



RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
2023

**Ouvidoria
do Ceará**

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2023

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

1 - EXPEDIENTE

Rogério Nogueira Pinheiro

Secretário do Esporte

Igor Borges Pinho

Secretário Executivo do Esporte

Francisco Igor Almeida Rufino

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Guerlan Valentim Ximenes

Assessoria Interna de Controle e Ouvidoria

Jorge Sérgio Carneiro Rêdes

Ouvidor Setorial

Verônica Maria Tavares Barreto Melo

Ouvidora Substituta

2 – INTRODUÇÃO

Criada pela Lei nº 13.297 de 07/03/2003 a Secretaria do Esporte Juventude teve sua competência redefinida pela Lei nº 16710 de 21/12/2018. Foi reestruturada pelo decreto de nº 33007, de 11/03/2019 e recentemente através do Decreto nº 35.508/2023 de 19/06/2023 que dispõe sobre a nova estrutura organizacional e os cargos de provimento em comissão da Sesporte. Tem como missão planejar, normalizar, coordenar, avaliar e executar a Política Estadual do Esporte.

No exercício de suas atividades a Secretaria do Esporte cumpre os dispostos no Decreto nº 30.474/2011 de 30/03/2011 que instituiu o Sistema de Ouvidoria estadual; na Lei Nacional nº 13.460/2017 de 26/06/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos de cidadãos; na Instrução Normativa nº 01/2020, de 20/10/2020 que estabelece normas para observância das atribuições do ouvidor setorial. O Decreto Estadual nº 33485/2020 de 21/02/2020 que regulamentou o Sistema Estadual de ouvidoria do Poder Executivo onde 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.

Quando do registro de uma manifestação, a Ouvidoria procura respostas, informações, orientações e explicações para o devido atendimento dos pleitos dos cidadãos. 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. Cumprindo a portaria nº 052/2020 que estabelecem procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias que são encaminhadas para o

conhecimento do Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna e para a Assessoria Jurídica analisarem a demanda.

Para um melhor entendimento deste relatório salientamos que constará dos seguintes tópicos: Expediente; Introdução; Pronunciamentos sobre às recomendações e orientações recebidas pela CGE; Ouvidoria em números(Perfil das Manifestações); Indicadores da Ouvidoria; Análise das manifestações e providências; Benefícios alcançados pela Ouvidoria; Comprometimento com as atividades das redes de Ouvidoria; Sugestões de melhoria e Pronunciamento do dirigente do Órgão/Entidade; Considerações Finais e Anexo de Boas Práticas de Ouvidoria (Especificação)

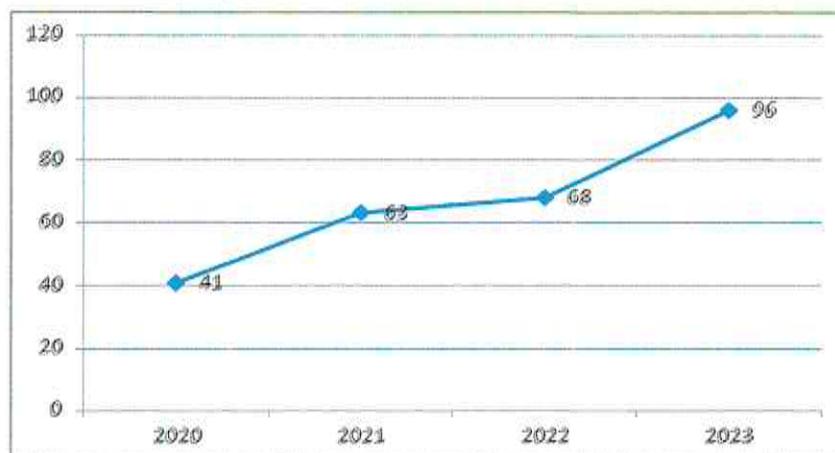
A Ouvidoria da Secretaria do Esporte é parte integrante da Controladoria Geral do Estado e nessa tarefa suas ações se voltam para a ausculta da sociedade para que se construa um Estado cada vez mais democrático.

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

O Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE 2022, pág. 13 a 15 no capítulo que trata das Orientações e Recomendações não indica nenhuma recomendação para a SESPORTE.

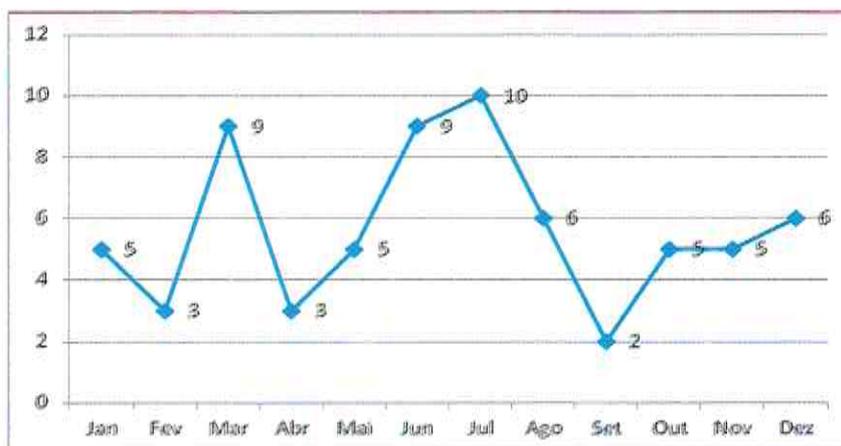
4 – OUVIDORIAS EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

4.1 – Total de Manifestações do Período

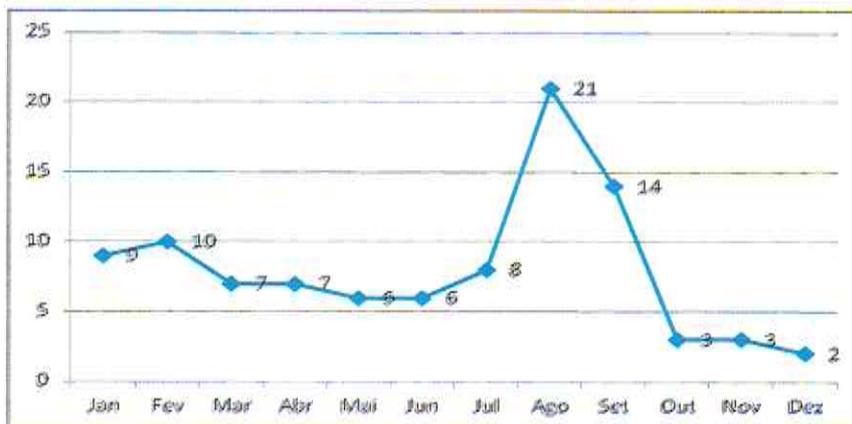


A pandemia que assolou o país a partir de 2020 obrigou o governo estadual a tomar medidas radicais para evitar aglomeração o que o levou a proibir a prática esportiva nos campos, nas quadras e nos ginásios esportivos. Com a diminuição dos casos de Covid houve um aumento de demandas nos anos posteriores. A curva ascendente também nos mostra que o número de manifestações tende a subir nos próximos anos por conta do aumento das atividades esportivas.

2022



2023



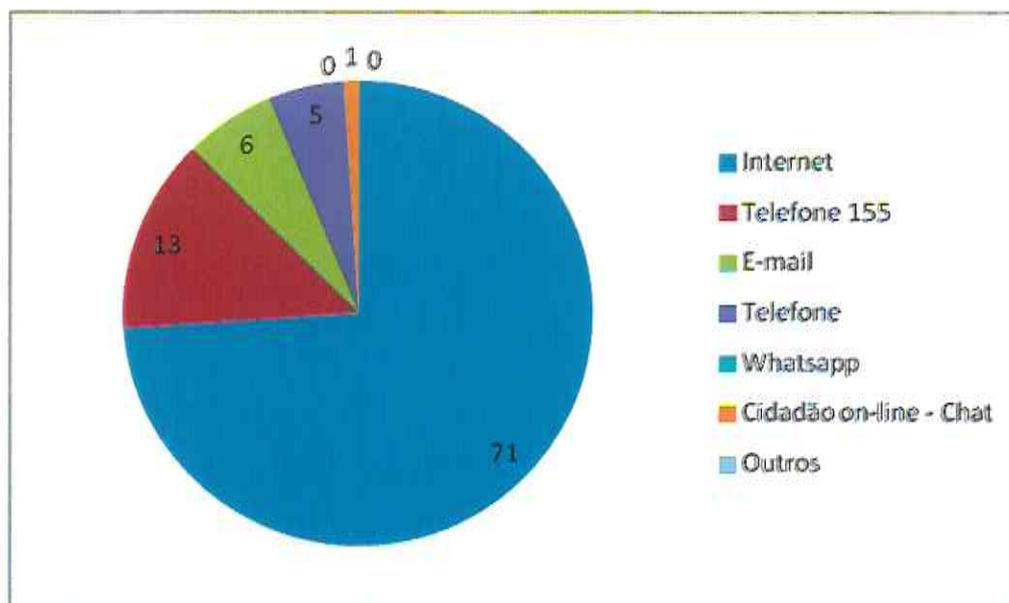
Uma comparação entre o número de manifestações enviadas a Ouvidoria nos anos de 2022 e 2023 revela o aumento significativo no número de demandas. Como podemos observar dezenove delas foram enviadas nos meses de janeiro e fevereiro. Vinte e seis nos meses de março até junho e um pico nos meses de julho, agosto e setembro referentes a reclamações do Programa Ceará Bolsa Esporte e a Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão.

4.2 - Manifestações por meio de entrada

Manifestações	2022	2023	Variação
Internet	39	71	82 %
Telefone 155	21	13	- 38 %
Facebook	0	0	0%
Telefone Fixo	0	5	500%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
E-mail	7	6	- 14 %
Instagram	0	0	0%
Presencial	0	0	0%

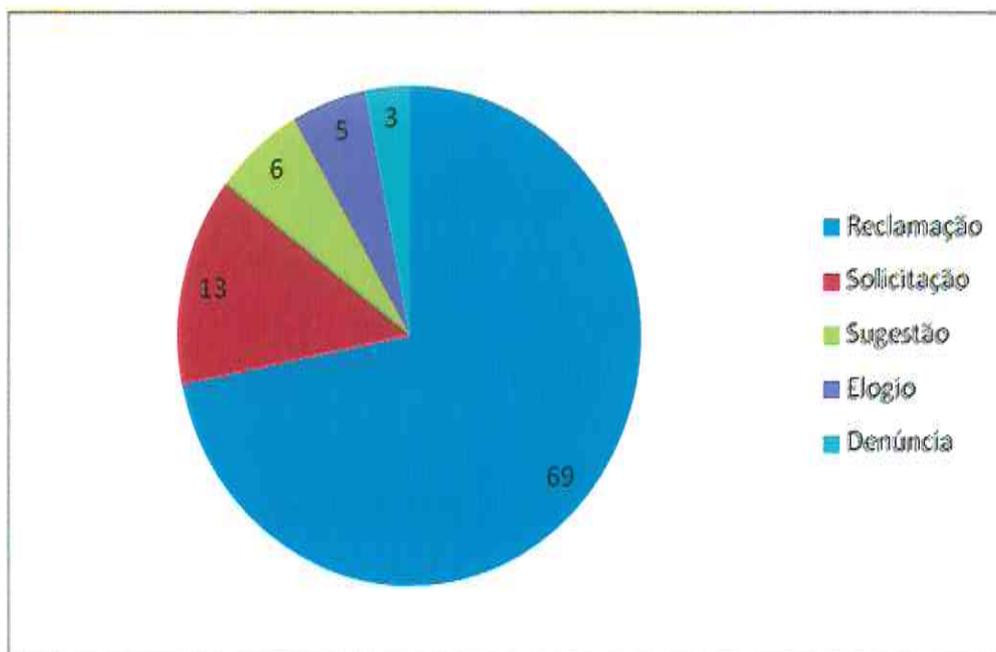
Reclame aqui	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Ceará App	0	0	0%
Whatsapp	1	0	- 100%
Sistema legado	0	0	0%
Governo Itinerante	0	0	0%
Consumidor.gov.br	0	0	0%
Google Ferramentas	0	0	0%
Atendimento Virtual	0	0	0%
Cidadão on-line – Chat	0	1	100%
Cidadão on-line - Telegram	0	0	0%

O principal canal de comunicação continua sendo a Internet com um aumento de 82% e verifica-se uma diminuição de manifestações em 2023 pelo telefone 155, por e-mail e também pelo Whatsapp. Houve uma manifestação através do Cidadão on-line – chat.



4.3 – Tipos de Manifestação.

Tipo de Manifestações	2022	2023	Variação %
Reclamação	32	69	115,63%
Solicitação de Serviço	28	13	-53,57 %
Sugestão	6	6	0%
Denúncia	1	3	200%
Elogio	1	5	400%



A tabela/gráfico acima nos demonstra o total de demandas e seus tipos de manifestação. A maioria das sessenta e nove reclamações está concentrada nos Programas – Ceará Bolsa Atleta, Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão e Estrutura e Funcionamento do Centro de Formação Olímpica - CFO. As Solicitações de Serviço somaram treze manifestações à maioria no

Programa Incentivo ao Esporte. Seis sugestões, três denúncias sendo que duas delas referentes aos Jogos Escolares e uma relacionada ao Programa Ceará Atleta Bolsa Esporte. Quatro elogios para a administração da Sesporte e um para a Arena Romeirão.

Assunto e Sub-assunto

TIPO	ASSUNTO	SUBASSUNTO	ÓRGÃO	QTD.	%
Reclamação	Atendimento telefônico	Inoperância no sistema de telefonia	Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Atendimento telefônico	Mau atendimento	Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Conduta inadequada de servidor/colaborador	Ato indisciplinar ou insubordinação	Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desvio de colaborador de suas funções para atendimento a interesse particular	Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Conduta inadequada de servidor/colaborador	Não cumprimento de horário de trabalho	Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	Sesporte	3	3,13%
Reclamação	Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)		Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Esporte em três tempos	Orientações e procedimentos sobre o projeto	Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Encaminhamento de resposta	Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Estrutura e	Funcionamento e manutenção	Sesporte	2	2,08%

	funcionamento do autódromo internacional virgílio távora (autódromo do eusébio)				
Reclamação	Estrutura e funcionamento do centro de formação olímpica	Acessibilidade	Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Estrutura e funcionamento do centro de formação olímpica	Eventos esportivos	Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Estrutura e funcionamento do centro de formação olímpica	Funcionamento e manutenção	Sesporte	3	3,13%
Reclamação	Estrutura e funcionamento do comitê setorial de acesso à informação (csai)	Descumprimento do prazo de resposta	Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Estrutura e funcionamento do estádio castelão	Funcionamento e manutenção	Sesporte	18	18,75%
Reclamação	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Informações	Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Eventos esportivos socioculturais e educacionais	Jogos escolares do ceará	Sesporte	2	2,08%
Reclamação	Incentivo ao esporte	Apoio financeiro e logístico	Sesporte	4	4,17%
Reclamação	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Atendimento inadequado por prestador de serviços	Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Insatisfação com os	Demora no atendimento	Sesporte	3	3,13%

	serviços prestados pelo órgão				
Reclamação	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Mau atendimento	Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Não cumprimento de normas e procedimentos	Sesporte	1	1,04%
Reclamação	Programa ceará atleta - bolsa esporte	Concessão de bolsas	Sesporte	2	2,08%
Reclamação	Programa ceará atleta - bolsa esporte	Falta de pagamento	Sesporte	17	17,71%
Denúncia	Eventos esportivos socioculturais e educacionais	Jogos escolares do ceará	Sesporte	2	2,08%
Denúncia	Programa ceará atleta - bolsa esporte	Falta de pagamento	Sesporte	1	1,04%
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador		Sesporte	4	4,17%
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo órgão		Sesporte	1	1,04%
Sugestão	Elogio ao servidor público/colaborador		Sesporte	1	1,04%
Sugestão	Estrutura e funcionamento das vilas do esporte e lazer (vilas olímpicas)	Funcionamento e manutenção	Sesporte	1	1,04%
Sugestão	Estrutura e funcionamento do estádio castelão	Eventos culturais e artísticos	Sesporte	1	1,04%
Sugestão	Estrutura e	Funcionamento e manutenção	Sesporte	1	1,04%

	funcionamento do estádio castelão				
Sugestão	Eventos esportivos socioculturais e educacionais	Jogos escolares do ceará	Sesporte	1	1,04%
Sugestão	Incentivo ao esporte	Apoio financeiro e logístico	Sesporte	1	1,04%
Solicitação	Acordo de cooperação/parcerias institucionais		Sesporte	1	1,04%
Solicitação	Consulta sobre as competências e atuação das comissões de ética pública		Sesporte	1	1,04%
Solicitação	Emprego/estágio	Orientações e procedimentos para serviços de terceirização	Sesporte	1	1,04%
Solicitação	Estrutura e funcionamento do estádio castelão	Procedimentos de visitas	Sesporte	1	1,04%
Solicitação	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Atendimento	Sesporte	1	1,04%
Solicitação	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Informações	Sesporte	1	1,04%
Solicitação	Eventos esportivos socioculturais e educacionais	Jogos escolares do ceará	Sesporte	1	1,04%
Solicitação	Eventos esportivos socioculturais e educacionais	Jogos paralímpicos	Sesporte	1	1,04%
Solicitação	Incentivo ao esporte	Apoio financeiro e logístico	Sesporte	1	1,04%

Solicitação	Incentivo ao esporte	Passagens	Sesporte	2	2,08%
Solicitação	Programa ceará atleta - bolsa esporte	Processo de seleção	Sesporte	1	1,04%
Solicitação	Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos		Sesporte	1	1,04%

4.4 – Manifestação por Tipo/Assunto

Tipos	Assuntos mais demandados	Total
RECLAMAÇÃO	Programa Ceará Atleta Bolsa Esporte	19
	Estrutura e Func. do Estádio Castelão	18
	Estrutura e Funcionamento do CFO	5

Tipos	Assuntos mais demandados	Total
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	Incentivo ao Esporte	3
	Eventos Esportivos Culturais Educac.	2
	Estrutura e Func. do Órgão/Entidade.	2

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados	Total
----------------------	--------------------------	-------

SUGESTÃO	Estrutura e Func. do Estádio Castelão	2
	Eventos Esportivos Culturais e Educ.	1
	Incentivo ao Esporte	1

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados	Total
DENÚNCIA	Eventos Esportivos Culturais e Educ.	2
	Programa Ceará Atleta Bolsa Esporte	1

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados	Total
ELOGIO	Elogio ao Serv. Público Colaborador	4
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Ceará Atleta Bolsa Esporte	Sub-assunto 1.1 – Falta de Pagamento	18
	Sub-assunto 1.2 – Concessão de Bolsas	2
	Sub-assunto 1.3 – Edital	1

Centro de Formação Olímpica	Sub-assunto 2.1 – Acessibilidade	1
	Sub-assunto 2.2 – Eventos Esportivos	1
	Sub-assunto 2.3 – Estrutura e funcionamento	3

Incentivo ao Esporte	Sub-Assunto 3.1 – Apoio financeiro e logístico	6
	Sub-assunto 3.2 – Passagens	2

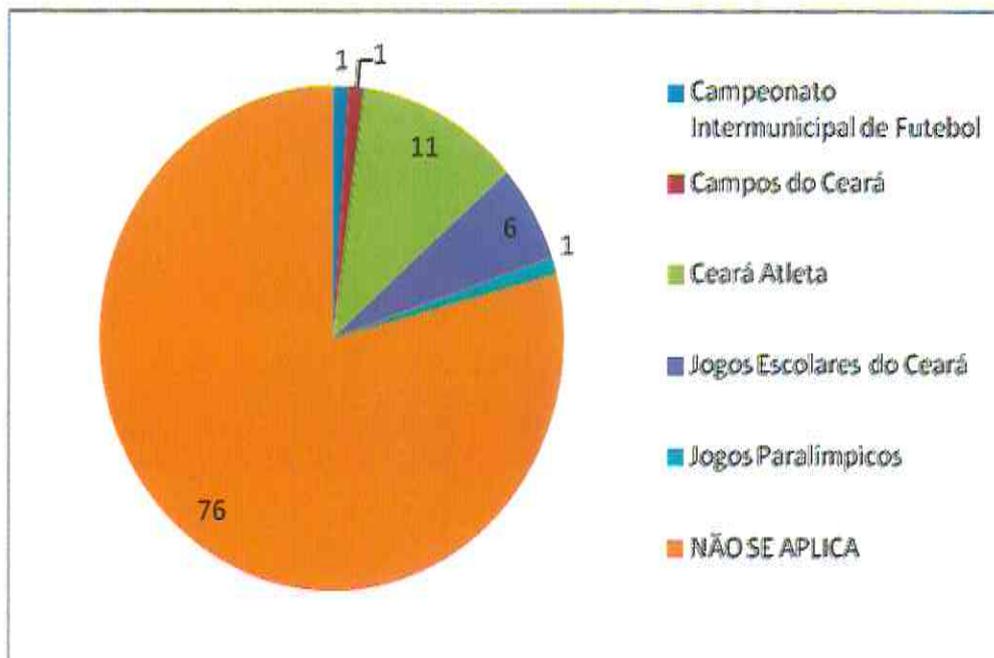
Serviços prestados pelo órgão	Sub-assunto 4.1 – Demora no Atendimento	5
	Sub-assunto 4.2 – Cumprimento de Normas e Procedimentos	1

Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão	Sub-assunto – 5.1 – Funcionamento e Manutenção	19
	Sub-assunto – 5.2 - Eventos Culturais e Artísticos	1
	Sub-assunto – 5.3 - Procedimentos de Visitações	1

Acima os cinco assuntos e sub-assuntos com maior número de demandas enviadas pelos cidadãos.

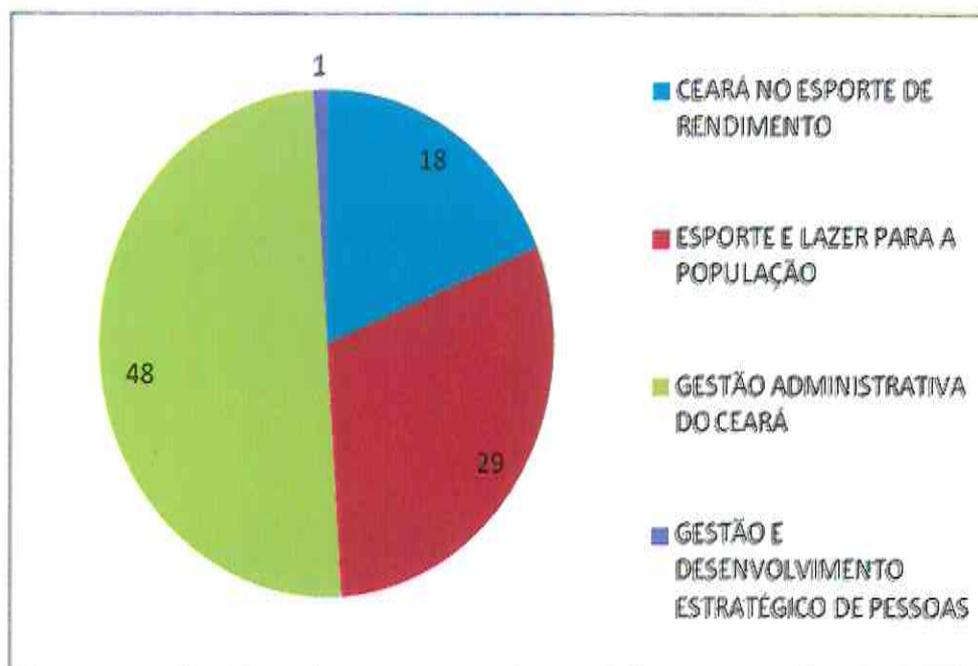
4.6 – Manifestações por tipo de Serviço

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Não se aplica	76	79,17%
Campos do Ceará	1	1,04%
Ceará Atleta	11	11,46%
Intermunicipal de Futebol	1	1,04%
Jogos Paraolímpicos	1	1,04%
Jogos Escolares do Ceará	6	6,25%



4.7 - Manifestações por Programa Orçamentário

Programas	Quantidade	Porcentagem
Ceará no Esporte de Rendimento	18	18,75%
Esporte e Lazer Para a População	29	30,21%
Gestão Administrativa do Ceará	48	50%
Gestão Desenvolv. Estratégico de Pessoas	1	1,04%



Analisando a tabela verifica-se que 48,96% de demandas estão diretamente ligadas a dois programas com finalidades esportivas:

Ceará no Esporte de Rendimento

- Concessão de passagens aéreas
- Apoio ao futebol cearense no campeonato brasileiro
- Apoio ao basquetebol cearense no NBB
- Gestão e manutenção do Centro de Formação Olímpica, Arena Romeirão e Autódromo.

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

Trata do funcionamento administrativo para que a Secretaria do Esporte cumpra a sua missão

Gestão e Desenvolvimento Estratégico das pessoas.

Trata de um gerenciamento de recursos para alcançar objetivos e metas referentes a servidores e funcionários.

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Unidades	2022	2023	Variação
Arena Castelão	0	19	1.900,00%
Arena Romeirão	0	1	100,00%
Assessoria Jurídica	1	3	200,00%
Célula de Suporte Administrativo	3	5	66,67%
Coord.Administrativo-Financeiro	2	2	0,00%
Coord.Desenvolvimento do Esporte	39	41	5,13%
Centro de Formação Olímpica	0	6	600,00%
Ouvidoria	22	9	-59,09%
Secretário	0	6	600,00%
Secretario Adjunto	0	1	100,00%
Secretário Executivo	0	3	300,00%
Assessoria de Comunicação	1	0	-100,00%

Conforme demonstra a tabela acima às unidades Arena Castelão, Coordenação de Desenvolvimento do Esporte, Centro de Formação Olímpica e Ouvidoria são responsáveis por 78% das demandas.

4.9 – Manifestações por Município

Municípios	2022	2023
Acaraú	1	0
Alto Santo	1	0

Ararendá	1	0
Anápolis	0	1
Canoas	0	1
Cariré	0	1
Cascavel	1	1
Caucaia	1	0
Contagem	0	1
Dep. Irapuan Pinheiro	0	1
Eusébio	0	4
Fortaleza	15	9
Hidrolândia	0	1
Iguatu	0	1
Independência	1	0
Itaitinga	0	1
Itapajé	2	10
Jaguaribe	1	0
Jaguaruana	4	0
Jijoca de Jericoacoara	1	0
Juazeiro do Norte	2	4
Limoeiro do Norte	1	0
Maranguape	0	1
Pacatuba	1	0
Paraipaba	1	0
Palhano	0	1
Russas	0	1
São Paulo	1	0
Senador Pompeu	1	0
Sobral	0	2
Teresina	1	1
Tururu	2	0
Indefinido	29	54

Observando a tabela acima se verificam um aumento no número de demandas e uma descentralização com diminuição de demandas oriundas de Fortaleza aumentando a interiorização.

4.9 – Manifestações por Municípios de Ocorrência

Municípios	2022	2023
Eusébio	0	4
Fortaleza	15	9
Itapajé	2	10
Jaguaruana	4	0
Juazeiro do Norte	2	4

Observando a tabela verificam-se demandas solicitando cuidados com o Autódromo Virgílio Távora no Eusébio. Em Fortaleza referente ao Estádio Castelão. Em Itapajé relativo ao Programa Ceará Atleta. Em Juazeiro está relacionado à Arena Romeirão.

5 – Indicadores da Ouvidoria

Tabela: Resolubilidade por Manifestação

Situação	2022	2023	Porc.
Manifestações no prazo	66	95	98,96%
Manifestações fora do prazo	2	1	1,04%
Manifestações não concluídas no prazo	0	0	0%
Manifestações em apuração fora do prazo(não concluídas)	0	0	0%
Total	68	96	100%

5.1.1 – Ações para a melhoria dos índices de resolubilidade

Realizamos algumas reuniões com as unidades da Secretaria e principalmente com a Coordenação de Esportes informando da importância do cidadão receber uma resposta que atenda os seus interesses dentro do prazo de resposta previsto.

5.1.2 - Tempo médio da Resposta

Índice	
Tempo Médio da Resposta 2022	10 dias
Tempo Médio da Resposta 2023	9 dias

A presença atuante da Ouvidora Substituta nas reuniões que inclusive fez o curso de formação de Ouvidores ministrado pela Escola de Gestão Pública contribuiu para melhoria no tempo médio da resposta.

5.2 – Satisfação dos Usuários de Ouvidoria

5.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

Tabela: Resultados de Pesquisa de Satisfação

A– Satisfação com o serviço de Ouvidoria neste momento.	3,69
B – Com o tempo de retorno da resposta	3,25
C – Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,56
D – Satisfação com a qualidade da resposta apresentada	3,06
Média das notas	3,39

Índice de Satisfação	50,00%
-----------------------------	---------------

5.2.2 – Ações para a melhoria do Índice de Satisfação.

No total de 96 demandas tivemos 69 reclamações. Mais da metade dessas reclamações diziam respeito a estrutura do Estádio Castelão e atraso no pagamento do Programa Ceará Atleta Bolsa Esporte. Para melhorar esse índice a Ouvidoria da Secretaria do Esporte passou a se reunir semanalmente com a Ouvidoria da Secretaria de Obras Públicas para tratar de assuntos referentes à estrutura do Estádio Castelão que é da responsabilidade da Secretaria de Obras Públicas(SOP).

5.2.3 – Total de respondentes

Total de pesquisas respondidas 2022		
Total de pesquisas respondidas		5
Total de manifestações finalizadas		68
Representação da amostra	$5/68 \times 100$	7,35%

Total de pesquisas respondidas 2023		
Total de pesquisas respondidas		16
Total de manifestações finalizadas		96
Representação da amostra	$16/96 \times 100$	16,66%

5.2.4 - Índice da Expectativa do cidadão com a ouvidoria

Antes de realizar sua manifestação você achava que a qualidade do serviço:	3,38
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi.	3,56

6) – Análise das Manifestações e Providências

6.1 – Motivo das Manifestações

Das noventa e seis manifestações dos cidadãos durante o ano de 2023 sessenta e nove delas foram reclamações. O Programa Ceará Bolsa Atleta Esporte e a Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão se igualaram com percentual de 21,88% cada. Estas reclamações são feitas 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 e pelos milhares de frequentadores do Estádio Castelão que reclamam da Estrutura e Funcionamento do Estádio.

6.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

O Programa Ceará Bolsa Atleta e o Assunto Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão continua ano pós ano com um número acentuado de reclamações. O atraso no pagamento das bolsas se deve a demora no repasse do recurso. Para um melhor entendimento o Edital do Programa Ceará Atleta informava que a bolsa concedida teria a duração máxima de dez meses indo de outubro de 2002 a julho de 2023. As parcelas referentes aos meses nove e dez só foram pagas em setembro de 2023, portanto, com dois meses de atraso o que gerou uma série de reclamações. 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.

6.3 – Providências adotadas pelo Órgão/ Entidade quanto as 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. Com relação à Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão temos encontro semanalmente com a Ouvidoria da Secretaria de Obras Públicas (SOP).

7 – Benefícios alcançados pela ouvidoria

A Ouvidoria da Sesporte 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:

Benefício não financeiro: A parceria com a Ouvidoria da Secretaria de Obras Públicas, órgão responsável pela estrutura do Estádio Castelão. Temos reunião uma vez por semana. A Ascouv/Ouvidoria trabalha dentro do órgão em busca de uma participação mais ativa do cidadão nos eventos realizados.

Benefício Financeiro: A Locação da Arena para realização dos jogos e eventos não esportivos comprovados com a emissão do DAE – documento de arrecadação estadual. A 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.

8 – Comprometimento com as atividades da rede de ouvidores

8.1 – Reuniões ordinárias das Redes de Ouvidoria

Reunião	Data	Local/Formato	Situação/Participou?
I Reunião	28/02/2023	Virtual	(x) Sim () Não
II Reunião	19/04/2023	Híbrido/SEPLAG	(x) Sim () Não
III Reunião	22/06/2023	Virtual	(x) Sim () Não
IV Reunião	31/08/2023	Híbrido/CASA CIVIL	(x) Sim () Não
V Reunião	24/10/2023	Virtual	(x) Sim () Não
VI Reunião	13/12/2023	Híbrido/CEGÁS	(x) Sim () Não

8.2 – Capacitação Escola de Gestão Pública

Curso de Certificação em Ouvidoria

Período: 17/07/2023 à 24/11/2023

Presentes o Assessor e Controlador de Controle Interno Guerlan

Valentim Ximenes e a Ouvidora Substituta Verônica Maria Tavares

Barreto Melo

8.3 - XXVI – Congresso Brasileiro de Ouvidores

Período: 27/11/2023 à 29/11/2023

Presentes o Controlador Interno e a Ouvidora Substituta da Sesporte

9 – Boas Práticas de Ouvidoria

A Ouvidoria da Sesporte criou um fluxograma para que os servidores de cada área interna compreendam o trâmite de uma demanda criada pelo cidadão e que quer uma resposta o mais breve possível.

O detalhamento está presente no anexo 1 do relatório.

10 – Sugestões de Melhoria apresentadas pela Ouvidoria

A reunião semanal com o ouvidor da Secretaria de Obras Públicas(SOP) para tratar da Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão.

A criação do Fluxograma estabelecendo um vínculo com as áreas internas da Secretaria procurando responder o cidadão com atenção no menor tempo possível.

11 – Pronunciamento do dirigente do órgão/entidade

A Secretaria do Esporte – SESPORTE - Durante o ano de 2023 conforme relatório anual de ouvidoria verificou-se um aumento de 41,17% no total de manifestações. Com destaque para o Programa Ceará Atleta Bolsa Esporte e o equipamento Arena Castelão.

Especificamente em relação ao Programa Ceará Atleta Bolsa Esporte, visualizou-se aumento do número de municípios beneficiados de 2022 para 2023, respectivamente, de vinte nove para cinquenta e quatro municípios caracterizando uma interiorização dos programas da Secretaria. Tendo uma

redução do número de demandas oriundas de Fortaleza descentralizando as ações.

Quanto a Arena Castelão, as manifestações de reclamações em sua maioria, relacionam-se aos quesitos de estrutura, onde a atuação de forma mais eficaz e incisiva de responsabilidade da Superintendência de Obras Públicas - SOP, onde reduziria de forma significativa as demandas em questão, considerando que entre as competências desenvolvidas por esse órgão, destacam-se a realização de vistorias técnicas, fiscalização e recuperação de equipamentos urbanos.

Concluindo, cabe destacar o papel relevante desenvolvido pela Ouvidoria e Assessoria de Controle Interno, quanto à resolução de conflitos, contribuindo de forma significativa para a eficácia das políticas públicas em questão.

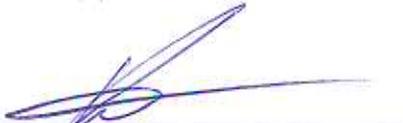
12 – Considerações Finais

O presente relatório visa registrar e analisar a atuação da Ascouv/Ouvidoria da Secretaria do Esporte 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 está de acordo com os números emanados pela Controladoria Geral do Estado.



Ouvidor Setorial

Jorge Sérgio Carneiro Rêdes
OUVIDOR
Secretaria do Esporte


Dirigente do Órgão/Entidade

Rogério Nogueira Pinheiro
Secretário do Esporte

13 - Anexo 1 – Apresentação Boas Práticas de Ouvidoria

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2023

1 – Título da Prática/Ação

Fluxo das Manifestações da Ouvidoria

2 – Período de realização da Prática/Ação

Abril a Dezembro

3 – Justificar a Ação/Prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria de prestação de serviços públicos.

Inicialmente o que nos levou a idealizar esse FLUXOGRAMA durante esse ano de 2023, foi em virtude das dificuldades apresentadas nas unidades da SESPORTE, onde nas demandas encaminhada a esta Ouvidoria era um desafio que tínhamos a ter uma resolubilidade da mesma.

A Ouvidoria junto com a Controladoria montou várias estratégias, como conscientizar os servidores das Setoriais, o verdadeiro papel da Ouvidoria em atender aos cidadãos com excelência e presteza com a maior brevidade possível.

Analisando todos os pontos encontrados, chegamos a conclusão de montar esse fluxograma para o maior entendimento dos setores. Fizemos entrega a cada setor com seus colaboradores, a fim de tirar algumas dúvidas a quem tivesse.

4 – Descrição da Ação Prática

A ação prática da Ouvidoria é realizada através do Sistema Ceará Transparente. As manifestações são encaminhadas para os técnicos das diversas áreas internas. De posse da demanda elas são pesquisadas, avaliadas, analisadas e devolvidas a Ouvidoria para que tenha subsídios para e responder o cidadão.

5 – Metodologia

A metodologia expressa no fluxograma deve-se a dificuldade encontrada na demora da devolução das demandas das áreas internas para a Ouvidoria. A partir desse fato a ouvidoria passou a refletir sobre o assunto e encontrou no Curso de Certificação em Ouvidoria incentivo para a criação do Fluxograma.

6 – Evidências da Realização da Ação Prática



7 – Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática.

Diminuiu em 24 horas o tempo de resposta ao cidadão. Em 2022 foram 10 dias e em 2023 foram 9 dias.

7 – Fluxograma.

