamentários com finalidades esportivas:

O Ceará no Esporte de Rendimento:

Projetos: Icasa 2021;

Concessão de Passagens Aéreas;

Apoio ao Futebol Cearense no Campeonato Brasileiro;

Apoio ao Basquete Cearense no NBB;

Gestão e Manutenção de Equipamentos Esportivos;

Esporte e Lazer para a População:

Ceará Atleta Bolsa Esporte;

Arena-Castelão;

Campos do Ceará;

Vilas Olímpicas;

Aquisição de Material Esportivo;

Apoio a Entidade de Organização do Desporto;

Esporte em 3 Tempos;

Jogos Escolares do Ceará.

Gestão Administrativa do Ceará

Conforme revela a tabela vinte e uma das sessenta e três manifestações foram relacionadas sobre a estrutura e o funcionamento do órgão; Emprego/estágio; Salário e Aposentadoria de servidor; Assédio Moral; Atraso/falta de pagamento; Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão e outros.

Gestão e Desenvolvimento Estratégico das Pessoas: Cinco manifestações.

Políticas Públicas para a Juventude: Uma manifestação.



3.6 - Manifestação por Unidades Internas

Unidades	2020	2021	Variação
Coordenação de Esportes	12	28	133%
Ouvidoria	18	19	5,5%
Coafi	1	5	400%
Secretário Executivo	1	2	100%
Assessoria de Comunicação	2	4	50%
Assessoria Jurídica	4	5	25%

A Coordenação de Esportes com seus Programas e Projetos responde pela maioria das manifestações. Em segundo lugar vem a Ouvidoria. As duas unidades juntas respondem por mais 77,77 % das manifestações

3.7 - Manifestações por Municípios

Municípios	2020	2021
Campos Sales	0	1
Canindé	1	0
Caucaia	1	1
Coreaú	0	1
Cruz	0	1
Fortaleza	5	23
Granja	0	1
Itaiçaba	0	2
Itapagé	6	1
Juazeiro do Norte	1	1
Jundiaí	1	0
Maracanaú	1	0
Milagres	1	0
Nova Russas	0	1
Pacatuba	0	1
Sobral	0	1
Indefinido	24	28

Estabelecendo comparação entre o número de manifestações relacionadas aos 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. Há uma recuperação em 2021, mas quase 100% abaixo dos números de 2018 e 2019.



4 - INDICADORES DE OUVIDORIA

4.1 - Resolubilidade das Manifestações

Tabela: Resolubilidade/ Detalhamento por Situação

Situação	Manifestações em 2020	Manifestações em 2021
Manifestações respondidas no prazo	36	63
Manifestações respondidas fora do prazo	4	0
Manifestações em apuração no prazo(não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora do prazo(não concluídas)	1	0
Total	41	63

Tabela do Índice de Resolubilidade

Situação	Índice em 2020	Índice em 2021
Manifestação Respondidas no prazo	87,8 %	100%
Manifestações respondidas fora do prazo	12,2%	0%

4.1.1 – Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

A reorganização do setor com a presença de uma Assessora de Controle Interno com vasta experiência no serviço público bem como a presença de uma Ouvidora Substituta melhorou os serviços prestados pela Ouvidoria.

4.1.2 - Tempo médio da Resposta

Tempo médio da resposta	2020	9 dias
Tempo Médio da Resposta	2021	8 dias



4.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A – De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria	4.0
B – Com o tempo de retorno da resposta	4.2
C – Com o canal utilizado para registro de manifestação	4.6
D – Com a qualidade da resposta apresentada	4.0
Média	4.2
Índice de Satisfação: Média simples das perguntas A B C D * 20	84%

4.2.2 – Ações para a melhoria do índice de satisfação

Atingimos o índice de satisfação, mas podemos melhorar até porque em anos anteriores já tivemos médias melhores. Acreditamos que com as mudanças verificadas na Ouvidoria o nosso atendimento tende a melhorar.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	4
Total de manifestações finalizadas	63
Representação da Amostra	6,3%

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação você achava que a qualidade do serviço	
de Ouvidoria era:	
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	

5.1 – Motivos das Manifestações

As manifestações que mais se repetiram ao longo do ano de 2021 são as solicitações de serviço e em segundo lugar as reclamações. O assunto Incentivo ao Esporte envolve o apoio logístico e financeiro, a cessão de material esportivo. Esse apoio é muito solicitado pelos cidadãos na esperança de implantação de um programa ou realização de um evento esportivo.

Outro assunto que foi motivo de muitas manifestações diz respeito aos Eventos esportivos, culturais e educacionais que tem como sub assunto os Jogos Escolares. Esse programa é significativo. No ano de 1919 tivemos a participação de 18 mil estudantes-atletas. Em 2020 os jogos não foram realizados por causa da Pandemia e agora em 2021

P



os jogos foram realizados com a presença de 4.000 atletas-estudantes. Pais reclamaram se manifestando contra a realização dos jogos por conta da Covid 19

e muitos deles proibiram seus filhos de participarem. Reclamaram também das estruturas nas escolas e nas quadras esportivas. Outro Programa de grande significação dentro do Estado é o Ceará Atleta Bolsa Esporte com seus 3970 atletas estudantes. Também teve reclamações por conta do processo de seleção de atletas estudantes, por causa de atraso no pagamento devido documentação de bolsista contemplado junto ao banco e a concessão de bolsas. Importante ressaltar que a Pandemia que assolou o país prejudicou muito a prática esportiva. Uma das medidas reconhecidas como eficaz pela Organização Mundial de Saúde era a de evitar aglomeração. O governo do Estado do Ceará no cumprimento desses protocolos proibiu a prática esportiva nos campos, nas quadras, nas areninhas e no ginásio. Houve um aumento de manifestações em 2021 em relação a 2020. O fato aconteceu por causa do arrefecimento da Pandemia no segundo semestre, possibilitando a gradativa liberação da prática esportiva nos campos, nas quadras, nas areninhas e nas escolas de todo o Estado do Ceará.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

O Programa Ceará Bolsa Atleta sofre reclamações por conta da burocracia que o banco exige para os pagamentos. Os Jogos Escolares de 2019 teve 18.000 participantes de forma direta. É a competição com o maior número de estudantes atletas de todo o Estado. O ano passado não teve os jogos por causa da pandemia. Esse ano teve os jogos, mas o número caiu para 4.000 participantes. É preciso esclarecer que a Secretaria só tem participação na fase final dos jogos, ou seja, na terceira fase. As fases 1 e 2 são da responsabilidade das escolas e dos municípios. Devido a falha na comunicação todos acham que a responsabilidade total é da Secretaria do Esporte e Juventude.

5.3 — Providências adotadas pelo Órgão Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.

As três principais manifestações apresentadas dizem respeito aos maiores programas da Secretaria que são: Os Jogos Escolares que em tempos normais é uma competição que abriga de forma direta mais de 18.000 atletas e técnicos. Nos Jogos realizados em 2021 caiu para 4.000 participantes por conta da Pandemia. São freqüentes as reuniões promovidas e estimuladas pela Ouvidoria da SEJUV entre a Coordenação de Esportes da SEJUV e a SEDUC. O Ceará Atleta Bolsa Esporte tem 3.760 estudantes atletas e vez por outra aparecem os problemas. Como se trata de recebimento de dinheiro o Bradesco joga duro com a necessidade de documentação e os bolsistas que moram em todo o estado se irritam com a burocracia exigida. A Ouvidoria estimula reuniões para que se consiga resolver os problemas. o Programa Assunto Incentivo ao Esporte que trata do material esportivo e do apoio logístico e financeiro. Esses assuntos e sub-assuntos fazem o dia a dia da Secretaria e é motivo de



constantes contatos entre a Ouvidoria, a Coordenação de Esportes com o Secretário Executivo de Gestão e de Planejamento Interno. Reunimos semanalmente para corrigir os problemas que surgem e procurar evitar reincidências.

6 - Benefícios alcançados pela Ouvidoria

II - Benefício não-financeiro

A Ouvidoria defendeu e vem defendendo a importância da Secretaria do Esporte e Juventude em administrar o Estádio Castelão, juntamente com Ceará e Fortaleza, nos dias de jogos. Todos ganham com isso. A Gestão do Estado ganhou através da Secretaria, os sócios torcedores e os clubes ganharam.

7 - Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidores

Participação da ASCOUV/OUVIDORIA da SEJUV em todos os eventos em 2021, promovidos pela CGE para as setoriais, bem como em Eventos de Capacitação para melhor desempenho das referidas funções.

- 1 Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 24/02/2021
- 2 Curso Básico de Ouvidoria 2021 de 8 a 12 de março de 2021
- 3 47º Fórum Permanente Controle Interno em 17/03/2021
- 4 Oficina de Qualidade de Resposta em Ouvidoria de 26 a 27 de abril de 2021
- 5 II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social 28/04/2021
- 6 Oficina de Padronização dos Serviços Públicos 19/05/2021
- 7 III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social 30/06/2021
- 8 Encontro Virtual sobre a Plataforma do Ceará Transparente 01/07/2021
- 9 IV Reunião de Fomento ao Controle Interno 18/08/2021
- 10 X Encontro Estadual de Ouvidoria 30/08/2021
- 11 Qualidade de respostas de Ouvidoria 25 e 26/10/2021
- 12 V Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social 27/10/2021
- 13 Oficina Para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2021 25/11/2021
- 14 XV Encontro Estadual de Controle Interno 14/12/2021
- 15 VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social 15/12/2021

1



8 - Boas Práticas de Ouvidoria

8.1 - Título da Prática/Ação;

Alô Desportista! Estabelecer comunicação da Secretaria do Esporte e Juventude com as entidades de administração e prática do desporto.

- 8.2 Período da realização da Prática/Ação;
 Começou a ser implantado em agosto de 2021
- 8.3 Especificar como se deu a origem da ação/prática apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria;

A queda brusca de mais de 100% nas manifestações dos cidadãos nos dois anos de pandemia nos mostrou a necessidade de ampliarmos a nossa comunicação. A idéia é ampliar o relacionamento com o cidadão, oferecendo além dos canais normais de entrada das manifestações um outro tipo de comunicação.

8.4 – Descrição da ação prática e seu objetivo geral;

Criar um canal de comunicação entre a Ouvidoria da Secretaria e as entidades de administração e prática do desporto em todo o país.

8.5 – Metodologia/Logística adotada para realizar a prática ação

A Entidade ou o cidadão se comunica com a Secretaria através do Watszap e terá sua resposta no máximo em 24 horas.

8.6 - Evidências da realização da ação/prática

Recentemente a Ouvidoria da Secretaria encaminhou um ofício para diversos representantes de entidades desportivas.

8.7 – Apresentar os resultados que foram alcançados.

Algumas entidades já entraram em contato conosco, mas não podemos ainda quantificar os resultados.

9 - Considerações Finais

Os resultados do relatório de 2019 sinalizavam que a Secretaria do Esporte e Juventude tinha acertado em seus programas de interiorização de apoio aos municípios; em administrar o Estádio Castelão implantando uma política de comum acordo com os clubes que levou mais de um milhão e meio de torcedores ao estádio; o Ceará Atleta Bolsa Esporte com suas centenas de estudantes atletas recebendo bolsas

As -



do governo estadual; os jogos escolares estudantis com a participação direta de dezoito mil técnicos e estudantes atletas.

E veio a Pandemia e com ela uma série de decisões e decretos governamentais que cumprindo as orientações da Organização Mundial da Saúde — OMS- determinava evitar aglomerações, usar máscara e cuidar da higienização. A prática esportiva foi atingida, pois foram proibidas as atividades, nos campos, nos ginásios, nas quadras e nas areninhas. A conseqüência ficou expressa nos resultados do relatório de 2020 com uma queda significativa de 108 para 38 manifestações. Em 2021 houve um aumento para 63 manifestações devido à reabertura dos campos, das quadras, dos ginásios esportivos e das areninhas.

10 - Sugestões de Melhoria.

A recuperação das estruturas físicas das Vilas Olímpicas é de vital importância para que as atividades esportivas e culturais possam ser desenvolvidas nesses locais. No momento as referidas vilas encontram-se sem condições que se execute de qualquer programa esportivo.

Jorge Sergio Carnelro Redes

OUVIDOR SETORIAL



11 – Pronunciamento do Dirigente do Órgão/ Entidade

A Secretaria do Esporte e Juventude é um Órgão da Administração Direta Estadual, que tem como Missão conceber e implantar, planos, programas, projetos e ações que traduzam políticas públicas de esporte e juventude.

A pandemia provocada pela Covid-19, além da crise sanitária causou também uma crise social e econômica. Como conseqüência os eventos esportivos tiveram que ser suspensos, as atividades esportivas restritas e outros adaptados. Diante desse momento emergencial a Sejuv ressaltou a importância da atividade esportiva em nosso Estado, priorizando programas e projetos com impacto na inclusão social de jovens, garantindo o pagamento das bolsas dos atletas do Programa Ceara Atleta Bolsa Esporte.

Tal esforço se deu em consonância com a missão e com a valorização da atividade esportiva na saúde das pessoas. Além disso, a Secretaria procurou administrar e viabilizar a manutenção de parques e equipamentos esportivos sob sua responsabilidade e também, a integração com entidades de administração das modalidades esportivas e demais entes federativos.

A ASCOUV, como parte da estrutura organizacional da SEJUV, com competências de Ouvidoria estipulada no regimento interno interage de forma direta com os cidadãos respondendo os seus diferentes tipos de manifestações. A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria conta com uma Coordenadora, um Ouvidor Setorial e uma Ouvidora Substituta. Além de uma boa estrutura física com uma sala devidamente equipada, com internet, telefone fixo e um celular visando melhorar o atendimento.

Røgério Nogyeira Pinheiro

SECRETÁRIO DO ESPORTE E JUVENTUDE