

2022

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

FUNDAÇÃO CATARINENSE DE ESPORTE

FESPORTE

www.fesporte.sc.gov.br

GOVERNADOR DO ESTADO

JORGINHO DOS SANTOS MELLO

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

SÉRGIO TADEU MACAGNAN

OUVIDORA

PERLA CRISTINA KAMMERS DA SILVA GORGES

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	4
2.1 COMPETÊNCIAS	4
2.2 ESTRUTURA.....	5
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO	5
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	5
4 ANÁLISE QUANTITATIVA	6
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
5 PRAZO DE ATENDIMENTO	7
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA	8
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA	9
7.1 PERFIL POR NATUREZA E GÊNERO.....	9
7.2 REGIONALIDADE	10
7.2 REGIONALIDADE	10
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	10
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA	11
10 CONCLUSÃO	12

1 APRESENTAÇÃO

A Fundação Catarinense de Esporte é a entidade do governo estadual responsável pela realização e promoção do esporte em Santa Catarina. Sua missão é executar e facilitar a execução da política pública do esporte catarinense por meio da realização de programas e projetos esportivos com gestão estratégica focada na inovação, pesquisa e tecnologia para o esporte, em busca da excelência esportiva e do bem-estar da população de Santa Catarina.

Esse relatório foi elaborado no intuito de atender ao disposto no Art.35 do Decreto Estadual nº 1933/2022, o qual dispõe sobre o dever das entidades da Administração Pública Estadual de elaborá-lo anualmente.

2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

2.1 COMPETÊNCIAS

Conforme Art.34 do Decreto Estadual nº 1933/2022, são competências da Ouvidoria Seccional:

- I – executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei federal nº 13.460, de 2017;
- II – prestar informações à Ouvidoria-Geral do Estado, bem como à autoridade máxima do órgão ou da entidade a que estejam vinculadas;
- III – buscar soluções administrativas, com vistas ao pronto atendimento das manifestações;
- IV – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;
- V – estimular o cidadão a apresentar sugestões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- VI – dar publicidade às atividades de ouvidoria;

VII – manter articulação com o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;

VIII – planejar, controlar e executar, no âmbito do órgão ou da entidade, as atividades de ouvidoria;

IX – desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria; e

X – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

2.2 ESTRUTURA

Na Fundação Catarinense de Esporte, a ouvidoria é composta somente pela figura da ouvidora, servidora efetiva designada para a função.

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

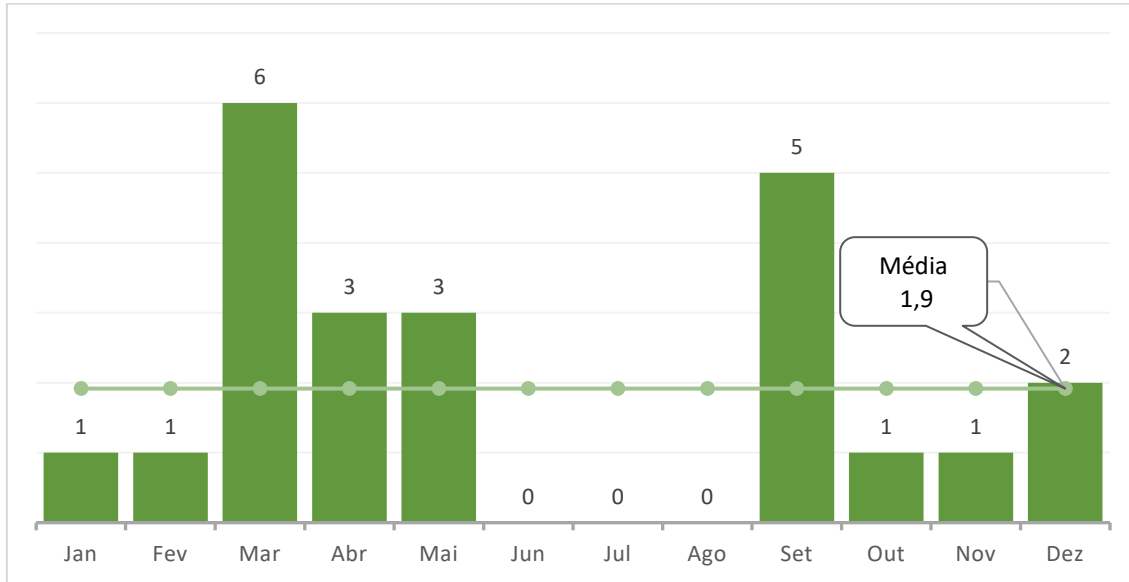
Os atendimentos da ouvidoria podem ser feitos presencialmente, no endereço Rua Comandante José Ricardo Nunes, nº79, Capoeiras, Florianópolis, 1º piso, sala 114; por meio do *site* fesporte.sc.gov.br, clicando no *link* “Ouvidoria”; ou por meio do telefome (48)3665-6141, em dias de semana, com excessão de feriados, das 12h30 às 19hs. O acesso por meio do *site* não tem restrição de horários, podendo ser encaminhada demanda a qualquer momento.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

A ouvidoria, no ano de 2022, recebeu o total de 23 manifestações, as quais mais de 25% se concentram no mês março, período em que a Fesporte abriu editais de programas que atendem especialmente a atletas. As demais se distribuem ao longo do restante do ano, embora, sem motivo aparente, haja uma lacuna entre os meses de junho a agosto, nos quais não houve demanda. Segue gráfico para demonstração da distribuição mensal:

Total de Manifestações: 23

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações

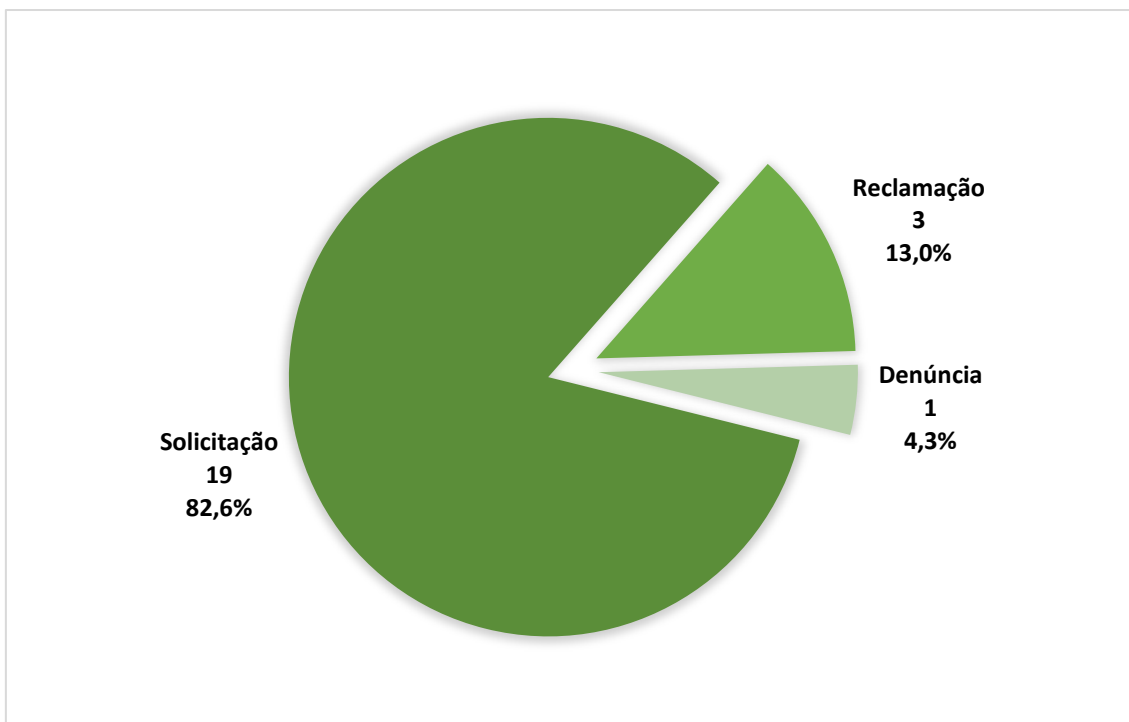


4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações (82,6%) atendidas pela Ouvidoria pertencem ao tipo Solicitação. O tipo Reclamação alcança percentual significativamente menos expressivo (13%) e Denúncias (1%). Não foram encaminhadas demandas contendo Elogios e/ou Sugestões.

Gráfico 02: Tipo de Manifestações

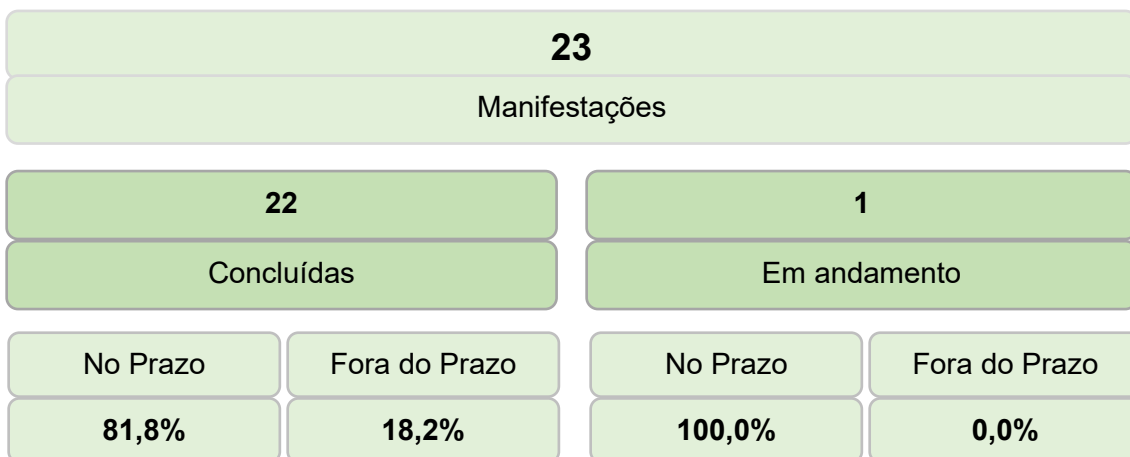


5 PRAZO DE ATENDIMENTO

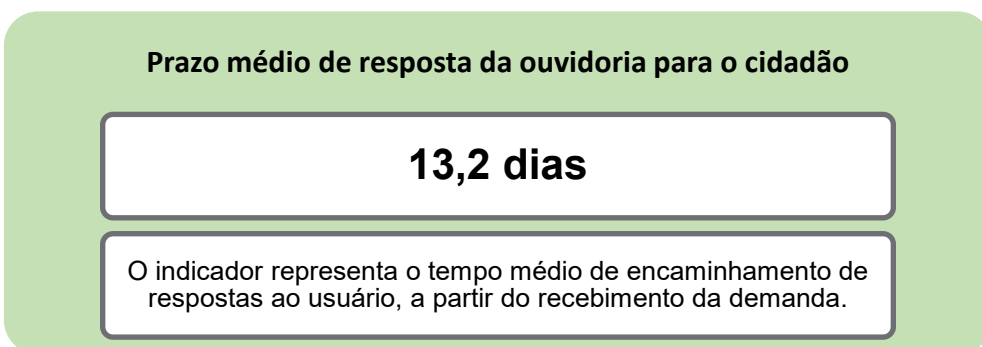
Quanto ao prazo para atendimento das demandas, em sua maioria são respeitados (81,8% das manifestações concluídas), no entanto há uma taxa significativa (18,2%) que ultrapassa o limite fixado para resposta. Das 4 manifestações que ultrapassaram o prazo estabelecido pela legislação, uma foi ocasionada por inconsistência no sistema da Ouvidoria e as outras três por atraso da resposta pelo setor para o qual foi encaminhada a demanda.

O tempo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão é de 13,2 dias, estando, este, dentro da exigência legal.

A relação demanda x prazo se estabelece da seguinte maneira:



Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)



6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

No que tange o quesito assunto, em sua maioria as manifestações são compostas por solicitação de informações e documentos (21,7%), seguido de solicitação de inscrição em jogos e campeonatos (17,4%). Juntos, esses assuntos compõem cerca de 40% da demanda, o que é compreensível dada a natureza pasta. Da mesma maneira, encontram-se em maior número reclamações e denúncias para esses mesmos assuntos (13%), conforme demonstrado no gráfico.

Gráfico 03 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações

Natureza / Assunto		Número	%
Solicitação		19	82,6%
Informações/documentos		5	21,7%
Inscrição Jogos/Campeonatos		4	17,4%
Eventos		2	8,7%
Remuneração		2	8,7%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais		2	8,7%
Resposta Insatisfatória/incompleta		1	4,3%
Esclarecimentos Legislação		1	4,3%
Informações/ legislação		1	4,3%
Programas de governo		1	4,3%
Reclamação		3	13,0%
Inscrição Jogos/Campeonatos		2	8,7%
Informações/escola estadual		1	4,3%
Denúncia		1	4,3%
Inscrição Jogos/Campeonatos		1	4,3%
Total		23	100,0%

7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

7.1 PERFIL POR NATUREZA E GÊNERO

O perfil dos cidadãos que efetuam algum registro no canal da ouvidoria é, essencialmente, de pessoa física (78,26%). Dentre esses, há uma incidência levemente maior do gênero masculino. As manifestações de usuários anônimos somam 21,74%. Não foram registradas manifestações provenientes de pessoas jurídicas, como demonstrado na Tabela abaixo.

Tabela 01 – Perfil do Usuário

USUÁRIO	
Física	18
Jurídica	0
Não Informado	5
GÊNERO	
Feminino	7
Masculino	13
Não informado	3

7.2 REGIONALIDADE

As demandas recebidas por esta ouvidoria são provenientes de diversas regiões do Estado e encontram-se divididas da seguinte maneira por município e por tipologia.

Tabela 02 - Manifestações Recebidas por Tipo e por município

Município	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Total
FLORIANOPOLIS			2	2
CRICIUMA			2	2
GAROPABA			2	2
BLUMENAU			2	2
JOINVILLE			2	2
PINHALZINHO		1		1
TIMBO		1		1
SAO LOURENCO DO OESTE			1	1
FRAIBURGO			1	1
CONCORDIA			1	1
BRUSQUE			1	1
SAO JOSE			1	1
BALNEARIO CAMBORIU			1	1
SOMBRIO			1	1
LAGES			1	1
VIDEIRA	1			1
PALHOCA		1		1
PEDRAS GRANDES			1	1
Total	1	3	19	23

7.2 REGIONALIDADE

As demandas encaminhadas a esta Ouvidoria foram efetuadas, essencialmente, por via eletrônica, pó meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria. Não houve manifestação de forma pessoal, por correspondência ou por via telefônica.

8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Comparando com a maioria dos órgãos do Estado, a Fesporte conta com uma demanda significativamente baixa na ouvidoria, o que dificulta uma análise qualitativa mais profunda.

Dentro das manifestações apresentadas no ano de 2022, como já mencionado, a grande maioria é composta por reclamações e solicitações. No quesito reclamação, grosso modo, as remessas vêm principalmente de municípios, entidades ou pessoas físicas que, via de regra, não foram contempladas pelos programas oferecidos pela casa, possivelmente pois deixaram de cumprir algum requisito inerente ao edital.

Nas solicitações, de forma recorrente são manifestos de pedidos de esclarecimentos, informações, cópias de processos e/ou documentos públicos que, cumprindo as normas gerais da Lei de Acesso a Informação – LAI e Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, foram fornecidos.

No que tange as demandas de denúncias, que numericamente foram irrisórias, houve o encaminhamento da demanda para o setor responsável para apuração e, se necessário, adoção de medidas cabíveis. No entanto, nenhuma das denúncias apresentadas se confirmou para que evoluíssemos com algum tipo de investigação.

Sugestões e elogios não foram computados.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

A ouvidoria, por servir de mediador entre a sociedade e a instituição, tem como principais ações a busca por soluções efetivas e melhoria de processos. Como é um serviço que permanece constantemente ativo, é essencial que seu desempenho seja constante, buscando ser transparente, dando voz à sociedade, aumentar o desempenho e por consequência os resultados do órgão ou entidade.

Afim de atender essas expectativas, é interessante que o ouvidor, juntamente com sua equipe, caso haja, esteja sempre se atualizando, capacitando-se para ser, de fato, agente de realização de direitos e acolhimento do cidadão.

Esta ouvidoria está em busca de conhecimento e, tão breve estejam

disponíveis cursos de orientação e capacitação, certamente se fará presente no intuito de garantir que o cidadão seja tão bem assistido quanto rege seu direito.

10 CONCLUSÃO

Neste relatório foram apresentados os demonstrativos da ouvidoria da Fesporte, contendo números, regiões, tipologia e as demais representações possíveis.

As demandas, por vezes, não são facilmente resolvidas e têm como principal desafio um longo caminho de tramitação. Nossa missão é fazer com que esse caminho seja percorrido de forma mais rápida e eficiente possível, buscando não somente acolher e satisfazer as demandas da sociedade mas transformá-las em instrumento de melhora e crescimento do órgão/entidade e de seus processos.

Para essa busca constante firmamos o compromisso de sermos atuantes e nos dedicarmos com afinco.