



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



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018

Período de 01 de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018

## **EXPEDIENTE**

Rogério Nogueira Pinheiro

**Secretário de Esporte e Juventude**

Jorge Sérgio Carneiro Rêdes

**Ouvidor**

Djânia Maria Silva Mendes

**Ouvidora Substituta/SIC**

## 1 – INTRODUÇÃO

Como canal de mediação entre o poder público e o cidadão a Ouvidoria da Secretaria do Esporte e Juventude 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 2018 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.

Visando aprimorar os serviços prestados e buscando cada vez mais promover a transparência das atividades, o governo do Ceará decidiu reunir o sistema de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação em uma só ferramenta. Implantado a partir de 18 de Julho do ano de 2018 a plataforma Ceará Transparente tem o intuito de aperfeiçoar o trabalho e levar cada vez mais segurança e qualidade dos serviços aos cidadãos que recorrem à Ouvidoria, garantindo desta forma um maior diálogo entre os cidadãos e a administração pública. Como importante instrumento de controle social, a Ouvidoria se configura como um espaço adequado para o exercício da cidadania.

Os serviços realizados pela Ouvidoria abrangem os cidadãos de maneira geral resultando em manifestações de diferentes tipos como denúncias, reclamações, elogios, solicitação de serviços, sugestões e críticas, buscando sempre atender o cidadão, resolvendo possíveis conflitos e tornando a Secretaria do Esporte mais democrática e interativa.

Quando é registrada uma manifestação, a Ouvidoria busca, com responsabilidade e compromisso, respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários para o devido atendimento aos pleitos do cidadão. A Ouvidoria interage internamente 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 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, 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, considerações finais com 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 de gestores em curto espaço de tempo o que ocasiona também mudanças de rumos a Ouvidoria continua colocando em prática suas reuniões individuais com os coordenadores de células, assessorias, servidores e funcionários terceirizados na busca de melhoras nos serviços oferecidos aos cidadãos.

O relatório de Gestão de Ouvidorias de 2017 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 para melhorar o atendimento.



### 3 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

#### 3.1 – Ouvidoria em Números

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análises e comparações com o resultado de períodos anteriores.

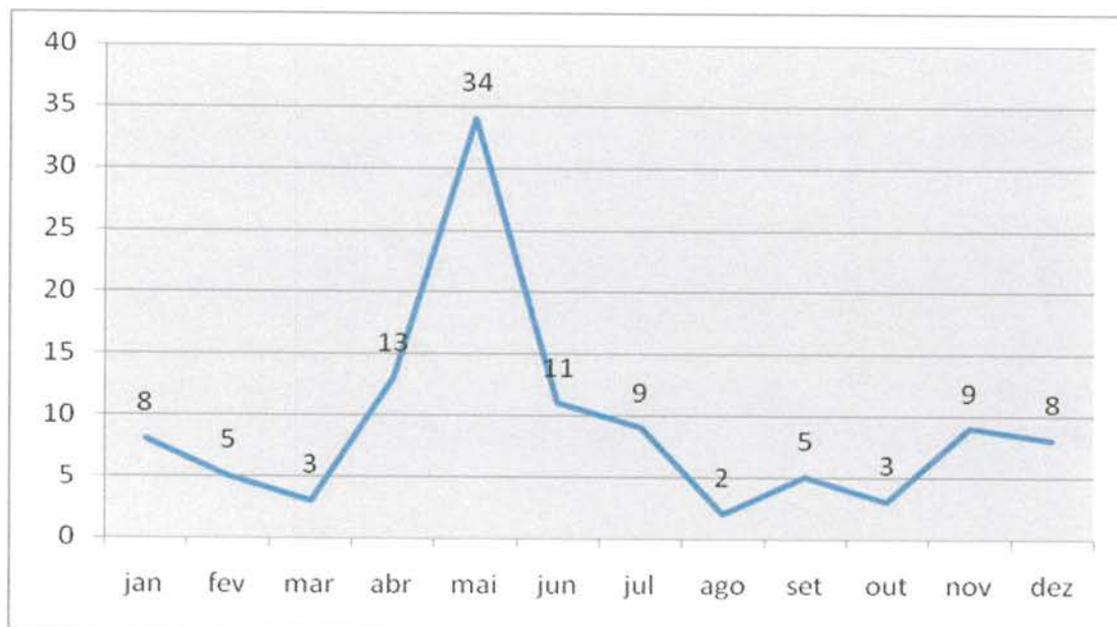
##### 3.1.1 – Total de Manifestações do Período

Comparando os gráficos abaixo verificamos que houve uma diminuição no número de demandas em 2018. Atribuimos essa queda a mudança do sistema determinado pela Controladoria Geral do Estado a partir do dia 18 de julho de 2018. Como pode ser observado no início do segundo semestre de 2018 há uma queda acentuada no número de manifestações. O pico no mês de maio de 34 pontos deve-se a muitas reclamações ligadas ao programa bolsa atleta esporte visto que o programa foi temporariamente suspenso pela Procuradoria Geral do Estado por conta do período eleitoral.

2017



2018



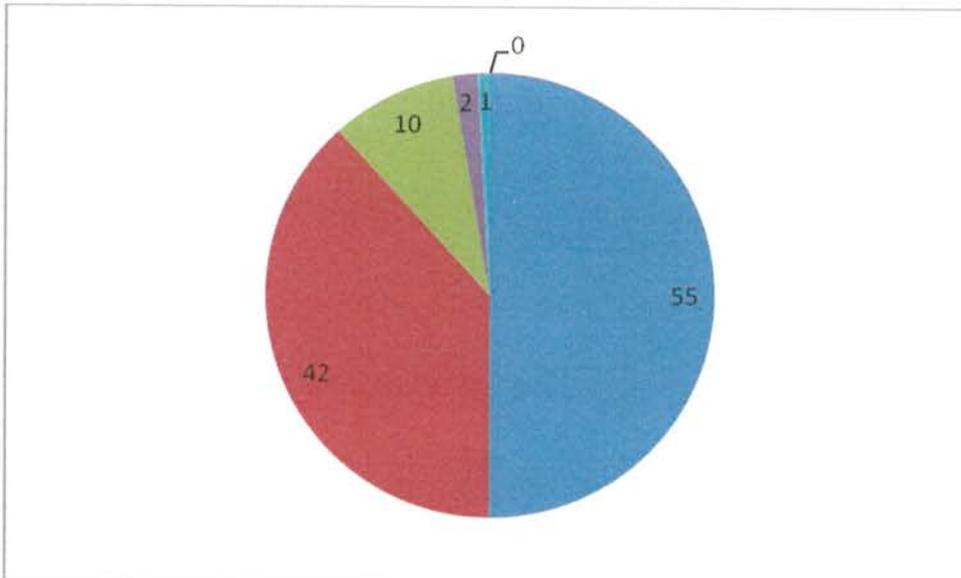
### 3.1.3 - Manifestações por meio de entrada

	2017	2018	Variação %
Internet	77	87	12,98%
Telefone 155	13	12	-7,69%
Facebook	10	06	-94%
E-mail	10	04	- 600%
Governo Itinerante	3	01	- 66,66%
Presencial	3	0	- 100%
Reclame aqui	1	0	-100%
Carta	1	0	-100%

*D*

### 3.1.4 - Tipo de Manifestação.

	2017	2018	Variação %
Reclamação	43	55	+ 27,90 %
Solicitação de Serviço	42	42	0 %
Sugestão	15	10	- 33%
Denúncia	8	2	- 75%
Crítica	7	0	- 100%
Elogio	3	2	- 33,3%



**Obs: O número de reclamações aumenta por conta principalmente do Programa Bolsa Atleta Esporte que foi suspenso em maio por conta do período eleitoral. Denúncias e críticas diminuíram por conta de uma atenção maior dada pelas coordenações de células após reuniões com ouvidoria.**

Assunto.	Nº de manifestações.
Incentivo ao Esporte	34
Bolsa Esporte-Atleta	17
Vilas Olímpicas	11
Concurso público ( seleção )	8
Estádio Castelão	6
Insatisfação com o atendimento do órgão	6
Funcionamento do site institucional	3
Estrutura e funcionamento do Centro de Formação Olímpica	3
Estrutura e funcionamento do Órgão	2
Conduta inadequada de servidor	2
Irregularidades em contrato e convênio	2
Investimento em Projetos Governamentais	2
Solicitação de certificado	2
Elogio a programas governamentais	1

Elogio a servidor	1
Despacho/audiência com a gestão do órgão	2
Andamento de obras públicas	1
Cancelamento de Manifestação	1
Fotografia e imagens institucionais	1
Utilização ou ocupação indevida de prédio e terreno público	1
Tramitação de processo	1
Orientação da prestação de serviço do órgão público	1
Uso indevido do patrimônio público por particulares	1
Curso de capacitação e eventos institucionais	1
	Total 110

### 3.1.5 – Tipo Manifestação / Assunto

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos mais demandados</b>	<b>Total</b>
Reclamação	Incentivo ao Esporte (Bolsa Atleta)	18
	Vila Olímpica	11
	Insatisfação atendimento do órgão	6
	Estádio Castelão	6
	Concurso público ( seleção)	3

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos mais demandados</b>	<b>Total</b>
Solicitação de Serviço	Incentivo ao Esporte	15
	Intensificação de policiamento	3
	Est. Funcion. Estádio Castelão	3
	Ev. Esportivos e sócio culturais	2
	Concurso Público	2

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos mais demandados</b>	<b>Total</b>
Sugestão	Ev. Esportivos e Sócio Culturais	3
	Vilas Olímpicas	2
	Bolsa Esporte	2
	Conc. Público Seleção	2
	Prestação de Serviços	1

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos mais demandados</b>	<b>Total</b>
Denúncia	Assédio Moral	1
	Uso indevido de carro oficial	1

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos mais demandados</b>	<b>Total</b>
Elogio	Programas governamentais	1
	Servidor	1

Na tabela abaixo estão representados os sub-Assuntos mais demandados de acordo com o tipo de Assunto frequente durante o ano de 2018. Vale ressaltar que com a mudança do antigo sistema SOU, para a plataforma Ceará Transparente, muitos dados ficaram como não registrados apresentando a denominação de “Dados legados” impossibilitando a total contabilização dos números.

### 3.1.5.1 – Assunto/Sub-Assunto

<b>Assunto</b>	<b>Sub-assunto</b>	<b>Total</b>
Incentivo ao Esporte	Dados Legados	31
Vilas Olímpicas	Dados Legados	12
Eventos Esportivos sócio culturais e educacionais	Virada Esportiva	8
Ins.Atendimento no órgão	Dados Legados	4
Estrutura e funcionamento do site institucional	Dados Legados	3
Estádio Castelão	Dados Legados	3
Bolsa Esporte	Dados Legados	3
Intensif. Policiamento	Dados Legados	3
Incentivo ao Esporte	Apoio financeiro e Logístico	3
Est. Func. do Estádio Castelão	Contratos e Convênios	3
Concurso público/seleção	Esclarecimentos e orientações do edital	3
Estrutura Func. do CFO	Dados Legados	2
Tramitação de Processo	Dados Legados	2

<b>Bolsa Atleta</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>2</b>
<b>Concurso Público</b>	<b>Realização de concurso público/seleção</b>	<b>1</b>
<b>Estr. Func. do CFO</b>	<b>Dados legados</b>	<b>1</b>
<b>Fotografias Imagens Inst.</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>1</b>
<b>Seleção Interna</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>1</b>
<b>Estrutura Func. do CFO</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>1</b>
<b>Oferta de produtos ao Governo do Estado</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>1</b>
<b>Irregul. Cont. Conv.</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>1</b>
<b>Informação, programas , ações e obras</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>1</b>
<b>Cancelamento de manifest. registrada</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>1</b>
<b>Proj. Esporte na Escola</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>1</b>
<b>Solicitação de Certificado</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>1</b>
<b>Processo seleção/estágio</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>1</b>
<b>Insat. Resposta Instituição</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>1</b>
<b>Elogio a Dirigente</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>1</b>
<b>Andamento de Obras Publicas</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>1</b>
<b>Elogio a Programas e Projetos do Governo</b>	<b>Sem sub assunto</b>	<b>1</b>
<b>Projeto Movimento</b>	<b>Processo de seleção</b>	<b>1</b>
<b>Ceará Atleta</b>	<b>Orientações sobre o Programa</b>	<b>1</b>
<b>Eventos esportivos</b>	<b>Jogos Abertos do Ceará</b>	<b>1</b>
<b>Est. Func. do CFO</b>	<b>Funcionamento e Manutenção</b>	<b>1</b>
<b>Vilas Olímpicas</b>	<b>Funcionamento e manutenção</b>	<b>1</b>
<b>Uso indevido de veículo</b>	<b>Dados Legados</b>	<b>1</b>
<b>Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos</b>	<b>Sem sub assunto</b>	<b>1</b>
<b>Estrutura e Funcionamento do órgão/entidade</b>	<b>Atendimento a legislação e normas legais</b>	<b>1</b>
<b>Estrutura e funcionamento do órgão/entidade</b>	<b>Segurança patrimonial/policiamento</b>	<b>1</b>
<b>Est. Func. Ouvidoria</b>	<b>Ampliação dos canais de atendimento</b>	<b>1</b>
<b>Conduta Inadequada de Servidor</b>	<b>Abuso de Autoridade</b>	<b>1</b>
<b>Conduta Inadequada de Servidor</b>	<b>Não cumprimento de horário de trabalho</b>	<b>1</b>
<b>Concurso Público/seleção</b>	<b>Convocação de aprovados/classificados</b>	<b>1</b>

### 3.1.6 – UNIDADES/ÁREAS MAIS DEMANDADAS DO ÓRGÃO

#### Quantitativo de Manifestações por unidade 2017/2018

Unidades	Manifestações 2017	Manifestações 2018	Total
Coordenação Esportes	74	47	- 36,48%
Ouvidoria	22	48	- 118%
COAFI	06	09	50%
Secretário	02	03	75%
ASCOM	0	03	100%

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Coordenação de Esportes	Reclamações - 29
	Solicitação de Serviço - 12
	Sugestão - 5
	Elogio - 1
Ouvidoria	Reclamações - 19
	Solicitação de Serviço - 21
	Sugestão - 5
COAFI	Reclamações - 3
	Solicitação de Serviço - 5
	Denúncia - 1
Secretário	Reclamações - 3
	Denúncia - 1
	Solicitação de Serviço - 2

ASCOM	Reclamação – 1
	Solicitação de Serviço - 2

### 3.1.7 – PROGRAMA DO GOVERNO 7 CEARÁS

#### Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

##### Tema: Administração Geral

##### Tipificação Assunto

##### . Reclamação – 15

Conduta inadequada de servidor	2
Inoperância no atendimento por telefone	3
Insatisfação com a gestão institucional	3
Insatisfação atendimento/serviço prestado pelo órgão	1
Irregularidade em contrato e convênio	3
Insatisfação com respostas	1
Uso indevido de veículo oficial	1
Utilização ou ocupação indevida de prédio ou terreno público	1

##### Denúncias – 2

Assédio Moral	1
Uso indevido de veículo oficial	1

##### Elogios – 2

Elogio a servidor público/colaborador	1
Elogio a Programa e Projetos	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 – 40**

Bolsa Esporte	17
Estádio Castelão	6
Centro de Formação Olímpica	11
Vilas Olímpicas	3
Bolsa Atleta	3

#### **Denúncias – 0**

#### **Elogios - 2**

Dirigente do Esporte	1
Incentivo ao Esporte	1

#### **Solicitação de Serviço - 28**

Incentivo ao Esporte	19
Vila Olímpica	3
Estádio Castelão	1
Cursos de Capacitação e Eventos	2

Bolsa Esporte	1
Projeto Esporte na Minha Cidade	2
Solicitação de Certificados	2

#### Sugestão – 4

Incentivo ao Esporte	4
----------------------	---

### 3.1.8 – MANIFESTAÇÃO POR MUNICÍPIO

Municípios	Manifestações
Abaiara	1
Fortaleza	11
Ipueiras	1
Juaz. Do Norte	1
Lim. Do Norte	1
Nova Lima	1
Tejuçuoca	1
Viçosa do Ceará	1
Indefinido	90

### 3.2 – RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

#### Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Manifestações em 2017	Manifestações em 2018
Manifestações respondidas no prazo	118	110
Manifestações respondidas fora do prazo	0	0
Manifestações em apuração no prazo(não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora do prazo(não concluídas)	0	0

<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>110</b>
--------------	------------	------------

### Tempo médio da Resposta

	<b>Índice</b>	
<b>Tempo médio da resposta 2017</b>		<b>10 dias 3 horas e vinte quatro minutos</b>
<b>Tempo Médio da Resposta 2018</b>		<b>7 dias 12 horas e 13 minutos</b>

### Quadro de Índice de Resolubilidade

<b>Situação</b>	<b>Índice em 2017</b>	<b>Índice em 2018</b>
<b>Manifestação Respondidas no prazo</b>	<b>118</b>	<b>110</b>
<b>Manifestações respondidas fora do prazo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3.2.1 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

#### Pesquisa de Satisfação

<b>Perguntas</b>	<b>Índices</b>
<b>1 – De modo geral sua satisfação com o serviço de Ouvidoria neste momento.</b>	<b>5</b>
<b>2 – Com o tempo de retorno da resposta</b>	<b>5</b>
<b>3 – Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação</b>	<b>4</b>
<b>4 – Antes de realizar esta manifestação você achava que a qualidade do serviço era</b>	<b>5</b>
<b>Total de pesquisas respondidas</b>	<b>2</b>
<b>Índice Média ( Perguntas 1,2,3,4)</b>	<b>95%</b>



#### **4. – PROVIDENCIAS ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO.**

Baseado no capítulo 3.1.5 que trata dos assuntos mais demandados a Ouvidoria tem agido junto a Coordenação de Esporte, o Gabinete do Secretário e a Assessoria Jurídica no sentido de transformar em lei o projeto Bolsa Atleta. O programa das Vilas Olímpicas vai sendo gradativamente retomado e não temos dúvidas que a integração dos programas de juventude a Secretaria recriando a Secretaria do Esporte e Juventude será um sucesso.

#### **5 – COMPROMETIMENTO COM AS REDES DE OUVIDORIA**

A Ouvidoria Setorial da Secretaria do Esporte tem procurado estar presente nos eventos relacionados ao Controle Social e atividades Institucionais, para se manter inteirada das instruções, capacitação de pessoal e notícias de atuação do setor. A Ouvidora está presente nas reuniões, eventos e encontros.

**Evento: “Treinamento Plataforma Ceará Transparente”**

Data: 12 a 16 de março de 2018.

**Evento: “2ª reunião de Controle Social”**

Data: 25 de Abril de 2018

**Evento: “3ª Reunião da Rede de Controle Social**

Data: 27 de Junho de 2018

**Evento: Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir - Módulo Ouvidoria como Instrumento de Cidadania**

Data: 16 a 17 de Agosto de 2018

**Evento: Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir – Módulo A Lei de Acesso à Informação e um Novo Tempo de Transparência**

Data: 10 e 11 de Setembro de 2018

**Evento: Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir – Módulo Gestão de Processos para Ouvidoria**

Data: 01 e 02 de Outubro de 2018



**Evento: IV Congresso Internacional de Controle e Políticas Públicas**  
Data: 17 a 19 de Outubro de 2018

**Evento: Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir – Módulo Ética no Serviço Público**  
Data: 24 e 25 de Outubro de 2018

**Evento: “5ª reunião Ordinária de Controle Social”**  
Data: 31 de Outubro de 2018

**Evento: Encontro Ouvidorias, Tribunal de Contas do Estado do Ceará**  
Data: 08 de Novembro de 2018

**Evento: Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir – Módulo Sistema Público de Acesso à Informação**  
Data: 19 e 20 de Novembro de 2019

**Evento : Oficina de Construção de Relatórios de Ouvidoria**  
Data: 29 de Novembro de 2018

**Evento: Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir - Módulo Ouvidoria como Instrumento de Gestão**  
Data: 10 e 11 de dezembro de 2018

**Evento: Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir – Módulo Avaliação**  
Data: 12 de Dezembro de 2018

## **6 – AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

**6.1 – Formar equipes esportivas na Secretaria do Esporte**

**6.2 – Voltar as aulas de ginástica Laboral**

**6.3 – Organizar uma festa mensal dos aniversariantes**

**6.4 – Formação de um Coral.**



## **7 – ATUAÇÃO JUNTO A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

A Ouvidoria tem acesso livre e constante ao Secretário do órgão e nesses encontros e reuniões é sempre informado sobre os procedimentos a serem tomados, bem como repassa para o Exmo. Sr. Secretário informações que considera importantes e também o conteúdo das demandas oriundas da Controladoria.

## **8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria da Secretaria do Esporte e Juventude vem se consolidando como importante veículo de comunicação entre o Cidadão e a instituição, procurando sempre atender as demandas com satisfação e qualidade garantindo o aprimoramento dos serviços públicos oferecidos e prestados à coletividade.

Os resultados obtidos no ano de 2018 demonstram a atuação da Ouvidoria de forma mais ativa e positiva, fato que pode ser constatado no presente relatório, onde se apresentou um resultado positivo principalmente na credibilidade de seus serviços.

A Ouvidoria almeja que o ano de 2019 seja ainda mais positivo, com resultados cada vez mais satisfatórios e gratificantes, para que todos que venham a recorrer aos serviços prestados por esta Ouvidoria sintam-se atendidos e satisfeitos, bem como contribuindo para o desenvolvimento de maiores esclarecimentos desse instrumento de controle social tão importante para o aprimoramento desta Secretaria.

## 9 – SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Recomendamos que as areninhas que estão sendo construídas nas cidades do Interior funcionem como pólo irradiador das ações da Secretaria do Esporte e Juventude aproveitando a expectativa da prática esportiva gerada pela obra. Conforme registra o capítulo 3.1.8 que trata dos municípios de todo o estado percebe-se que a nossa ação é muito tímida.

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2019

Jorge Sérgio Lapenico Rêdes.

**Ouvidor Setorial**

**Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade**

Ciente e de acordo.

FM. 28.02.19



Rogério Nogueira Pinheiro  
Secretário do Esporte  
e Juventude

1. 1. 1.

2.

3.