

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
2022

**Ouvidoria
do Ceará**

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022

Período: de 01/01/2022 a 31/12/2022



EXPEDIENTE

Rogério Nogueira Pinheiro
Secretário de Esporte e Juventude

Francisco Williams Cabral Filho
Secretário Executivo do Esporte

Francisco Ely Aguiar Alves
Secretário Executivo da Juventude

Francisco Igor Almeida Rufino
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Zaíra Caldas de 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 teve sua competência redefinida pela Lei nº 16.710 de 21/12/2018 e foi reestruturada pelo decreto de nº 33.007, de 11/03/2019. Tem como missão planejar, normalizar, coordenar, avaliar e executar a Política Estadual do Desporto.

No exercício de suas atividades a Secretaria do Esporte e Juventude cumpre os dispostos no Decreto nº 30.474/2011 que instituiu o Sistema de Ouvidoria estadual; a Lei Nacional nº 13.460/2017, de 26/06/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos de cidadãos e a Instrução Normativa Nº 01/2020, de 20/10/2020, que estabelece normas para observância das atribuições do ouvidor setorial. O Decreto Estadual Nº 33.485/2020, de 21/02/2020, que regulamentou o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo 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.

Na estruturação desse arcabouço jurídico as Ouvidorias Setoriais cumprem também o Decreto nº 34.697, de 18/04/2022, que trata da Carta de Serviços prestada aos usuários e tem seus desempenhos avaliados por critérios disciplinados e publicados através da portaria estadual nº 97/2020, de 12/11/2020. A Ouvidoria da Secretaria do Esporte e Juventude é parte integrante 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.

Quando do registro de uma manifestação, a Ouvidoria procura respostas, informações, orientações e explicações para o devido atendimento dos pleitos do cidadão. No exercício dessa ação 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. As denúncias recebem um tratamento diferenciado. São encaminhadas para o conhecimento do Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna e para a Assessoria Jurídica analisar a demanda.

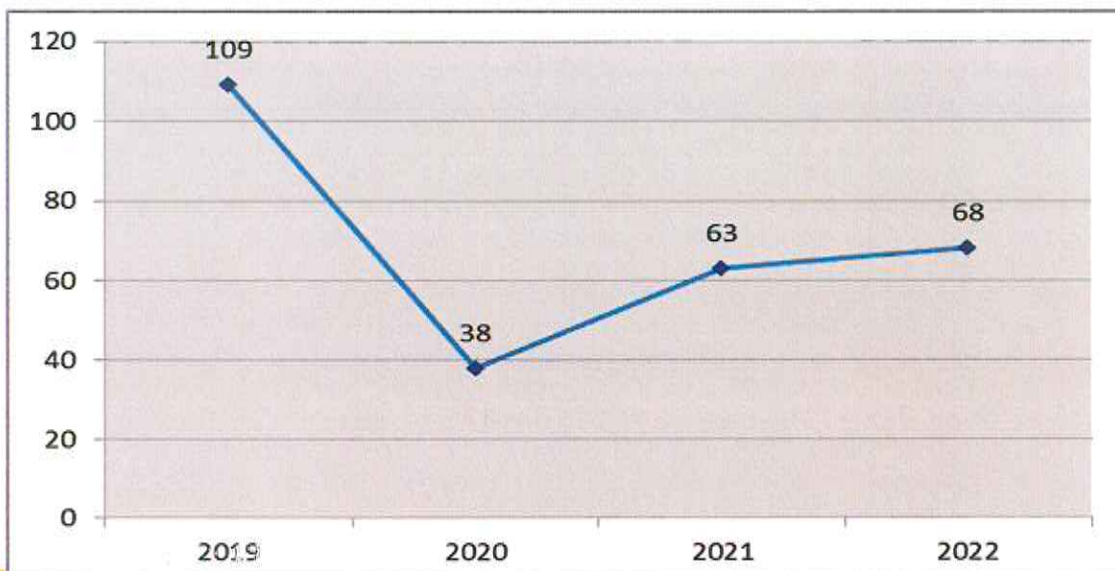
Para um melhor entendimento deste relatório informamos que ele constará dos seguintes tópicos: Expediente; Introdução; Pronunciamentos sobre às Recomendações e Orientações Recebidas; Ouvidoria em Número (Perfil das Manifestações); Indicadores da Ouvidoria; Análise das Manifestações e Providências; Benefícios Alcançados pela Ouvidoria; Comprometimento com as Atividades da Redes de Ouvidoria; Carta de Serviços ao Cidadão e Avaliação de Serviços; Boas Práticas de Ouvidoria; Considerações Finais; Sugestões de Melhoria e Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade.

2- PRONUNCIAMENTOS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Quanto às providências relativas às recomendações do relatório de ouvidoria do ano anterior informamos que as ações implementadas pela SEJUV, em 2022, foram cumpridas de acordo com as orientações do Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE 2021, pags 87 a 89 no capítulo Considerações Finais, Orientações e Recomendações. Como nada foi orientado para a SEJUV não temos providências a tomar.

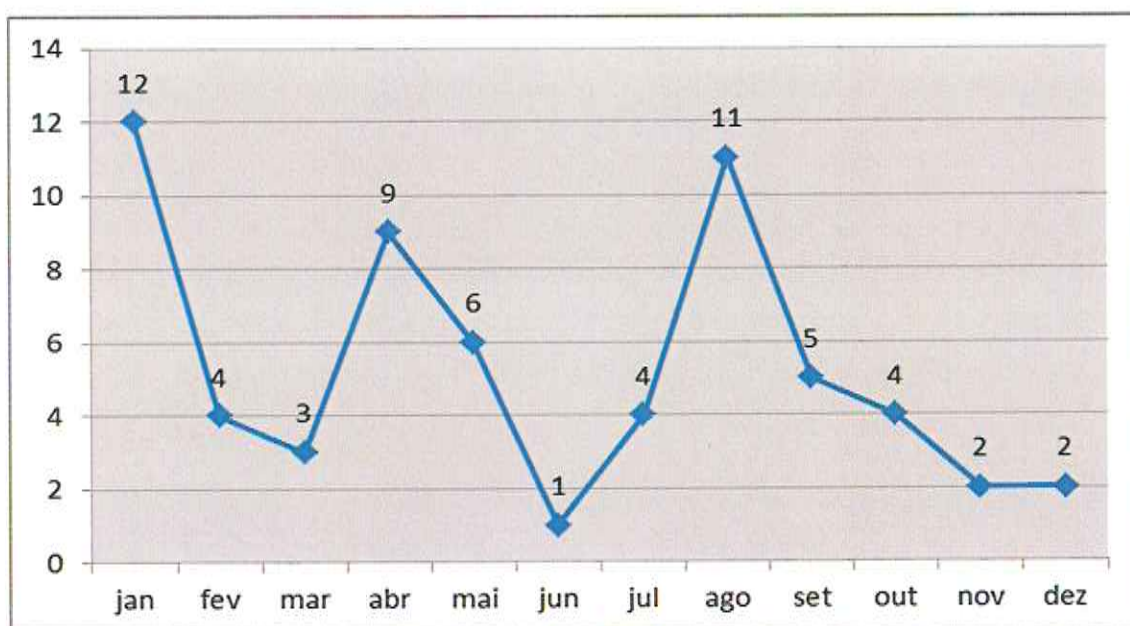
3 - OUVIDORIAS EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 – Total de Manifestações do Período

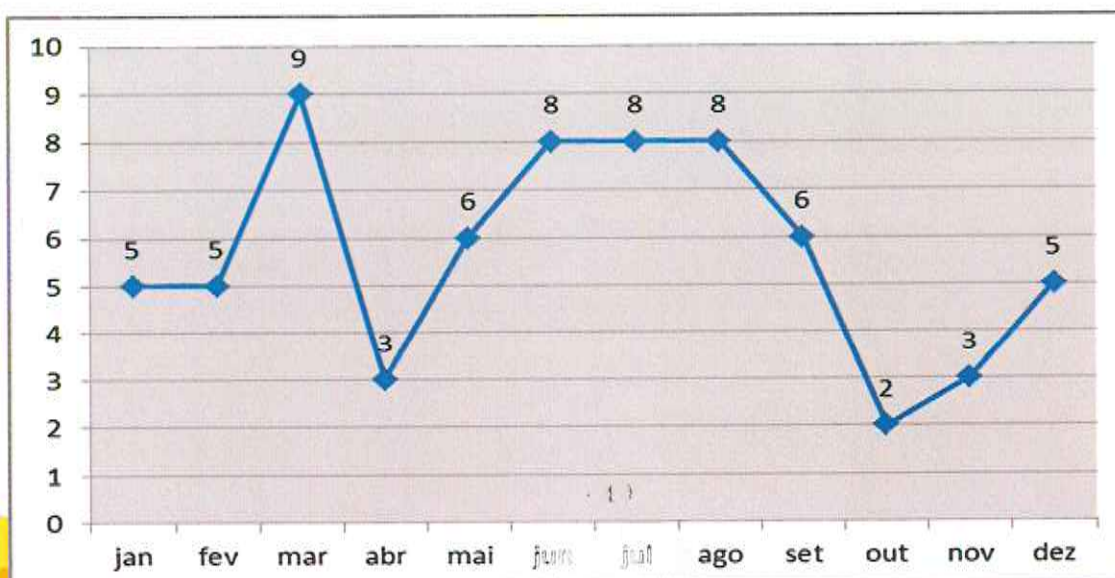


Houve uma queda acentuada no número de manifestações de 2019 para 2020. A pandemia que assolou o país obrigou o governo estadual a tomar medidas radicais para evitar aglomeração o que o levou a proibir a prática esportiva nos campos, nas quadras e nos ginásios esportivos. Com a diminuição dos casos de Covid percebe-se também um aumento gradativo de demandas de 2020 para 2021 e de 2021 para 2022. Todavia o gráfico também nos mostra que o número de manifestações é pequeno em relação ao ano de 2019.

2021



2022



Uma comparação entre o número de manifestações enviadas a Ouvidoria nos anos de 2021 e 2022 percebe-se que houve um aumento da ordem de 8% no número de demandas. Como podemos observar a maioria das manifestações se concentram no período entre março e setembro. O pico em março tem cinco solicitações de serviço relacionado ao Programa Ceará Atleta Bolsa Esporte. Junho, julho e agosto são os meses de organização e realização dos Jogos Escolares gerando também um aumento no número de manifestações.

3.2 - Manifestações por Meio de Entrada

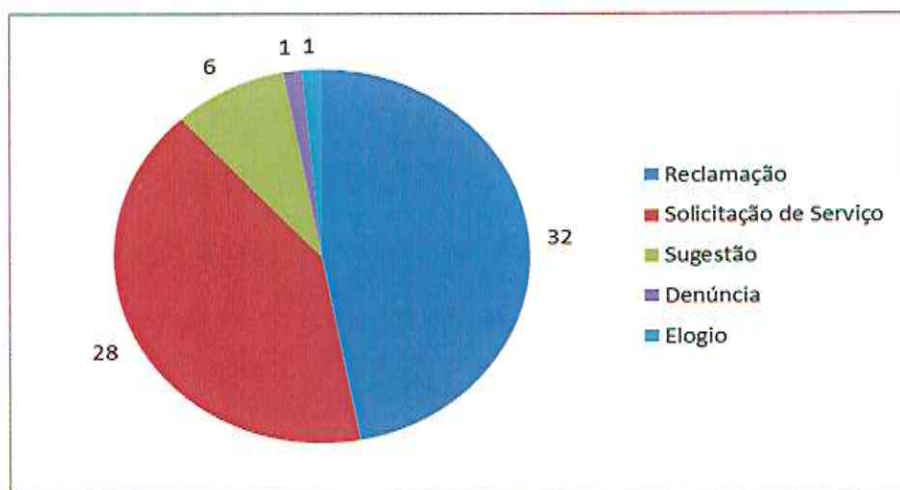
Manifestações	2021	2022	Variação
Internet	48	39	- 18,75 %
Telefone 155	10	21	110 %
Facebook	0	0	0%
Telefone Fixo	0	0	0%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
E-mail	4	7	75%
Instagram	0	0	0%
Presencial	2	0	100%
Reclame aqui	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Ceará App	0	0	0%
Whatsapp	0	1	100%
Sistema legado	0	0	0%
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 em 2022 pelo telefone 155 e também por e-mail. Após a queda no número de demandas em 2020 por conta da pandemia que determinou o lockdown por um longo período percebe-se que as atividades esportivas estão voltando o que determina um aumento no número de manifestações.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

	2021	2022	Variação %
Reclamação	25	32	-28%
Solicitação de Serviço	27	28	3,7 %
Sugestão	5	6	- 20%
Denúncia	5	1	80%
Elogio	1	1	0%

A tabela acima e o gráfico abaixo nos mostra que as 32 reclamações se concentram nos Programas – Ceará Bolsa Atleta, Incentivo ao Esporte e Jogos Escolares. As sugestões somaram 28 manifestações concentradas no Programa Incentivo ao Esporte. Uma denúncia relativa a problemas de arbitragem nos jogos abertos e um elogio aos programas e projetos da Secretaria



3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto

Assunto	Quant.	Porcent.
Programa Ceará Atleta Bolsa Esporte	20	29,4 %
Incentivo ao Esporte	19	27,93%
Eventos sócio esportivos culturais e educacionais	7	10,29%
Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão	4	5,88%
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	3	4,41%
Convênios e Instrumentos congêneres	2	2,94%
Elogio a Programas e Projetos Governamentais	2	2,94%
Atendimento telefônico	2	2,94%
Acordo de Cooperação e Parcerias	2	2,94%
Esporte em Três Tempos	2	2,94%
Lei de Incentivo ao Esporte	2	2,94%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	1	1,47%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1	1,47%
Conduta inadequada de Servidor	1	1,47%
Total	68	100%

3.3.1.1 – Manifestações por Tipo/Assunto Mais Demandados

Tipos de Manifestação	Assuntos mais demandados	Total
Reclamação	Ceara Atleta Bolsa Esporte	10
	Incentivo ao Esporte	8
	Eventos Esportivos e Culturais	3

Tipos de Manifestação	Assuntos mais demandados	Total
Solicitação de Serviço	Incentivo ao Esporte	8
	Ceará Atleta Bolsa Esporte	6
	Est. e Funcionamento do Castelão	3

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados	Total
Sugestão	Ceará Atleta Bolsa Esporte	4
	Incentivo ao Esporte	3
	Eventos Esport. Sócios Culturais	1

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados	Total
Denúncia	Event. Esport. Sócio Cultural	1

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados	Total
Elogio	Programas e Projetos	1

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Incentivo ao Esporte	Sub-Assunto 1.1 – Apoio financeiro e logístico	10
	Sub-assunto 1.2 – Material Esportivo	6
	Sub-assunto 1.3- Virada Esportiva	3

Ceará Atleta Bolsa Esporte	Sub-assunto 2.1 – Falta de Pagamento	7
	Sub-assunto 2.2 – Concessão de Bolsas	7
	Sub-assunto 2.3 – Edital	6

Eventos Esportivos Sócios Culturais	Sub-assunto – 3.1 – Jogos Escolares	4
	Sub-assunto - 3.2 – Edital	3
	Sub-assunto – 3.3 - Regulamento	1

Esses são os três programas que mais atendem os cidadãos. Natural o número de demandas serem em maior número. As demandas enviadas pelo cidadão abordam em sua maioria os conteúdos referentes aos assuntos e sub-assuntos citados acima.

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-assunto (Covid-19)

Não tivemos nenhuma manifestação referente à (Covid-19)

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviço

	Quantidade	Porcentagem
Não se aplica	50	72,53%
Campos do Ceará	2	2,94%
Ceará Atleta	12	17,65
Esporte Em Três Tempos	1	1,47
Jogos Abertos do Ceará	1	1,47
Jogos Escolares do Ceará	2	2,94

3.5 - Manifestações por Programa Orçamentário

Programas	Quantidade	Porcentagem
Ceará no Esporte de Rendimento	24	35,29%
Esporte e Lazer Para a População	20	29,41%
Gestão Administrativa do Ceará	12	17,65
Gestão Desenvolv. Estratégico de Pessoas	2	2,94
Políticas Públicas Para a Juventude	2	2,93

Analisando a tabela verifica-se que 65% de demandas estão diretamente ligadas a dois programas com finalidades esportivas:

Ceará no Esporte de Rendimento

- Icasa 2021
- Concessão de passagens aéreas
- Apoio ao futebol cearense no campeonato brasileiro
- Apoio ao basquete bol 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 direção do desporto
- Esporte em 3 Tempos
- Jogos Escolares do Ceará

Gestão Administrativa do Ceará

Conforme revela a tabela 29,41% das manifestações foram relativas a estrutura e funcionamento do órgão, emprego/estágio, salário e aposentadoria de servidor, atraso/falta de pagamentos, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão e outros.

Gestão e Desenvolvimento Estratégico das pessoas.

Duas manifestações

Políticas Públicas para a Juventude

Duas manifestações

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Unidades	2021	2022	Variação
Coordenação de Esportes	28	39	28,20%
Ouvidoria	19	22	13,63%
Coafi	5	5	0,00%
Secretário Executivo	2	0	- 200%
Assessoria de Comunicação	4	1	- 300%
Assessoria Jurídica	5	1	- 400%

3.7 – Manifestações por Municípios

Municípios	2021	2022
Acaraú	0	1
Alto Santo	0	1
Ararendá	0	1
Campos Sales	1	0
Caucaia	1	1
Cascavel	0	1
Coreaú	1	0
Cruz	1	0
Fortaleza	23	15
Independência	0	1
Itaiçaba	2	0
Itapagé	1	2
Jaguaribe	0	1
Jaguaruana	0	4
Jijoca de Jericoacara	0	1
Juazeiro do Norte	1	2
Limoeiro do Norte	0	1
Pacatuba	1	1
Paraipaba	0	1
São Paulo	0	1
Senador Pompeu	0	1
Teresina	0	1
Tururu	0	2
Indefinido	28	29

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 – Resolubilidade das Manifestações – relatório de 2022

Situação	2021	2022	Porc.
Manifestações no prazo	63	66	97,06%
Manifestações fora do prazo	0	2	2,94%
Manifestações não concluídas no prazo	0	0	0%
Manifestações em apuração fora do prazo(não concluídas)	0	0	0%
Total	63	68	100%

4.1.1 – Ações para a melhoria dos Índices de Resolubilidade

Realizamos algumas reuniões com a Coordenação de Esportes visando diminuir o tempo médio de resposta e a transparência na informação visto que nessa Coordenação se encontram os três maiores programas da Secretaria.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo médio da resposta 2021	8 dias
Tempo Médio da Resposta 2022	10 dias

4.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

4.2.1 – Índice Geral de Satisfação

Perguntas	Índices
A – Satisfação com o serviço de Ouvidoria neste momento.	4,37
B – Com o tempo de retorno da resposta	4,23
C – Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,17
D – Satisfação com a qualidade da resposta apresentada	4,60
Média das notas $A+B+C+D:4 = 4,32$	4,32

- Índice de Satisfação $A+B+C+D : 4 = 4,32 \times 20$	86,4%
---	-------

4.2.2 – Ações para a Melhoria do Índice de Satisfação.

A Secretaria alcançou média de 86,4% no índice de satisfação

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	5
Total de manifestações finalizadas	68
Representação da amostra $5/68 \times 100$	7,35%

4.2.4 - Índice da Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.

Antes de realizar sua manifestação você achava que a qualidade do serviço:	4.5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi.	4.2

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 – Motivo das Manifestações

Das sessenta e oito manifestações dos cidadãos durante o ano de 2022 trinta e duas delas foram reclamações. A maioria destas reclamações é feita por alguns bolsistas dentre os 6 mil atletas estudantes contemplados no Programa Ceará Atleta Bolsa Esporte que questionam a concessão de bolsas e o atraso no pagamento das mesmas. O assunto Incentivo ao Esporte que tem como sub-assunto material esportivo, apoio logístico e passagens aéreas também foi motivo para vinte oito manifestações contendo reclamações e solicitações de serviço. A lei eleitoral de nº 9.504/97 no seu § 10 reza que no ano em que se realizar eleição fica proibida a distribuição de bens, valores ou benefícios por parte da administração pública.

Outro sub-assunto que se enquadra nos Eventos esportivos sociais e culturais são os Jogos Escolares. O Programa é significativo. Em 2022 foram 13.650 estudantes atletas, 169 municípios de 1.048 escolas.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

O Programa Ceará Bolsa Atleta continua com um número acentuado de reclamações por conta da burocracia que o banco exige para pagamentos. Acredita-se que o ano de 2023 diminua as reclamações porque os bolsistas receberão no banco em que tiverem feito suas inscrições. Gradativamente o número de demandas vai aumentando junto com a volta das práticas desportivas. Com a pandemia se transformando em endemia a prática esportiva aumenta.

5.3 – Providências Adotadas pelo Órgão/ Entidade quanto às principais Manifestações Apresentadas.

As principais manifestações dizem respeito aos maiores programas da Secretaria: Ceará Atleta Bolsa Esporte. Incentivo ao Esporte através de apoio logístico, financeiro e cessão de material esportivo. Eventos Sócio Esportivos e culturais abrangem os Jogos Escolares do Ceará. Esses assuntos e sub-assuntos fazem o dia a dia da Secretaria e é motivo de constantes encontros entre a Ouvidoria, a Coordenação de Esportes e o Secretário Executivo de Gestão e Planejamento Interno. Reunimos semanalmente para corrigir os problemas que surgem e procurar evitar reincidências.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Ascouv/Ouvidoria da SEJUV presta serviços ao cidadão atendendo suas demandas. Nesse sentido, quando solicitados, auxiliamos a gestão superior na tomada de decisão trazendo benefícios financeiros e não financeiros para o órgão como:

6.1 - Benefício financeiro:

Locação da Arena para a realização dos jogos e eventos não esportivos comprovados com a emissão do DAE – Documento de Arrecadação Estadual.

6.2 - Benefício não financeiro:

A Ascouv/Ouvidoria procura mostrar a importância do seu trabalho dentro do Órgão em busca de uma participação mais ativa do cidadão nos eventos realizados pela Secretaria como:

- Recepção de clubes no Estádio nas competições nacionais e internacionais.
- Recepção nos shows e outros eventos.

7 – COMPROMENTIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ascouv/Ouvidoria, durante o exercício de 2022, participou ativamente de todos os eventos promovidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, , bem como na capacitação dos servidores para um melhor desempenho de suas funções.

Visita Virtual na Setorial – 12 jan/22

I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social – 23 fev/22

Oficina de Categorização das Demandas Especiais – 05 abr/22

II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social – 20 abr/22

Curso Básico de Ouvidoria – 25 a 28 abr/22

I Encontro de Ouvidorias Públicas do Ceará, Região dos Sertões e dos Inhamuns – 04 mai/22

II Tira Dúvidas de Ouvidorias – 24 mai/22

III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - 29 jun/22

III Tira Dúvidas de Ouvidoria – 20 jul/22

IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social – 24 ago/22

IV Tira Dúvidas de Ouvidoria 28 set/22

V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social – 26 out/22

XVI Encontro Estadual de Controle Interno – 09 nov/22

Oficinas para Construção de Relatório de Ouvidoria 2022 - 30 nov/22

V Tira Dúvidas de Ouvidoria – 30 nov/22

VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social – 14 dez/22

8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

8.1 - A Carta de Serviços da SEJUV – Secretaria do Esporte e Juventude foi atualizada em 2022

8.2 – São 8 (oito) serviços cadastrados:

2.1 – Jogos Paralímpicos;

2.2 – Campeonato Intermunicipal de futebol;

2.3 – Campos do Ceará;

2.4 – Ceará Atleta;

2.5 – Esporte Em Três tempos;

2.6 – Jogos Dos Povos Indígenas

2.7 – Jogos Abertos do Ceará

2.8 – Jogos Escolares do Ceará

8.3 – Especificar o quantitativo de serviços Digitais e Semidigitais.

Um dos serviços é digital (Ceará Atleta) e 7 (sete) serviços são presenciais.

8.4 – Números referentes às manifestações de ouvidoria por tipo de serviço.

8.4.1 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tipos	Quantidade	Porcentagem
Não se aplica	50	72,53%
Campos do Ceará	2	2,94%
Ceará Atleta	12	17,65
Esporte Em Três Tempos	1	1,47
Jogos Abertos do Ceará	1	1,47
Jogos Escolares do Ceará	2	2,94

8.4.2 – Ações adotadas pela Ouvidoria para eventuais melhorias.

Reuniões envolvendo a Coordenação de Esportes e a Ascouv/Ouvidoria com a intenção de ampliar a Carta de Serviços com Programas e Projetos.

9 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

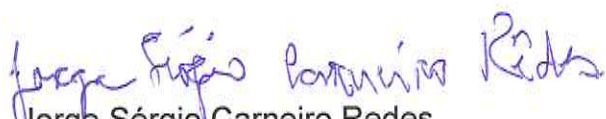
Em 2022 a Ouvidoria não executou nenhuma ação referente a este tópico.

10 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório visa registrar e analisar a atuação da Ascouv/Ouvidoria da Secretaria do Esporte e Juventude no cumprimento de sua tarefa de ouvir o cidadão e nessa ausculta da sociedade construir um Estado cada vez mais democrático. O Relatório de Gestão de Ouvidoria e Relatório de Gestão da Transparência estão de acordo com os números emanados pela Controladoria Geral do Estado e atingem índices considerados ótimos.

11 – SUGESTÕES DE MELHORIA

A criação de uma equipe para avaliar a execução dos programas e projetos da Secretaria para o cumprimento das exigências da Carta de Serviços.


Jorge Sérgio Carneiro Redes
OUVIDOR SETORIAL

12 – 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 Sejuv continua com as ações de prevenção e combate a covid-19, relativas as atividades esportivas, priorizando programas e projetos com impacto na inclusão social de jovens. 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 com profissionalismo, de forma direta com os cidadãos respondendo os mais 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, ar condicionado, visando melhorar o atendimento ao cidadão.



Rogério Nogueira Pinheiro
SECRETÁRIO DO ESPORTE E JUVENTUDE