



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

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA SECRETARIA
DO ESPORTE E JUVENTUDE DO ESTADO DO CEARÁ**

Período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019

EXPEDIENTE

Rogério Nogueira Pinheiro

Secretário de Esporte e Juventude

Jade Afonso Romero

Secretário Executivo do Esporte

Marcilio Catunda Ferreira Gomes

Secretário Executivo da Juventude

Francisco Igor Almeida Rufino

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Claudia Helena Jorge de Lima

Assessoria de Controle Interna e Ouvidoria

Jorge Sérgio Carneiro Rêdes

Ouvidor

Djânia Maria Silva Mendes

Ouvidora Substituta



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 a Secretaria de Esporte e Juventude 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. A Ouvidoria da Secretaria do Esporte e Juventude é um canal de mediação entre o poder público e o cidadão. Ela faz parte da Política de Gestão Estratégica da Controladoria Geral do Estado como um dos componentes responsáveis pela ausculta da sociedade para que se construa um Estado cada vez mais democrático. A Ouvidoria da Secretaria de Esportes e Juventude 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 2019 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, 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, 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: Introdução, providências quanto às recomendações do relatório da gestão do ano anterior, 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 da ouvidoria; benefícios alcançados pela ouvidoria; comprometimento com as atividades da rede, as boas práticas, considerações finais, sugestões, recomendações e o pronunciamento do dirigente do órgão.



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

Independente da reforma administrativa que transformou a extinta Secretaria do Esporte na atual Secretaria do Esporte e Juventude o que também implica em 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 2018 citava o avanço que tinha significado a melhora da estrutura física para o atendimento ao público e a mudança do local da Ouvidoria que tinha saído dos fundos da Secretaria para uma sala próxima ao gabinete do Secretário. No ano de 2019 tivemos mais avanços. A presença de uma Assessora de Controle Interno ampliou as relações da Ouvidoria dentro da Secretaria e com o público externo. Importante ressaltar que a Ouvidoria tem hoje uma sala só para ela com telefone e impressora o que assegura um melhor atendimento público respeitando as reservas que devem ser observadas no exercício das funções de Ouvidoria.

3 – OUVIDORIAS EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

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.

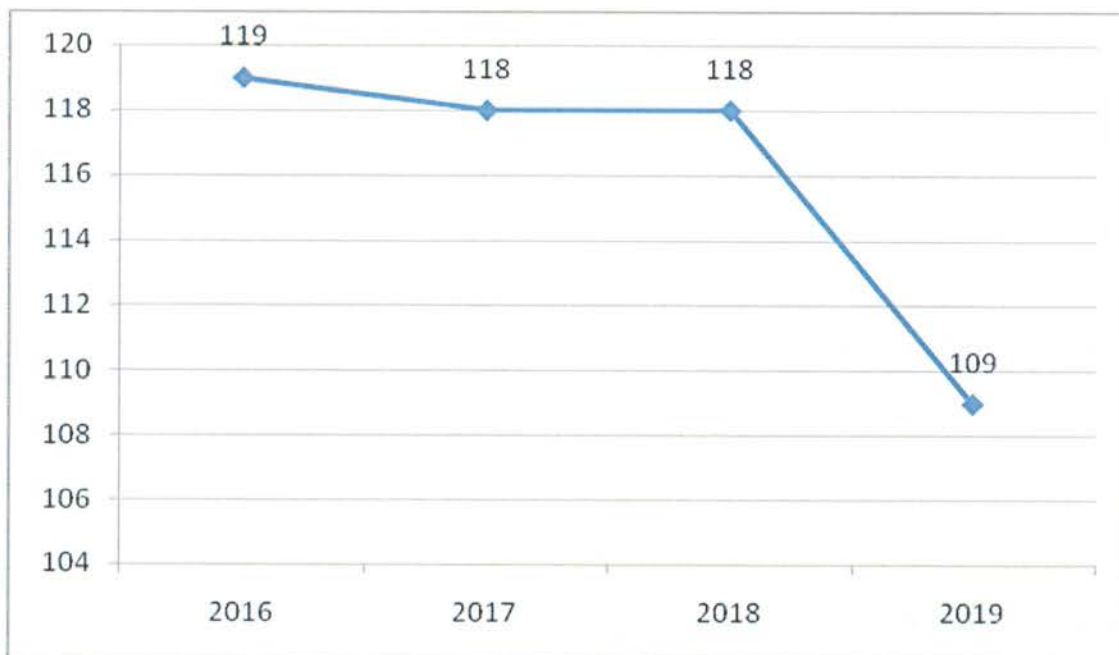
3.1.1 – Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações por ano 2016 a 2019



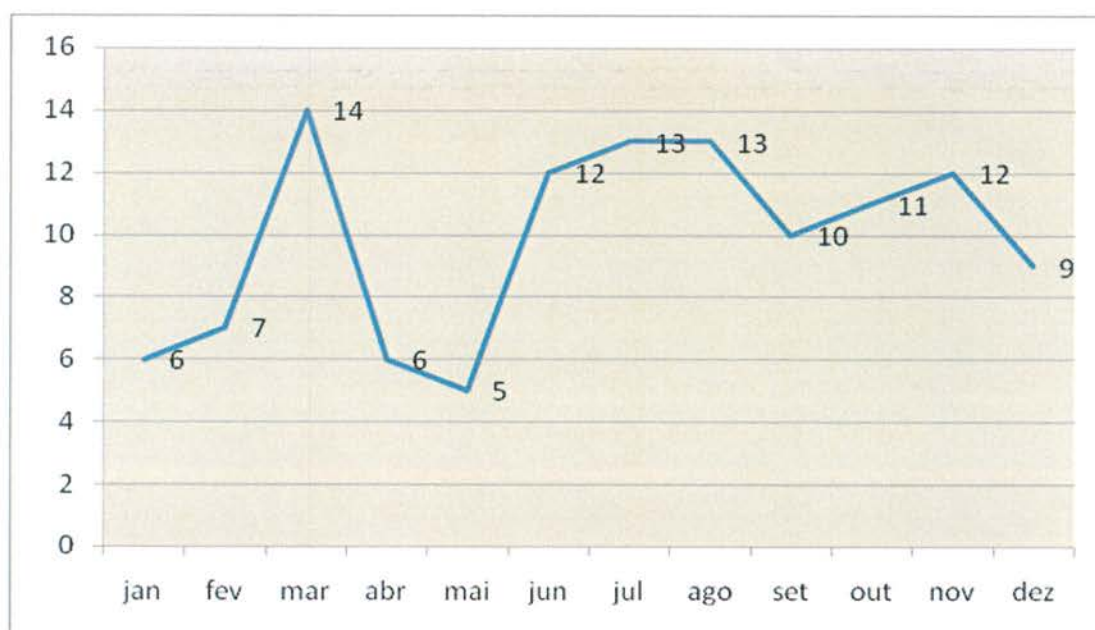
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria do Esporte e Juventude



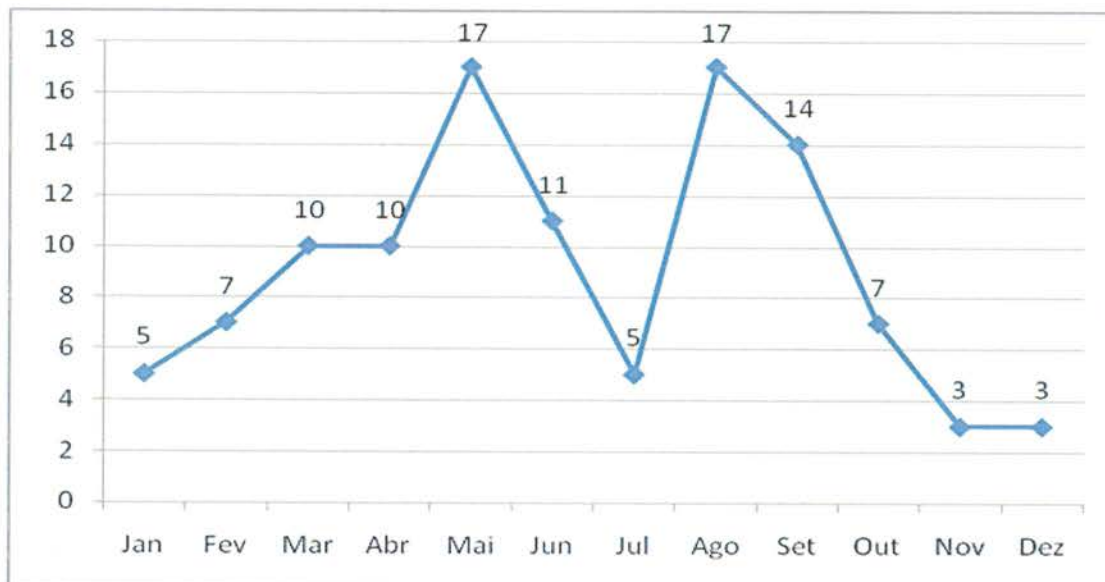
Como mostra o gráfico acima não há alteração significativa em relação ao número de demandas nos anos em relação ao biênio 2016 e 2017. Com relação ao biênio 2018 e 2019 verifica-se uma queda de quase 10% no número de demandas.

2018





2019



- Comparando o número de demandas no ano de 2018 com o número de demandas em 2019 nota-se uma queda de nove demandas. A razão principal foi a estabilização do Programa Bolsa Atleta. O programa tinha sido suspenso em 2018 por conta do período eleitoral o que gerou uma série de reclamações dos bolsistas e sua família. O pico de demandas no mês de maio de 2019 aumenta porque existem oito solicitações de serviço e indagações em relação aos Jogos Escolares. As reclamações aumentaram no mês de agosto por conta da Prefeitura de Fortaleza não ter realizado realizou seus jogos de modalidades coletivas e pressionado pelo prazo de inscrição indicou os campeões das modalidades coletivas de 2018 para representar o Estado do Ceará em 2019. Houve muitas reclamações de técnicos e de familiares dos jogadores.

3.1.3 – Manifestações por meio de entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2018	2019	Variação
Telefone 155	16	23	43,75%
Internet	87	73	-16,09%
Presencial	0	2	200%
Telefone fixo	0	0	0%



Email	8	8	0%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Facebook	6	3	-50%
Reclame aqui	0	0	0%
Instagram	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Governo itinerante	1	0	0%

3.1.4 – Tipo de Manifestações

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2018	2019	Variação
Reclamação	55	55	0%
Solicitação Serviço	42	41	- 2,38%
Denúncias	2	7	250%
Sugestão	10	5	-50%
Elogio	1	1	0%

Analisando a tabela verificamos que o número de demandas nos itens reclamações e solicitações de serviços no ano de 2019 e 2018 permanecem quase que os mesmos. Pretendemos fazer uma análise mais aprofundada dessas reclamações e solicitações de serviços para termos uma melhor visão dessas coincidências. Com relação ao aumento das denúncias estão ligadas a problemas em contratos e convênios, obras paralisadas e a estrutura e funcionamento do Estádio Castelão. O elogio é feito pela ação da Coordenação de Esportes nos Jogos Escolares.

3.1.5 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Sub-Assunto	Total
Reclamação	Incentivo Ao Esporte	15
	Eventos sócio esportivos	13
	Estrutura e funcionamento do Castelão	7
Denúncias	Problemas em contratos e convênios	2
	Estrutura e funcionamento do Castelão	1
	Conduta inadequada de servidor	1
Sol. de Serviço	Incentivo ao Esporte	24



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

	Eventos esportivos sócio culturais	9
	Concurso público/seleção	2
Sugestões	Estrutura e funcionamento do Castelão	3
	Esporte em três tempos	2
	Areninha	2
Elogio	Evento esportivo sócio cultural	1

O assunto incentivo ao esporte é utilizado pela Ouvidoria porque frequentemente encontramos assuntos que não conseguimos enquadrá-los. Os sub-assuntos permitem um registro adequada da questão.

3.1.6 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Jogos Escolares	23
	Apoio financeiro e logístico	10
	Manutenção Estádio Castelão	7
Denúncias	Obra paralisada	2
	Manutenção Estádio Castelão	1
	Utilização indevida de carro	1
Solic. De Serviço	Material esportivo/apoio logístico	24
	Jogos Escolares	9
	Esclarecimento de edital	2
Sugestão	Funcionamento e manutenção do Castelão	2
	Apoio financeiro e logístico	1
	Processo de seleção	1
Elogio	Jogos Escolares Ceará	1

Os Jogos Escolares tiveram picos de reclamação em maio e agosto. Em maio é normal por conta do início dos jogos em todo o estado e em agosto por conta da ação da Prefeitura Municipal de Fortaleza que não realizou seus jogos de modalidades coletivas e indicou os campeões das modalidades coletivas de 2018 para representar o Estado do Ceará em 2019. Houve muitas reclamações de técnicos e de familiares dos jogadores.



Outras reclamações fazem parte do dia a dia e envolve apoio financeiro tipo bolsa esporte e solicitação de material esportivo.

3.1.7 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipos de Serviços	
Tipos	Total
Ação Educativa	87
Apoio a eventos	10
Acompanhamento de processos licitatórios	4
Abertura de processos	3
Esclarecimento de edital / Processo de seleção	5

A imensa maioria das demandas enviadas a Secretaria dizem respeito a Projetos esportivos no Programa Orçamentário Esporte e Lazer para a população que tem como orientação as atividades voltadas para o desporto educacional daí a ação educativa.

3.1.8 – Manifestações por Programas Orçamentários

Tabela: Programas Orçamentários		
Programas	Quantidade	Porcentagem
Ceará no Esporte de Rendimento	11	14,29%
Ceará no Esporte de Rendimento	6	7,79%
Esporte e Lazer para a População	29	37,66%
Gestão e Manutenção	31	40,26%

- O Programa Ceará no Esporte de Rendimento contempla as passagens para os atletas e apoios logísticos e financeiros para clubes e federações esportivas.
- O Programa Esporte e Lazer para a População contemplam a cessão de material esportivo, os Jogos Escolares, os Jogos Abertos, o projeto Bolsa Esporte e o Projeto Esporte em três tempos.



- O Programa de Gestão e Manutenção contemplam a gestão e manutenção da própria Secretaria do Esporte e Juventude, do Estádio Castelão, do Centro de Formação Olímpica, do Autódromo Virgílio Távora e das Vilas Olímpicas.

3.1.9 – Manifestações por unidades internas:

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Coordenação de Esportes	86
Ouvidoria	10
Secretário	5
Coordenação Administrativo Financeira	4
Assessoria Jurídica	3
Assessoria de Comunicação	1

Como se vê a maioria das demandas é relacionado com a Coordenação de Esportes o que está de acordo com o objetivo do órgão de desenvolver o esporte em todo o território cearense. O fato de a Ouvidoria estar com 10 demandas deve-se em parte a mudança de Secretaria do Esporte para Secretaria do Esporte e Juventude. A integração do Esporte e Juventude foram gradativas e os quadros da Juventude foram preenchidos aos poucos o que levou a Ouvidoria a chamar para si as demandas relacionadas com unidades da Juventude.

3.1.10 – Manifestações por Município

Tabela Municípios		
Municípios	2018	2019
Fortaleza	11	19
Abaiara	1	0
Ipueiras	1	0
Juazeiro do Norte	1	0
Limoeiro do Norte	1	0
Nova Lima	1	0
Tejuçuoca	2	0
Viçosa do Ceará	1	0
Indefinido	90	61



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

Aracati	0	4
Baturité	0	1
Caririaçu	0	1
Crato	0	1
Eusébio	0	2
Farias Brito	0	1
Ibiapina	0	3
Itaiçaba	0	2
Itapipoca	0	1
Jaguaruana	0	2
Juazeiro do Norte	1	1
Jundiá	0	1
Madalena	0	1
Marabá	0	1
Maracanaú	0	1
Orós	0	2
São Benedito	0	2
Tabuleiro do Norte	0	1
Várzea Alegre	0	1
Viçosa	1	0

Nesta lista estão citados os municípios interioranos que necessitaram dos trabalhos da Ouvidoria nos anos de 2018 e 2019. Percebe-se que no ano de 2019 há um aumento significativo de demandas enviadas dos municípios do interior o que nos leva a crer que a Secretaria avança no processo de interiorização.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 – Resolubilidade das Manifestações

Tabela: Resolubilidade detalhamento por situação		
Situação	Quant. Manifestações 2018	Quant. Manifestações 2019
Manifestações	118	103



finalizadas no prazo		
Manifestações respondidas fora prazo	0	6
Manif. em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manif. Em apuração fora do prazo (não concluídas)	0	0

A ouvidoria encontrou algumas dificuldades em responder algumas demandas, porque houveram demandas que dependiam de informações de outros órgão e setores da própria secretaria.

- Índice de Resolubilidade

Tabela índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de resolubilidade 2018	Índice de resolubilidade em 2019
Manifestações finalizadas no prazo	100%	94,50%
Manifestações finalizadas fora do prazo	0%	5,50%

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Estamos aperfeiçoando o contato com outros setores da secretaria no intuito de melhorar o índice resolubilidade.

4.1.2 – Tempo médio de Resposta



Tabela: Tempo médio de Resposta

Tempo médio de resposta 2018	7 dias, 12 horas e 13 minutos
Tempo médio de resposta 2019	9 dias

4.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Tabela: Resultados da pesquisa de satisfação

A – Satisfação com serviços da Ouvidoria neste atendimento	5,00
B – Tempo de retorno da resposta	4,25
C – Canal utilizado para manifestação	4,50
D – Qualidade da resposta apresentada	4,67
Média	4,60
Índice de Satisfação	92%
E – Antes da manifestação você achava a qualidade do serviço	3,33
F – Agora você avalia o serviço realizado pela Ouvidoria foi	4,67
Total de pesquisas respondidas	12
Representação da Amostra	11%

5 – ANÁLISES DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 – Motivo das Manifestações

A grandiosidade dos Jogos Escolares envolvendo de maneira direta 173 municípios, 1174 escolas, 18.526 estudantes e de modo indireto milhares de participantes é também um terreno fértil para as reclamações, denúncias, elogios, solicitações de serviço e sugestões.

As manifestações da estrutura e funcionamento do Estádio Castelão também encontram um terreno fértil para as reclamações, denúncias, elogios, solicitações de serviços e sugestões por conta dos jogos que semanalmente são realizados.

5.2 – Análises dos pontos recorrentes



As reclamações dos Jogos escolares dizem respeito à arbitragem, a hospedagem, as quadras ou ginásios aonde são realizados os jogos escolares e o regulamento da competição. No estádio Castelão reclama-se do estacionamento, dos elevadores, das cadeiras sujas, dos sanitários sujos, iluminação deficiente e briga de torcedores.

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

Com relação aos Jogos Escolares a Secretaria do Esporte e Juventude através da Coordenação de Esportes têm feito reuniões com a Secretaria de Educação do Estado e as Secretarias Municipais de Educação na expectativa de melhorar a organização e o funcionamento dos Jogos.

O Estádio Castelão é administrado pela Secretaria do Esporte e Juventude que o aluga nos dias de jogos para as equipes cearenses que disputam o campeonato estadual, regional e nacional. Após cada jogo verificam-se os pontos falhos e procura-se corrigi-los. Como se trata do estádio mais utilizado no país – 73 jogos - e o segundo maior público – Um milhão seiscentos e sessenta e duas mil quinhentos e quarenta e sete pessoas no ano de 2019 – os problemas que ocorrem com elevadores, cadeiras, estacionamentos e iluminação na sua maioria envolvem processos licitatórios que demandam algum tempo para solucioná-los. Quando demanda tempo para solução a Ouvidoria está sempre presente na busca da melhor solução.

6) – Benefícios alcançados pela Ouvidoria

- A Ouvidoria defendeu que a Secretaria de Esporte e Juventude assumisse a administração do Estádio Castelão após o encerramento da parceria com a empresa Luarenas. O benefício embora não seja passível de representação monetária demonstrou que a Secretaria do Esporte e Juventude têm condições de administrar o estádio Castelão.

7) – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

- Reunião Ordinária de Controle Social
- Data: 27/02/2019

- Reunião Ordinária de Controle Social
- Data: 17/04/2019

- Reunião Ordinária de Controle Social



- Data: 27/06/2019
- Reunião Ordinária de Controle Social
- Data: 28/08/2019
- Reunião Ordinária de Controle Social
- Data: 23/10/2019 - Visita ao Estádio Castelão
- Reunião Ordinária de Controle Social
- Data: 18/12/2019
- Oficina Para Construção de Relatórios de Ouvidorias
- Data: Novembro / Dezembro / 2019

8 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria do Esporte e Juventude juntamente com o PASF – Plano de ação para sanar fragilidades – um programa que abrange vários projetos para sanar fragilidades detectadas. Com a finalidade de aproximar servidores e terceirizados dos diversos núcleos da Secretaria para que cumpramos nossa missão. Foi nesse intuito de aproximar e integrar pessoas que estão sendo planejadas diversas atividades esportivas, recreativas e de lazer.

- - Aniversariantes do mês
- - Eventos em datas comemorativas
- - Intervalo ativo – Ginástica Laboral
- - Saúde Geral – Educação Postural – Ergonomia
- - Academia ao Ar Livre
- - Eventos: Dia da Bicicleta – Dia do Desafio.

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Secretaria do Esporte e Juventude apresentou várias conquistas no ano de 2019, dentre elas a gestão do Estádio Plácido Aderaldo Castelo - Castelão, que gerou benefícios para o futebol cearense. A administração conjunta nos dias de jogos melhorou a situação financeira dos clubes, e mostrou que temos capacidade de continuar mantendo essa parceria com as equipes. Mesmo tendo recebido muitas manifestações sobre as condições do estádio, verificamos que os resultados indicam que estamos no caminho certo. O Bolsa Atleta está funcionando normalmente e as reclamações acerca do atraso de pagamento cessaram, o que deixa claro o pleno



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

funcionamento do programa. É importante registrar também o aumento no número de demandas dos municípios do Estado, revelando a política da secretaria na interiorização dos programas e do esporte.

10- SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Sugerimos que as Areninhas construídas nas cidades do interior funcionem como pólo irradiador das ações da Secretaria do Esporte e Juventude, aproveitando a expectativa de prática esportiva gerada pela construção da obra. Paralelo sugerimos também, a inserção do programa Esporte Em 3 Tempos, e também que os clubes de futebol profissional patrocinados pelo Governo do Estado, desenvolvam nas areninhas escolinhas esportivas de futebol para descoberta de novos talentos no esporte.

Fortaleza, 27 de fevereiro de 2020

Claudice Helena Jorge de Lima

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Jorge Sérgio Benevenuto Rêdes

Ouvidor Setorial

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Li o relatório e temos acompanhado semanalmente as ações desenvolvidas pela Ouvidoria.

[Assinatura]
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA