



OUVIDORIA DO CEARÁ



RELATÓRIO SEMESTRAL DA
OUVIDORIA SETORIAL
2025



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO ESPORTE

RELATÓRIO SEMESTRAL

DE

OUVIDORIA

ANO 2025

Período: 01/07/2025 a 31/12/2025

Secretaria do Esporte - Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 - Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 - CEP: 60861-211 - Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br



EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretário do Esporte

Rogério Nogueira Pinheiro

Secretário Executivo do Esporte

Rosângela Félix Aguiar

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Francisco Igor Almeida Rufino

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Guerlan Valentim Ximenes

Ouvidor Setorial

Jorge Sérgio Carneiro Rêdes

Ouvidora Substituta

Verônica Maria Tavares Barreto Melo

Secretaria do Esporte – Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista

Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE

E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br

Site: www.esporte.ce.gov.br



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 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

Secretaria do Esporte – Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br



SECRETARIA DO **ESPORTE**

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.

Cumprindo a Instrução Normativa Nº02/2023 que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Para um melhor entendimento deste relatório salientamos que constará dos seguintes tópicos: Expediente; Introdução; Ouvidoria em números (Perfil das Manifestações); Indicadores da Ouvidoria; Análise das manifestações e providências; Benefícios alcançados pela Ouvidoria; 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.

Secretaria do Esporte – Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista

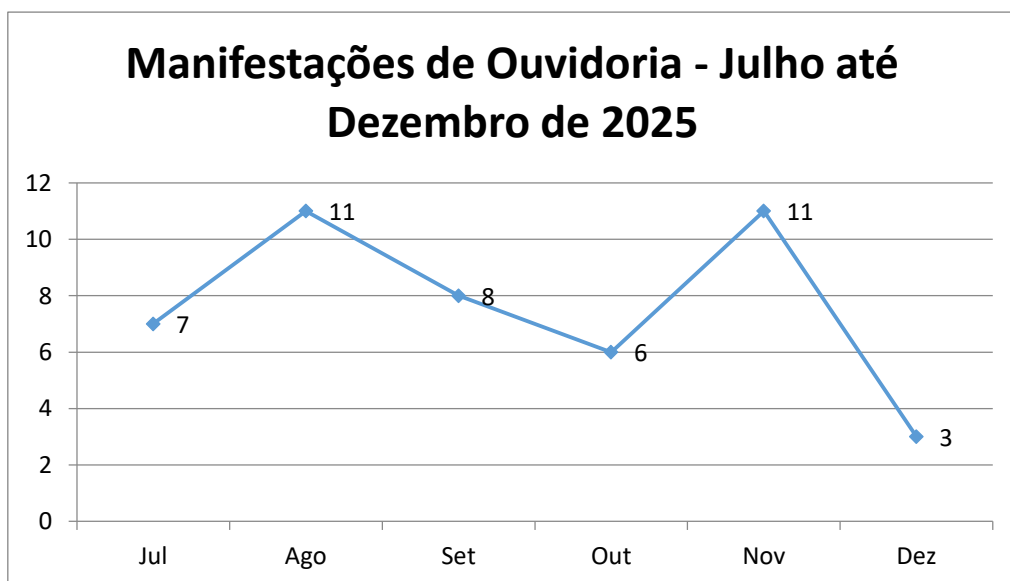
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE

E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br

Site: www.esporte.ce.gov.br

2 – OUVIDORIAS EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

2.1 – Total de Manifestações do Período



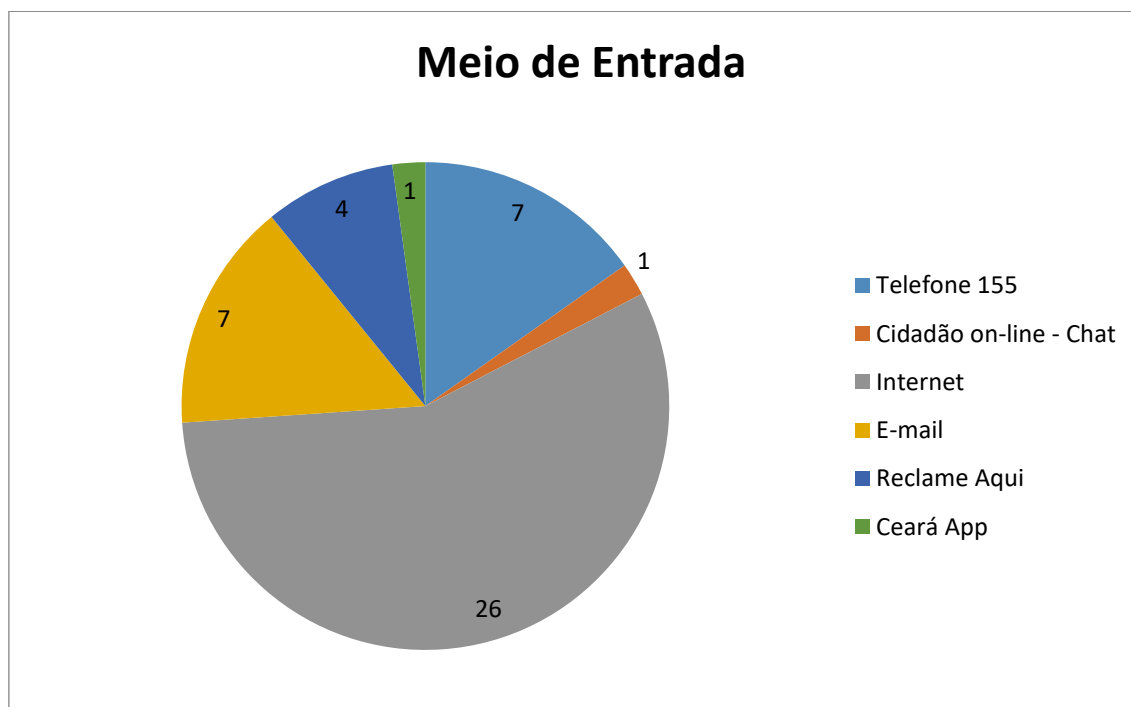
Os maiores índices de manifestações ocorreram no meses de agosto e novembro, relativo aos assuntos com maiores ocorrências foram Estrutura e funcionamento do Estádio Castelão e Programa Ceará Atleta - Bolsa Esporte.

Secretaria do Esporte - Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 - Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 - CEP: 60861-211 - Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br

2.2 - Manifestações por meio de entrada

Meio de Entrada	
Meios	2025
Telefone 155	7
Cidadão on-line - Chat	1
Internet	26
E-mail	7
Reclame Aqui	4
Ceará App	1
Total	46



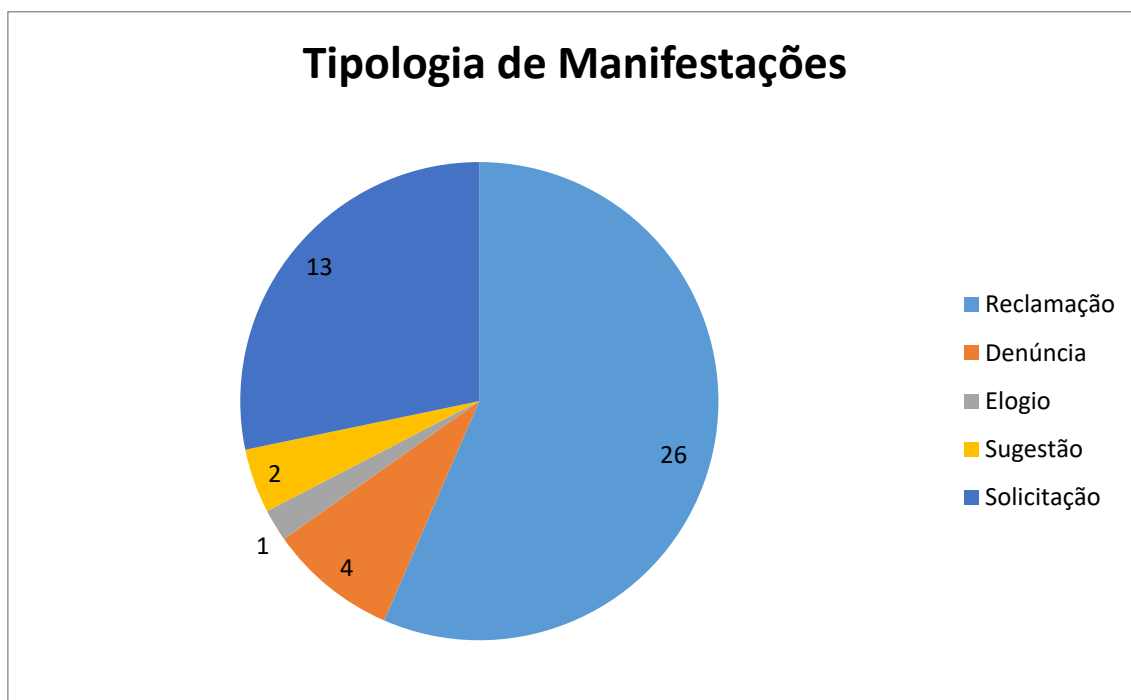
O canal de comunicação do semestre mais utilizado foi a Internet com 26 demandas.

Secretaria do Esporte - Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 - Bairro: Boa Vista
 Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 - CEP: 60861-211 - Fortaleza/CE
 E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
 Site: www.esporte.ce.gov.br

2.3 – Tipos de Manifestação.

Tipologia de Manifestações	
Tipos	Quantidades
Reclamação	26
Denúncia	4
Elogio	1
Sugestão	2
Solicitação	13



Secretaria do Esporte – Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br

A tabela/gráfico acima nos mostra o total de demandas e seus tipos de manifestações. A concentração maior das demandas foram de reclamações com 26 (vinte e seis) onde a maioria está concentrada no assunto Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão e a outra foi de Solicitações de Serviços que somaram 13 (treze), sendo à maioria referente à biometria facial do Estádio Castelão.

2.4 - Manifestação por Tipo / Assunto

Tipos	Assuntos	Quantidade
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
Reclamação	CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	2
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMAÇÃO OLÍMPICA	2
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	10
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	1
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	1
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
Reclamação	EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	1
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
Reclamação	PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	4
Reclamação	SITES INSTITUCIONAIS	1
Denúncia	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
Sugestão	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS VILAS DO ESPORTE E LAZER (VILAS OLÍMPICAS)	1
Sugestão	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	1
Solicitação	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	3
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA PRAÇA DA JUVENTUDE - JUAZEIRO DO NORTE	1
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	3
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	1
Solicitação	EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	2
Solicitação	INCENTIVO AO ESPORTE	1
Solicitação	PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	1

Secretaria do Esporte – Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br

2.5 – Manifestação por Assunto/Subassunto

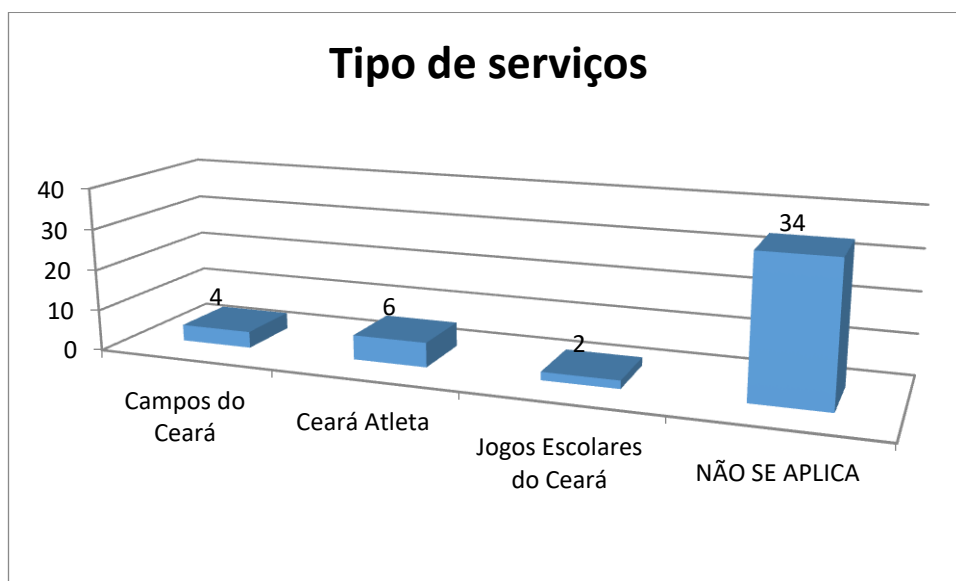
Assunto	Subassunto	Quantidade
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	BIOMETRIA FACIAL (ORIENTAÇÕES, CADASTRO, LEGISLAÇÃO, INOPERÂNCIA ETC)	13
PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	PROCESSO DE SELEÇÃO	5
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	EVENTOS ESPORTIVOS	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	3
EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	JOGOS DA INTEGRAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMAÇÃO OLÍMPICA	FUNCIONAMENTO E MANUTENÇÃO	2
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	Sem subassunto	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA PRAÇA DA JUVENTUDE - JUAZEIRO DO NORTE	ACESSIBILIDADE	1
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	Sem subassunto	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Sem subassunto	1
INCENTIVO AO ESPORTE	APOIO FINANCEIRO E LOGÍSTICO	1
EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	JOGOS ESCOLARES DO CEARÁ	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	EVENTOS CULTURAIS E ARTÍSTICOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS VILAS DO ESPORTE E LAZER (VILAS OLÍMPICAS)	VILAS OLIMPICAS IMPLANTADAS	1
SITES INSTITUCIONAIS	DIFICULDADES DE ACESSO	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	INFORMAÇÕES	1

Secretaria do Esporte – Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br

2.6 – Manifestações por tipo de Serviço

Tipo de serviços	
Programas	Quantidade
Campos do Ceará	4
Ceará Atleta	6
Jogos Escolares do Ceará	2
NÃO SE APLICA	34



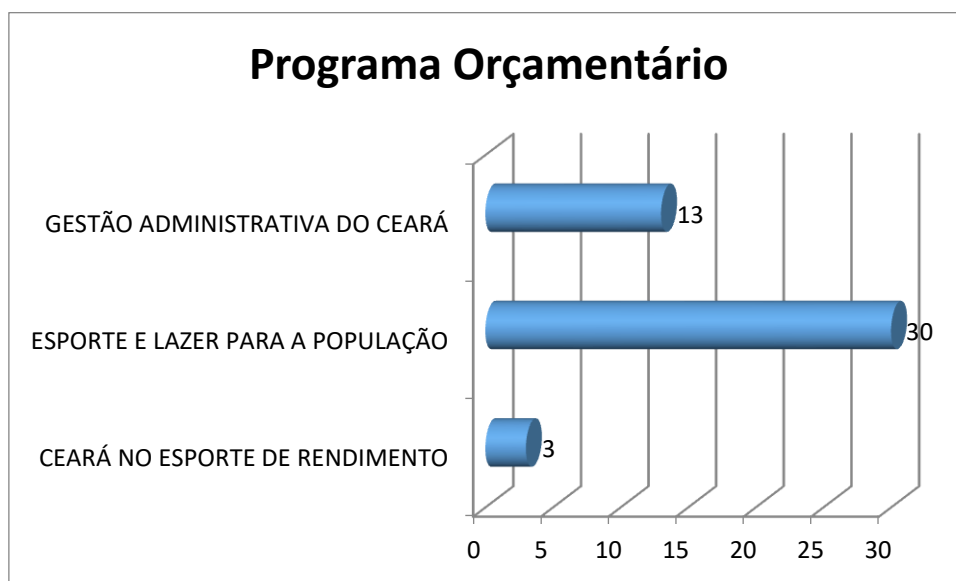
Das 46 (quarenta e seis) demandas enviadas pelos cidadãos, as que tiveram maior concentração foram não se aplicam com 34 (trinta e quatro) e Ceará Atleta teve 06 (seis).

Secretaria do Esporte – Sespote

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br

2.7 - Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	
Programas	Quantidade
CEARÁ NO ESPORTE DE RENDIMENTO	3
ESPORTE E LAZER PARA A POPULAÇÃO	30
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	13



Analisando a tabela verifica-se que 65,21% das demandas estão diretamente ligadas ao programa Esporte e Lazer para População.

Secretaria do Esporte - Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br



Ceará no 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:

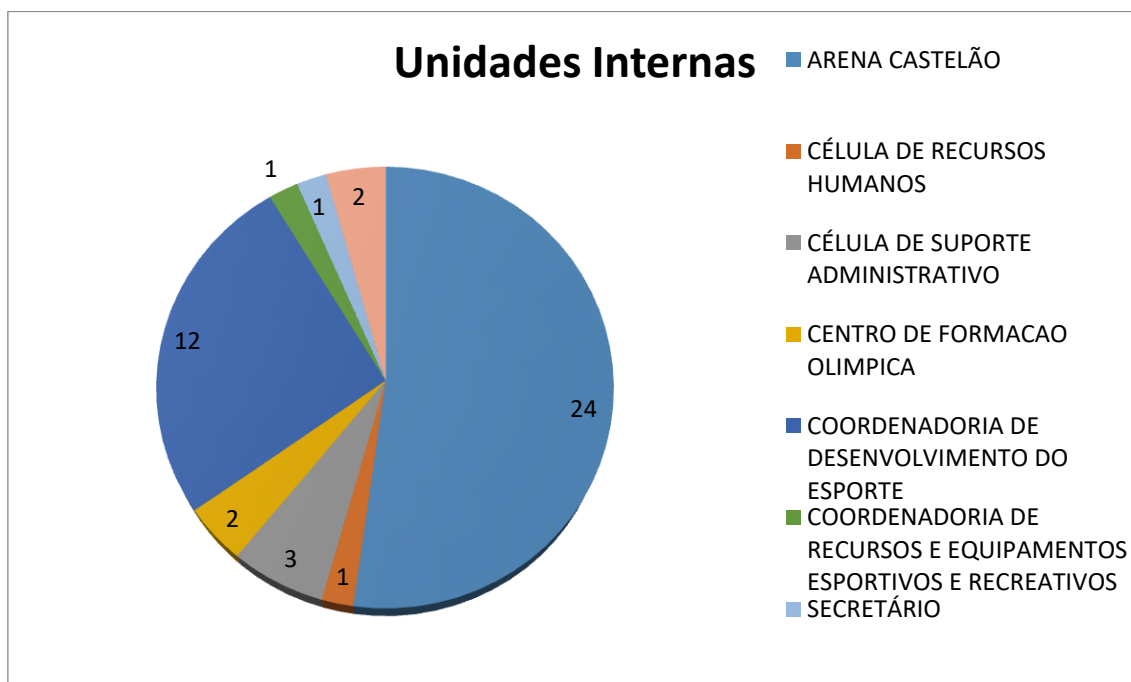
- Trata do funcionamento administrativo para que a Secretaria do Esporte cumpra a sua missão.

Secretaria do Esporte – Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br

2.8 – Manifestações por Unidades Internas

Unidades Internas	
Unidades	Quantidade
ARENA CASTELÃO	24
CÉLULA DE RECURSOS HUMANOS	1
CÉLULA DE SUPORTE ADMINISTRATIVO	3
CENTRO DE FORMACAO OLIMPICA	2
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DO ESPORTE	12
COORDENADORIA DE RECURSOS E EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS E RECREATIVOS	1
SECRETÁRIO	1
SECRETÁRIO EXECUTIVO	2



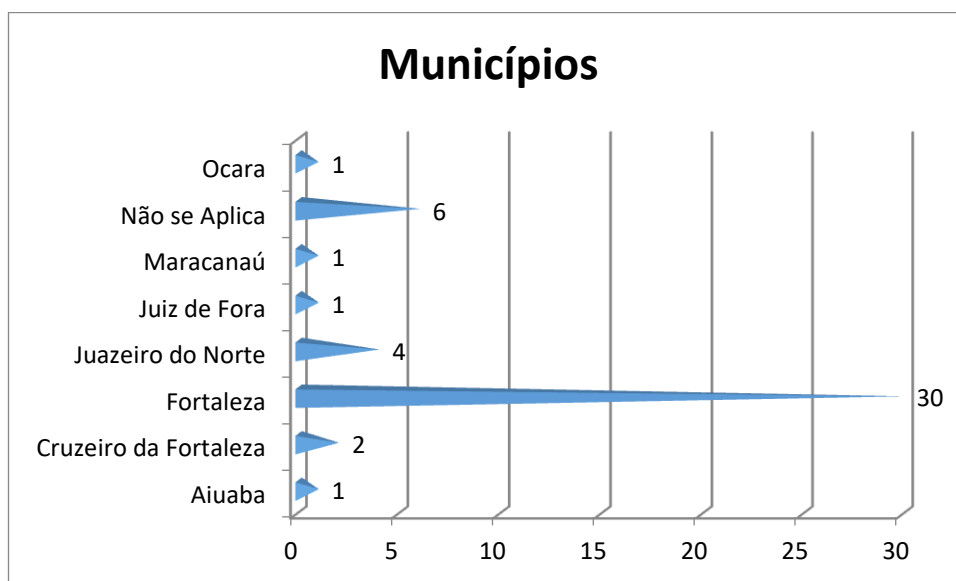
Secretaria do Esporte - Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 - Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 - CEP: 60861-211 - Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br

Conforme demonstra o gráfico às unidades da Coordenação de Desenvolvimento do Esporte e Arena Castelão são responsáveis por 78,26% das demandas.

2.9 – Manifestações por Município

Municípios	Quantidade
Aiuaba	1
Cruzeiro da Fortaleza	2
Fortaleza	30
Juazeiro do Norte	4
Juiz de Fora	1
Maracanaú	1
Não se Aplica	6
Ocara	1



Observando a tabela se verifica que 65,21% das manifestações são de Fortaleza.

Secretaria do Esporte – Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista

Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE

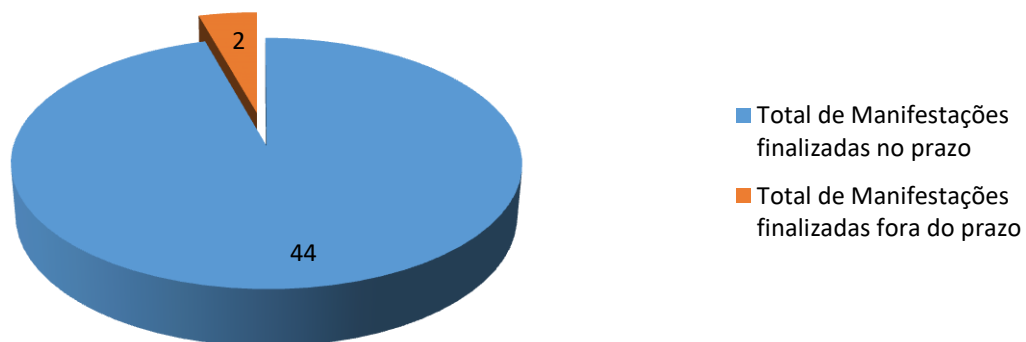
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br

Site: www.esporte.ce.gov.br

3 – Indicadores da Ouvidoria

Resolubilidade/Detalhamento por Situação	
Situação	Quantidade de Manifestações
Manifestações finalizadas no prazo	44
Manifestações finalizadas fora do prazo	2
Total	46

Relatório de Resolubilidade



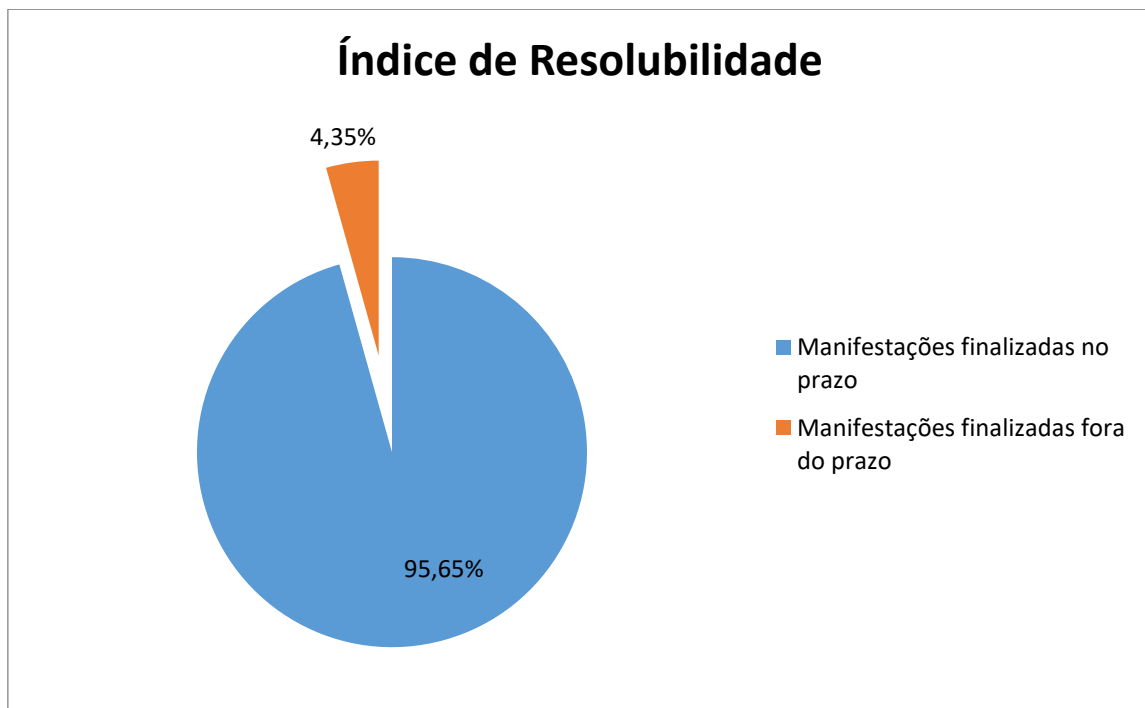
Secretaria do Esporte – Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br

3.1.1 - Ações para a melhoria dos índices de resolubilidade

Continuamos dialogando com as unidades da Secretaria, informando da importância do cidadão receber uma resposta rápida e que atenda os seus interesses.

Índice de Resolubilidade	
Situação	Índice de Resolubilidade
Manifestações finalizadas no prazo	95,65%
Manifestações finalizadas fora do prazo	4,35%



Secretaria do Esporte - Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 - Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 - CEP: 60861-211 - Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br

3.1.2 - Tempo médio da Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta	7.31 dias

3.2 – Satisfação dos Usuários de Ouvidoria

3.2.1 – 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	3,8
B. Com o tempo da resposta	2,6
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,4
Média	3,2
Índice de Satisfação:	64%

Secretaria do Esporte – Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br

3.2.2 – Total de respondentes

Total de pesquisas respondidas	5
--------------------------------	---

3.2.3 - 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:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,2
Índice de Expectativa:	- 20%



4. – Análise das Manifestações e Providências

4.1 – Motivo das Manifestações

Das 46 (quarenta e seis) manifestações recebidas, 26 (vinte e seis) foram **reclamações**, sendo 12 (doze) relacionadas à Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão, 4 (quatro) ao Programa Ceará Atleta – Bolsa Esporte e 10 (dez) a assuntos variados. Foram registradas 13 (treze) **solicitações**, das quais 4 (quatro) trataram da Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão, 3 (três) da Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria e 6 (seis) de assuntos diversos. Quanto às **sugestões**, foram contabilizadas 2 (duas), sendo 1 (uma) referente à Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão e 1 (uma) à Estrutura e Funcionamento das Vilas do Esporte e Lazer. Em relação às **denúncias**, foram registradas 4 (quatro), das quais 2 (duas) relacionadas a Concurso Público/Seleção e 2 (duas) à Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador. Houve ainda 1 (um) **elogio** direcionado a Servidor Público/Colaborador.

Secretaria do Esporte – Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br



4.2 – Análises do Ponto Recorrente

A maioria das reclamações refere-se ao subassunto **biometria facial**, relacionado à identificação do manifestante no acesso ao Estádio Castelão.

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

As principais manifestações dizem respeito a:

- Estrutura e Funcionamento do Castelão;
- Programa Ceará Atleta – Bolsa Esporte;
- Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador.

Esses assuntos integram o cotidiano da Secretaria do Esporte que são objetos de constantes reuniões entre a Ouvidoria, a Coordenação do Esporte e a Setorial Arena Castelão.

Secretaria do Esporte – Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br



5 – Considerações Finais

O relatório semestral tem por finalidade consolidar e apresentar, de forma clara e organizada, todas as manifestações recebidas ao longo do período, incluindo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações. A partir dessas informações, é possível identificar padrões e fragilidades existentes na Secretaria. Além disso, o relatório constitui importante ferramenta para o fortalecimento da transparência, acompanhamento do desempenho da Ouvidoria e o direcionamento de ações voltadas ao aprimoramento do atendimento ao público.

Secretaria do Esporte – Sesporte

Av. Alberto Craveiro 2901 – Bairro: Boa Vista
Fone: (85) 3101.4401 Faz: (85) 3101.4412 – CEP: 60861-211 – Fortaleza/CE
E-mail: gabinete@esporte.ce.gov.br
Site: www.esporte.ce.gov.br