



ESTADO DE SANTA CATARINA
FUNDAÇÃO CATARINENSE DE ESPORTES
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Relatório de Gestão 2023

Ouvidoria

**FUNDAÇÃO CATARINENSE DE ESPORTE
FESPORTE**

www.fesporte.sc.gov.br



ESTADO DE SANTA CATARINA
FUNDAÇÃO CATARINENSE DE ESPORTES
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

**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	9
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, nº 79, 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.

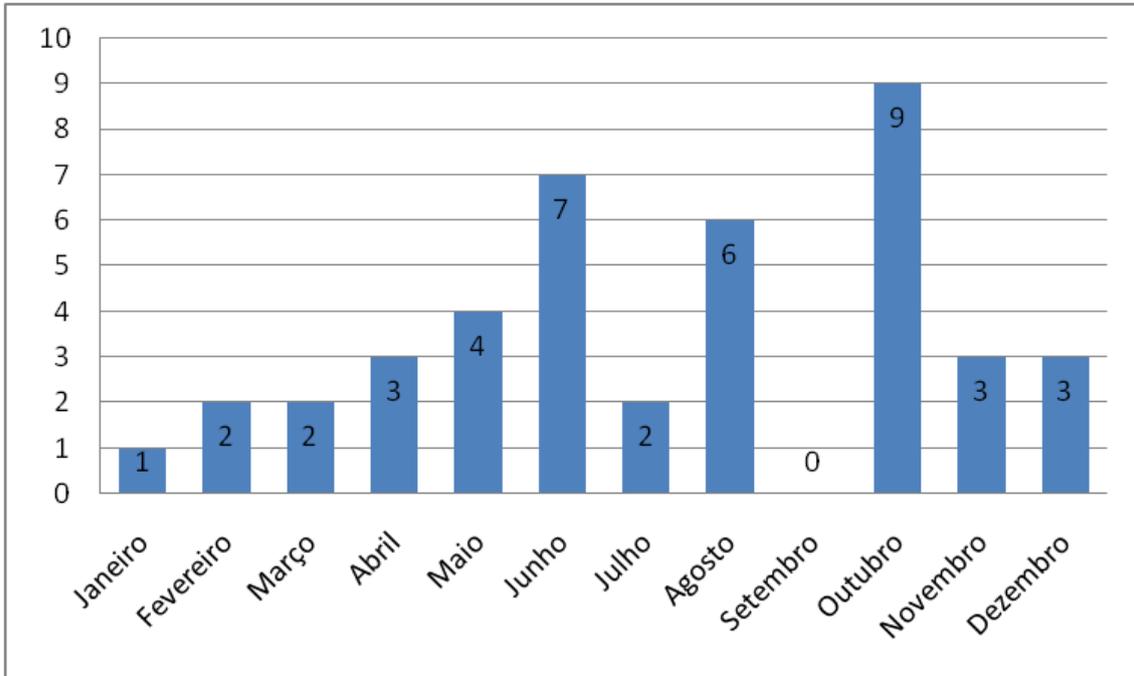
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

A ouvidoria, no ano de 2023, recebeu o total de 42 manifestações, as quais mais de 20% se concentram no mês outubro, período em que a Fesporte iniciou o pagamento do programa de apoio a atletas. Segue gráfico para demonstração da distribuição mensal:



Total de Manifestações: 42

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações

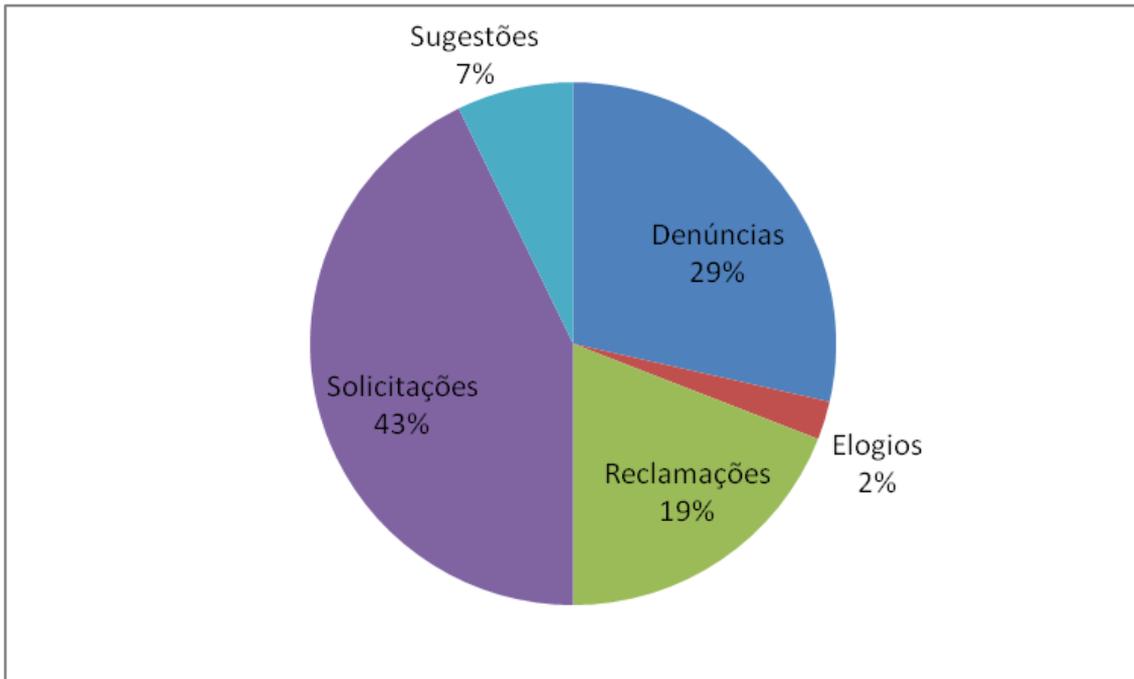


4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações (43%) atendidas pela Ouvidoria pertencem ao tipo Solicitação. O tipo Denúncia foi o segundo maior apresentado, com um percentual de 29%. Reclamação alcança percentual significativamente menos expressivo (19%) e Sugestões e Elogios foram os menos apresentados, com os percentuais 7% e 2%, respectivamente.

Gráfico 02: Tipo de Manifestações



5 PRAZO DE ATENDIMENTO

Quanto ao prazo para atendimento das demandas, em sua maioria são respeitados (95,2%), e uma pequena taxa (4,7%) que ultrapassa o limite fixado para resposta. O tempo médio de resposta das demandas recebidas, em dias, é de 13,09, com uma taxa de resposta de 100% de atendimento.

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

No que tange o quesito assunto, em sua maioria as manifestações são compostas por solicitação de informações sobre os eventos e inscrições nos jogos do Calendário esportivo. Juntos, esses assuntos compõem cerca de 21% da demanda, o que é compreensível dada a natureza pasta. Também observou-se maior índice de reclamações e denúncias referentes à Editais e Licitações e referente a inscrições nos jogos/campeonatos, ainda que numericamente em baixa quantidade, conforme demonstrado no gráfico.

Gráfico 03 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações



ESTADO DE SANTA CATARINA
FUNDAÇÃO CATARINENSE DE ESPORTES
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Natureza/Assunto	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Total
Eventos	1	4				5
Remuneração		1				1
Organização de Eventos	1	1	2	1		5
Manifestação Incompleta (Falta Dados)				1		1
Participação em Eventos	1	1				2
Bolsa de estudos	1	1	1			3
Edital	1			3		4
Materiais/Bens de Consumo		1				1
Falta de informações site		1				1
Assédio moral				1		1
Inscrição Jogos/Campeonatos	3	5		1		9
Repasses de verbas/convênios					1	1
Contratos				1		1
Licitações				2		2
Comportamento do servidor				1		1
Nomeações				1		1
Serviços terceirizados		2				2



Programas de governo		1				1
----------------------	--	---	--	--	--	---

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 pessoas físicas (64%), no entanto os demais manifestantes não informaram o seu perfil. Dentre as pessoas físicas, há um equilíbrio entre os gêneros, apresentando uma incidência levemente maior do gênero masculino. As manifestações de usuários identificados somam quase 62%, sendo a forma de anonimato minoria. Não foram registradas manifestações provenientes de pessoas jurídicas, como demonstrado na Tabela abaixo.

Tabela 01 – Perfil do Usuário

USUÁRIO	
Física	27
Jurídica	0
Não Informado	15
GÊNERO	
Feminino	15
Masculino	17
Não informado	10

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	Solicitações	Denúncias	Reclamações	Sugestões	Elogios	Total
-----------	--------------	-----------	-------------	-----------	---------	-------



ESTADO DE SANTA CATARINA
FUNDAÇÃO CATARINENSE DE ESPORTES
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

FLORIANÓPOLIS	2	5	1	1	0	9
BLUMENAU	4	0	0	0	0	4
CAÇADOR	0	2	1	0	0	3
ITAJAI	2	0	1	0	0	3
JARAGUÁ DO SUL	2	0	0	0	1	3
PALHOÇA	0	2	0	0	0	2
SÃO FRANCISCO DO SUL	0	0	2	0	0	2
ALTO BELA VISTA	1	0	0	0	0	1
BANEÁRIO CAMBORIU	0	0	0	1	0	1
BIGUAÇU	1	0	0	0	0	1
BRAÇO DO NORTE	1	0	0	0	0	1
BRUSQUE	0	0	1	0	0	1
CAMBORIU	1	0	0	0	0	1
CAPIVARI	1	0	0	0	0	1
CRICIUMA	1	0	0	0	0	1
CUNHA PORÃ	0	0	0	1	0	1
JOINVILLE	0	0	1	0	0	1
LAGES	1	0	0	0	0	1
LEBON REGIS	1	0	0	0	0	1
MARAVILHA	0	0	1	0	0	1
SÃO JOSÉ	0	1	0	0	0	1
TIMBÓ GRANDE	0	1	0	0	0	1
TUBARÃO	0	1	0	0	0	1
Total	18	12	8	3	1	42



As demandas encaminhadas a esta Ouvidoria foram efetuadas, essencialmente, por via eletrônica, por 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 2023, como já mencionado, a grande maioria foi composta por solicitações e denúncias. No quesito reclamação, as remessas vêm principalmente de pessoas físicas.

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, houve o encaminhamento da demanda para o setor responsável para apuração e, se necessário, adoção de medidas cabíveis.

Sugestões e elogios tiveram tipicamente baixa demanda.

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.

A fim 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, sempre que possível, participa de eventos e capacitações voltados ao assunto 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.