



RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
2024

**Ouvidoria
do Ceará**

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2024

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024



1 – EXPEDIENTE

Rogério Nogueira Pinheiro
Secretário do Esporte

Rosângela Félix Aguiar
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. 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. 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. A Lei Nacional nº 13.460/2017 de 26/06/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos de cidadãos. O Decreto Estadual nº 33.485/2020 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 manifestem 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.

Com relação a Instrução Normativa nº 01/2020, de 20/10/2020 que estabelece normas para observância das atribuições do ouvidor setorial. 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 detalhadas, análise do assunto, apuração dos fatos, esclarecimentos e resposta dos setores competentes. Cumprindo a portaria nº 052/2020 da Controladoria Geral do Estado 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. No final de cada exercício as Ouvidorias Setoriais são avaliadas mediante apresentação de relatório, exigido prela Portaria 97/20 da CGE.

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; Ações de Qualificação do Ouvidor; Sugestões de Melhoria Apresentadas pela Ouvidoria; Pronunciamento do dirigente do Órgão/Entidade; Considerações Finais-Ouvidoria.

A Ouvidoria da Secretaria do Esporte é parte integrante da Controladoria Geral do Estado e nessa tarefa, suas ações se voltam para a melhoria da qualidade do serviço público prestado ao Estado.

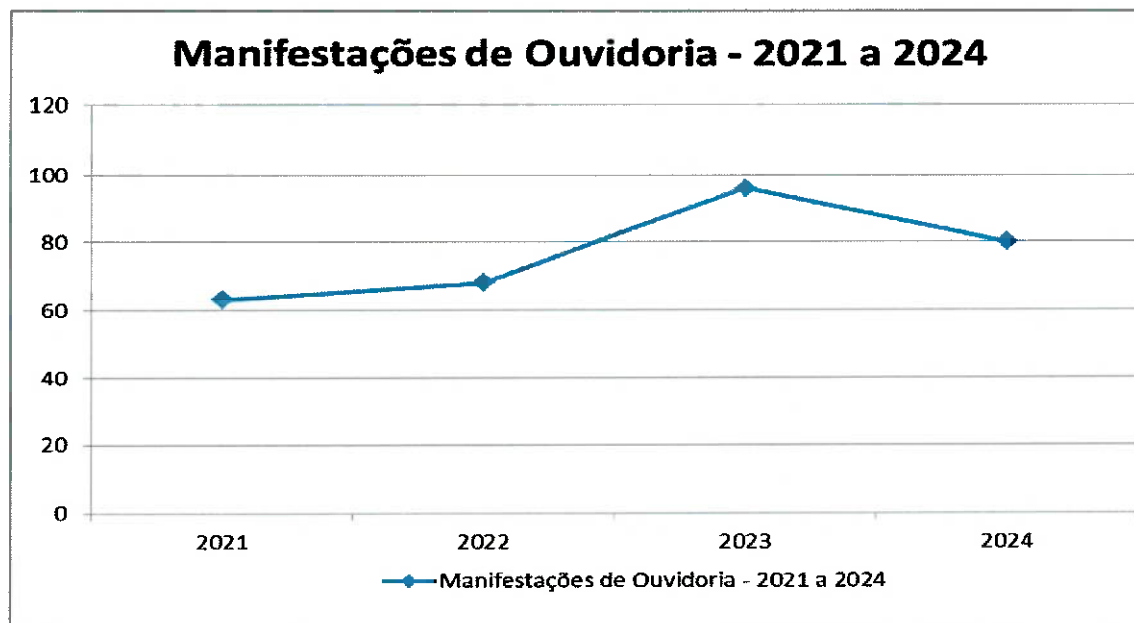
3- PROVIDENCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES DO RELATORIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.

Em conformidade com a solicitação da CGE para que esta Ouvidoria Setorial desenvolvesse um Plano de Ação com vista a um monitoramento de resultados dos índices de satisfação, encaminhamos pelo Sistema Avia, o plano de Ação que nos foi solicitado.

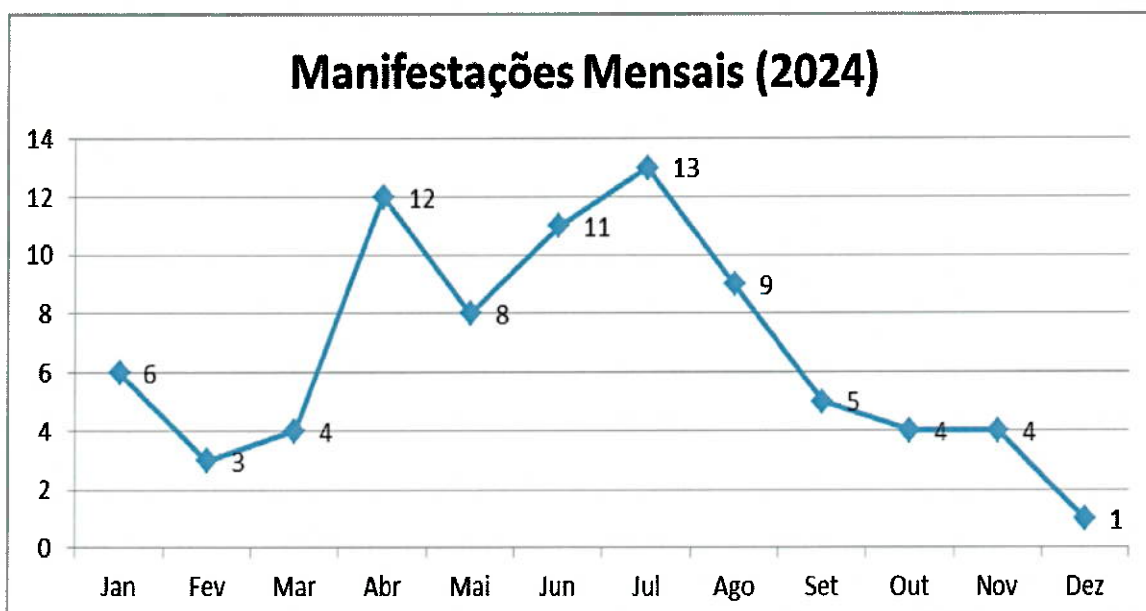
O Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE 2023, que trata das Orientações e Recomendações não indica nenhuma recomendação para a SESPORTE.

4 – OUVIDORIAS EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

4.1 – Total de Manifestações do Período



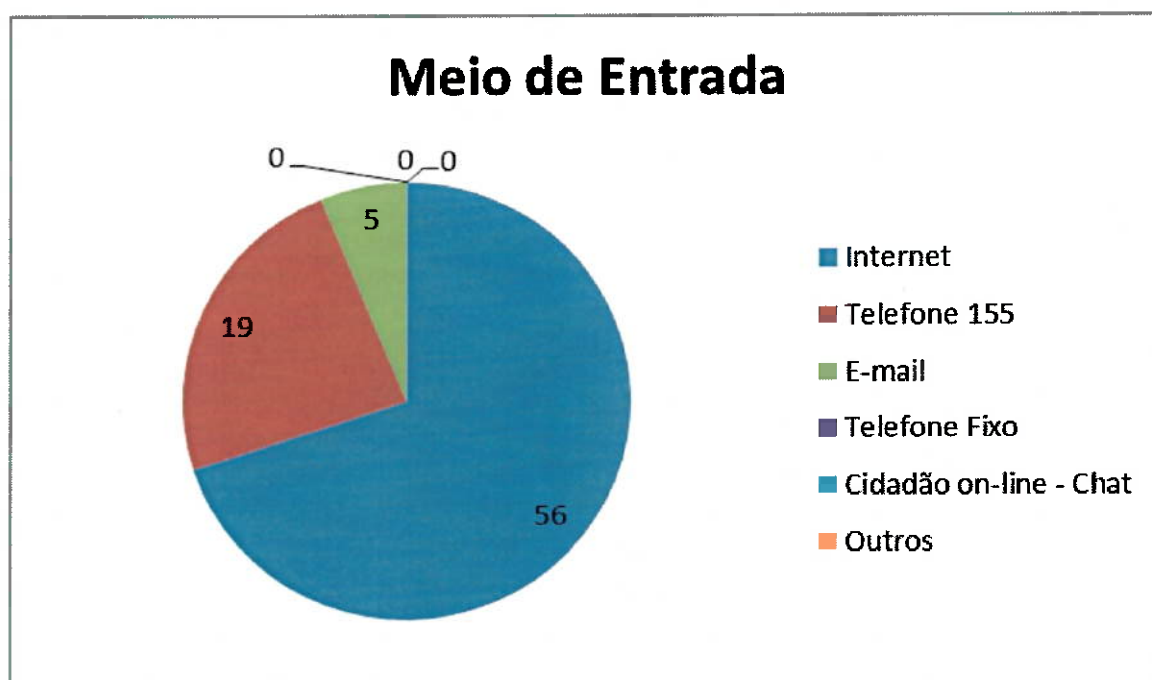
Com a diminuição dos casos de Covid no ano de 2021, houve um aumento de demandas nos anos posteriores. É importante ressaltar que no ano de 2024 houve uma curva descendente nas manifestações devido a uma diminuição no número de reclamações.



O maiores índices de manifestações ocorreram no meses de abril, maio, junho, julho e agosto devido ao grande número de reclamações referente aos Jogos Escolares, Programa Ceará Atleta – Bolsa Esporte, Processo Seletivo de Cadastro Reserva dos Bolsistas do Programa Esporte em 3 Tempos e ao Funcionamento e Manutenção do Estádio Castelão.

4.2 - Manifestações por meio de entrada

Meio de Entrada			
Meios	2023	2024	Variação%
Internet	71	56	-21,13%
Telefone 155	13	19	46,15%
E-mail	6	5	-16,67%
Telefone Fixo	5	0	-100,00%
Cidadão on-line - Chat	1	0	-100,00%
Outros	0	0	
Total	96	80	



O principal canal de comunicação continua sendo a Internet com -21,13% de variação. Por outro lado o Telefone 155 teve um aumento em sua variação de 46,15%.

4.3 – Tipos de Manifestação.

Tipologia de Manifestações			
Tipos	2023	2024	Variação%
Reclamação	69	39	-43%
Solicitação	13	27	108%
Denúncia	3	9	200%
Sugestão	6	3	-50%
Elogio	5	2	-60%



A tabela/gráfico acima nos demonstra o total de demandas e seus tipos de manifestação. A maioria das 39 (trinta e nove) reclamações estão concentradas nos Programas – Ceará Bolsa Atleta, Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão e Jogos Escolares. As Solicitações de Serviço somaram vinte e sete manifestações sendo à maioria no Programa Incentivo ao Esporte.

4.4 - Manifestação por Tipo / Assunto

Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	12
	PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	8
	EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	7
Solicitação	INCENTIVO AO ESPORTE	6
	PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	5
	EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	3
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	2
	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	1
Sugestão	PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	2
	ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	2

4.5 – Manifestação por Assunto/Subassunto

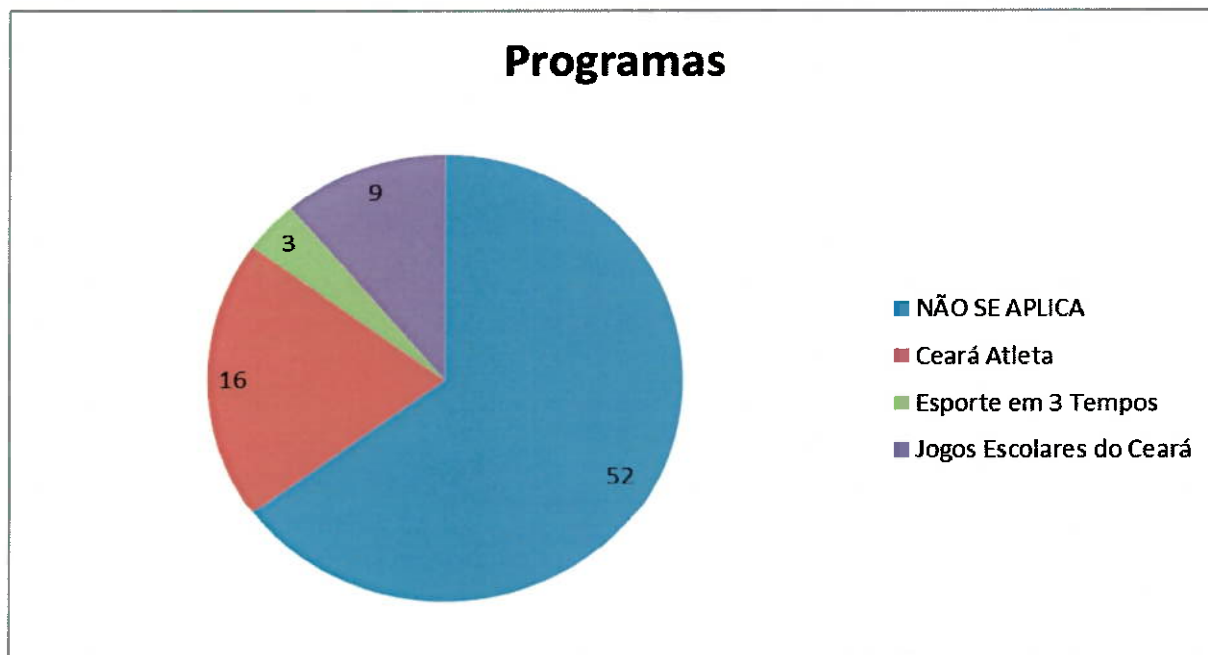
Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub-Assuntos	Total
CONDUTA INADEQUADA DE	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	3

SERVIDOR/COLABORADOR	ATO INDISCIPLINAR OU INSUBORDINAÇÃO	1
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMAÇÃO OLÍMPICA	FUNCIONAMENTO E MANUTENÇÃO	1
	EVENTOS CULTURAIS E ARTÍSTICOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	FUNCIONAMENTO E MANUTENÇÃO	6
	EVENTOS ESPORTIVOS	4
	EVENTOS CULTURAIS E ARTÍSTICOS	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO	2
	EVENTOS E CAMPANHAS INSTITUCIONAIS (CONFRATERNIZAÇÃO, DIA DO SERVIDOR, CAMPANHAS DE VACINAÇÃO, ETC)	1
EVENTOS ESPORTIVOS	JOGOS ESCOLARES DO CEARÁ	8
INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	JOGOS DA INTEGRAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	2
INCENTIVO AO ESPORTE	APOIO FINANCEIRO E LOGÍSTICO	6
	MATERIAL ESPORTIVO	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	LOTAÇÃO DE SERVIDOR	1
	APOSENTADORIA	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	1
	INSTALAÇÕES DA UNIDADE (SALUBRIDADE, SINALIZAÇÃO, ACESSIBILIDADE)	1
LEI ESTADUAL DE INCENTIVO AO ESPORTE	COMISSÃO DE PROJETOS ESPORTIVOS E PARADESPORTIVOS	1
	ESTRUTURA E APLICABILIDADE DA LEGISLAÇÃO	1
PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE O PROGRAMA	12
	PROCESSO DE SELEÇÃO	2
	IRREGULARIDADES NA SELEÇÃO E CONCESSÃO DE BOLSAS	1

Acima os 10(Dez) assuntos e seus respectivos sub-assuntos com maior número de demandas enviadas pelos cidadãos.

4.6 – Manifestações por tipo de Serviço

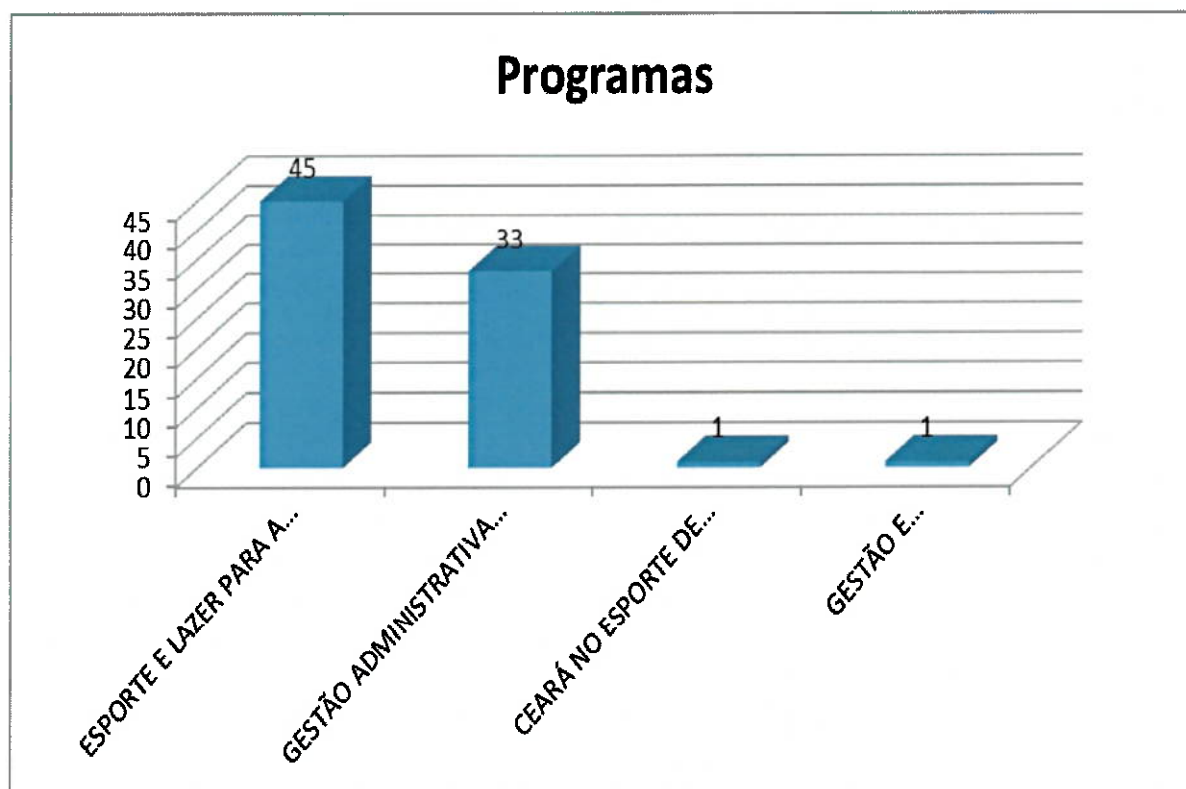
Tipo de serviços	
Programas	Total
NÃO SE APLICA	52
Ceará Atleta	16
Esporte em 3 Tempos	3
Jogos Escolares do Ceará	9
Total	80



Das 80(Oitentas) demandas enviadas pelos cidadãos, 52(Cinquenta e Dois) não se aplica, 16(Dezesseis) ao Ceará Atleta Bolsa Esporte, 3(Três) Esporte em Três Tempos e 9(Nove) Jogos Escolares do Ceara

4.7 - Manifestações por Programa Orçamentário

Programa orçamentário	
Programas	Total
ESPORTE E LAZER PARA A POPULAÇÃO	45
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	33
CEARÁ NO ESPORTE DE RENDIMENTO	1
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	1



Analisando a tabela verifica-se que 56,25% das demandas estão diretamente ligadas ao programa Esporte e Lazer para População.

Ceará Esporte de Rendimento:

- Concessão de passagens aéreas
- Apoio ao futebol cearense no campeonato brasileiro
- Apoio ao Basquete 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
- Campus do Ceará
- Vila Social
- Aquisição de Material Esportivo
- Apoio a Entidade de Direção do Desporto
- Esporte Em Três Tempos
- Jogos Escolares do Ceará

Gestão Administrativa do Ceará:

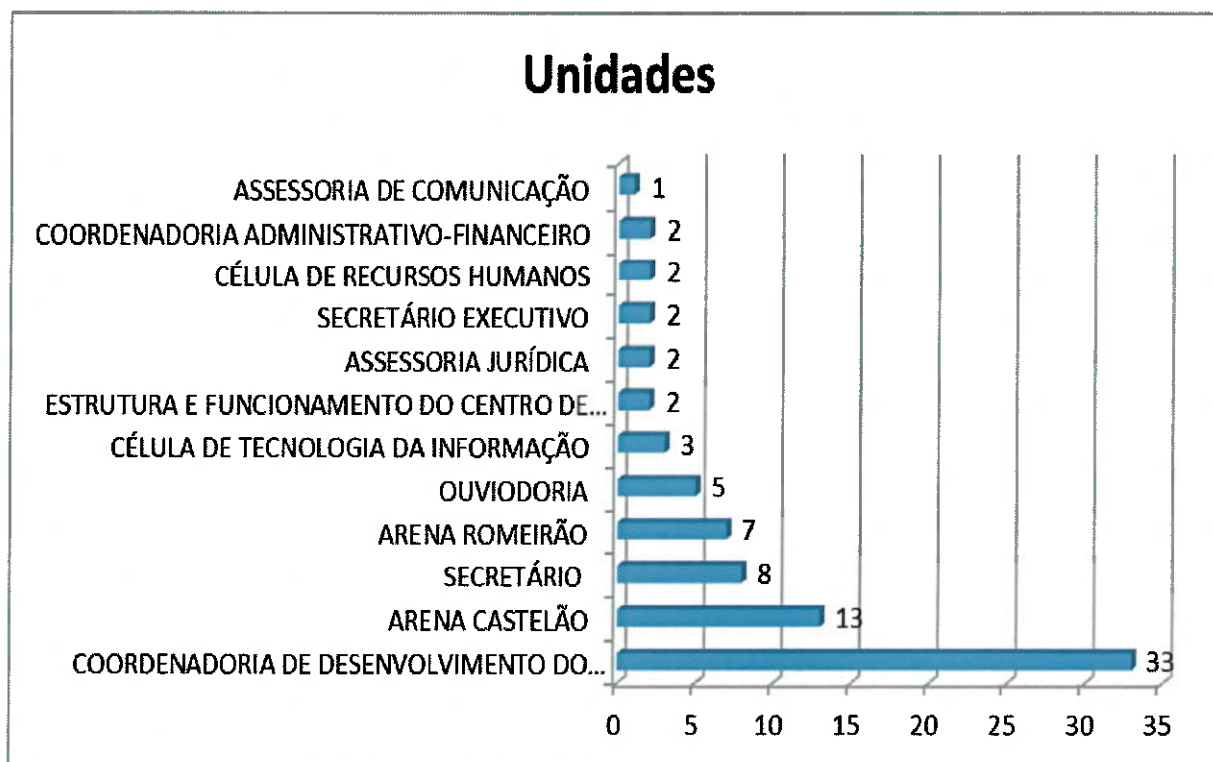
- Trata do funcionamento administrativo para que a Secretaria do Esporte cumpra a sua missão.

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 Internas	
Unidades	Total
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DO ESPORTE	33
ARENA CASTELÃO	13
SECRETÁRIO	8
ARENA ROMEIRÃO	7
OUVIDORIA	5
CÉLULA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMACAO OLIMPICA	2
ASSESSORIA JURÍDICA	2
SECRETÁRIO EXECUTIVO	2
CÉLULA DE RECURSOS HUMANOS	2
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO	2
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	1
Total	80



Conforme demonstra a tabela acima às unidades da Coordenação de Desenvolvimento do Esporte, Arena Castelão, Secretário, Arena Romeirão e Ouvidoria são responsáveis por 82,50% das demandas.

4.9 – Manifestações por Município

Municípios	2023	2024
Baturité	0	4
Barroquinha	1	0
Canindé	0	1
Cariré	1	0
Contagem	1	0
Crato	0	1
Deputado Irapuan Pinheiro	1	0
Eusébio	3	0
Farias Brito	0	1
Floriano	1	0
Fortaleza	42	39
Guaiúba	0	3
Hidrolândia	2	0
Iguatu	1	0
Itaitinga	1	1
Itapajé	10	0
Juazeiro do Norte	9	8
Maracanaú	0	2
Maranguape	2	0
Mauriti	0	1
Meruoca	0	1
Nova Olinda	0	1
Palhano	0	0
Russas	1	0
Santa Quitéria	1	0

Sobral	2	6
Tauá	0	2
Teresina	0	0
Tianguá	0	2
Tururu	0	2
Varjota	1	0
Indefinido	16	5

Observando a tabela acima se verifica uma diminuição no número de demandas no interior e um aumento acentuado no número de manifestações de Fortaleza. Percebe-se também que Juazeiro do Norte, Sobral e Fortaleza foram responsáveis por 60% das manifestações.

5 – Indicadores da Ouvidoria

Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações finalizadas no prazo	95	79
Manifestações finalizadas fora do prazo	1	1
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	96	80

5.1.1 - Ações para a melhoria dos índices de resolubilidade

Continuamos a realizar 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.

Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações finalizadas no prazo	98,96%	98,75%
Manifestações finalizadas fora do prazo	1,04%	1,25%

5.1.2 - Tempo médio da Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2023	9,29
Tempo Médio de Resposta 2024	7,38

Observando a tabela verificamos que no ano de 2024 houve uma diminuição do tempo médio de respostas das demandas.

5.2 – Satisfação dos Usuários de Ouvidoria

5.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,22
B. Com o tempo da resposta	3
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,78
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,78
Média	3,2
Índice de Satisfação:	44,00%

5.2.2 – Ações para a melhoria do Índice de Satisfação.

Na intenção de melhorar o índice de satisfação a Ouvidoria pesquisou no sistema Ceará Transparente as razões que levaram ao recebimento das notas. Observando os comentários feitos verificamos que três das nove pessoas que avaliaram a Ouvidoria deram notas baixas por conta de não terem seus problemas resolvidos

Para a melhoria do Índice de satisfação será realizado quadrimestralmente um monitoramento minucioso da Ouvidoria nas pesquisas respondidas pelo cidadão.

5.2.3 – Total de respondentes

Total de pesquisas respondidas 2023	16
Total de pesquisas respondidas 2024	9

5.2.4 - Índice da Expectativa do cidadão com a ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,89
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,33
Índice de Expectativa:	-14,40%

Em um só dia a mesma manifestante abriu duas demandas de números 6969438(Reclamação) e 6969453 (Solicitação) com o mesmo assunto, que tratava da contestação de uma inscrição no Programa Ceará Bolsa Esporte. A análise foi realizada por uma Comissão da Coordenação do Programa que indeferiu por falta de documentação. Insatisfeita com o resultado, a manifestante avaliou a Ouvidoria de forma negativa.

6) – Análise das Manifestações e Providências

6.1 – Motivo das Manifestações

Das 80(oitenta) manifestações dos cidadãos trinta e nove delas foram reclamações, concentradas em três assuntos: Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão (Gramma do Estádio), O Programa Ceará Bolsa Atleta Esporte (Orientações e Procedimentos sobre o programa e falta de pagamento) e Eventos Esportivos Institucionais Sócio Culturais e Educacionais (Regulamento dos Jogos Escolares). Com relação às 27(Vinte e Sete) solicitações, o assunto Incentivo ao Esporte foi o mais demandado com pedido de apoio financeiro e logístico e material esportivo.

6.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

O Programa Ceará Bolsa Atleta, vez por outra, atrasa no pagamento e o Assunto Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão está sempre em evidencia, devido ao grande número de Jogos no Estádio.

6.3 – Providências adotadas pelo Órgão/ Entidade quanto as principais manifestações apresentadas

As principais manifestações dizem respeito a:

- Ceará Atleta Bolsa Esporte;
- Incentivo ao Esporte;
- Eventos Sócios Esportivos e culturais abrangem os Jogos Escolares do Ceará;
- Estrutura e Funcionamento do Castelão.

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.

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 não financeiros como:

- A parceria com a Ouvidoria da Secretaria de Obras Públicas, órgão responsável pela estrutura do Estádio Castelão.
- Alinhamento com as áreas internas da Secretaria do Esporte a fim de agilizar as respostas ao cidadão.

8 – Ações de Qualificações do Ouvidor

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Curso Básico de Formação em Ouvidoria	EGP	03/05/2011 a 09/06/2011	80 h/a
Certificação em Ouvidoria 2023	EGP	17/06/2023 a 24/11/2023	105 h/a
Congresso Brasileiro de Ouvidores	ABO	27/11/2023 a 29/11/2023	18 h/a

Gestão em Ouvidoria	ENAP	19/07/2023 a 01/08/2023	20 h/a
Curso Ouvidoria, Controle Social e Cidadania	IPC	26/07/2023 a 10/08/2023	6 h/a
Básico em Ouvidoria	EGP	16/10/2023 a 20/10/2023	20 h/a
Mediação de Conflitos em Ouvidoria	EGP	18/09/2023 a 22/09/2023	20 h/a
Qualidade em Respostas em Ouvidoria	EGP	22/08/2024 a 23/08/2024	6 h/a
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria	CGE	05/12/2024	3 h/a

9 – Sugestões de Melhoria Apresentadas pela Ouvidoria.

- Alinhamento com as áreas internas da Sesporte;
- Sugerimos que a Controladoria Geral do Estado (CGE) reavalie a análise que é feita a partir da pesquisa de satisfação. Temos percebido que quando a resposta não é favorável, a ouvidoria é avaliada de forma negativa;

10 – Pronunciamento do dirigente do órgão/entidade

A Secretaria do Esporte – SESPORTE durante o ano de 2024 conforme relatório anual da ouvidoria, verificou uma queda de 16,66% no total de manifestações. Embora o processo de interiorização tenha crescido em todo o Estado devido aos Programas Ceará Bolsa Esporte, Esporte em 3 Tempos e Jogos Escolares, criando uma expectativa de aumento nas manifestações. Acreditamos que essa diminuição se deu por conta do baixo índice de reclamações.

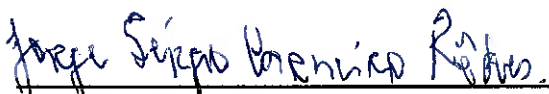
As reclamações diminuíram de 69(Sessenta e Nove) em 2023 para 39(Trinta e Nove) em 2024, 15(Quinze) delas se referem aos três programas citados acima. Se por um lado houve uma redução das reclamações, pelo outro houve um aumento de solicitações de serviços, que indica um acerto na gestão


deste Órgão. Outro assunto que mantém a Secretaria sempre atenta é o funcionamento e manutenção do Estádio Castelão, onde diz respeito ao gramado e a estrutura do Estádio.

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

11 – Considerações Finais

O presente relatório visa registrar e analisar a atuação da Ascouv/Ouvidoria da Secretaria do Esporte no cumprimento de suas tarefas de ouvir o cidadão e construir um Estado cada vez mais democrático. No exercício dessas ações, destacamos o uso de um fluxograma que foi criado por essa ouvidoria no ano de 2023, que orientava a tramitação das manifestações na Secretaria. O método agilizou as respostas vindas das áreas internas, proporcionando uma melhoria no tempo médio de resposta ao cidadão.


Ouvidor Setorial


Dirigente do Órgão/Entidade
Rogério Nogueira Pinheiro
Secretário do Esporte