



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO ESPORTE



OUVIDORIA DO CEARÁ



RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA SETORIAL

2025

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2025

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025



1 – EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretário do Esporte

Rogério Nogueira Pinheiro

Secretária Executiva 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 Interna e Ouvidoria

Guerlan Valentim Ximenes

Ouvidor Setorial

Jorge Sérgio Carneiro Rêdes

Ouvidora Substituta

Verônica Maria Tavares Barreto Melo

2 – 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 dos cidadãos. O Decreto Estadual nº 33.485/2020 de 21/02/2020 regulamentou o Sistema Estadual de ouvidoria do Poder Executivo. O Decreto nº 36.492 de 01/04/2025 que dispõe sobre as salvaguardas de proteção a identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades à Administração direta e indireta do Poder Executivo Estadual. A Instrução Normativa nº 01/2020, de 20/10/2020 que estabelece normas para observância das atribuições do ouvidor setorial. A Instrução Normativa nº 02/2023 que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria. A Instrução Normativa nº 01/2025 aprova o Código de Ética do Agente de Ouvidoria no âmbito de sistema de ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará. A Portaria nº 07/2025 disciplina os critérios para avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual.

No exercício de suas atividades, a Secretaria do Esporte cumpre com relação à Ouvidoria uma série de normas e procedimentos, elaborados pela Controladoria Geral do Estado - CGE.

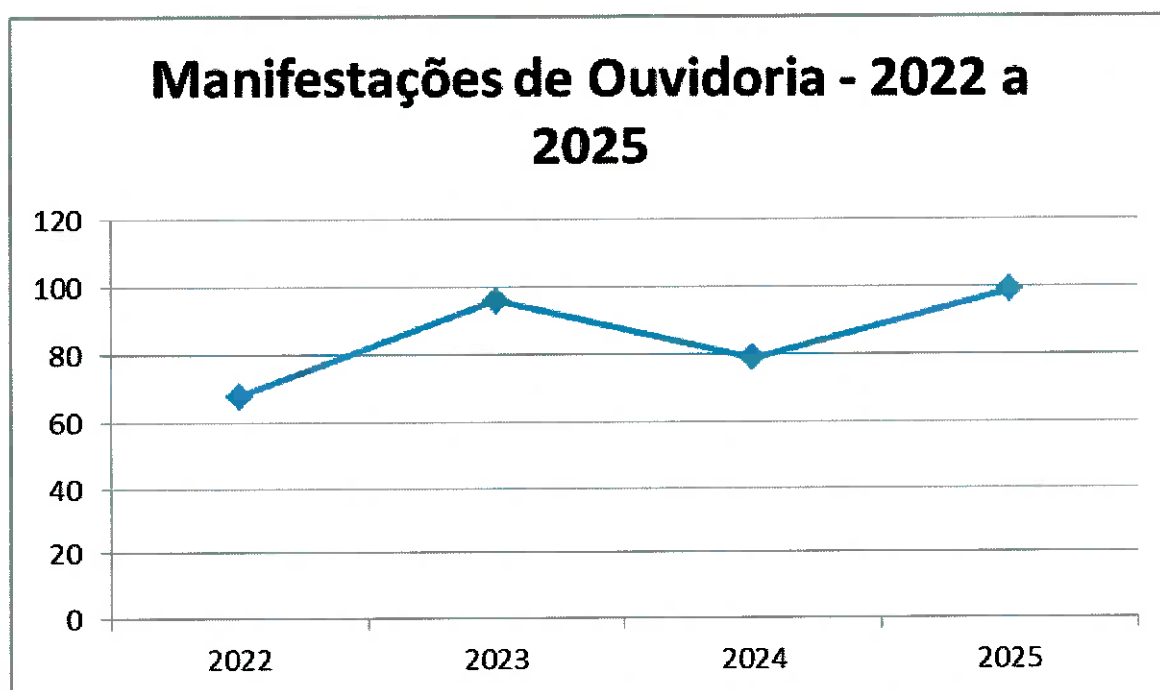
Para um melhor entendimento deste relatório salientamos que constará dos seguintes tópicos: Expediente; Introdução; Ouvidoria em Dados (Perfil das Manifestações); Indicadores da Ouvidoria; Análise das manifestações e providências; Benefícios alcançados pela Ouvidoria; Sugestões de Melhoria Apresentadas pela Ouvidoria; Pronunciamento do dirigente do Órgão/Entidade; Considerações Finais-Ouvidoria e Anexos.

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 – OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

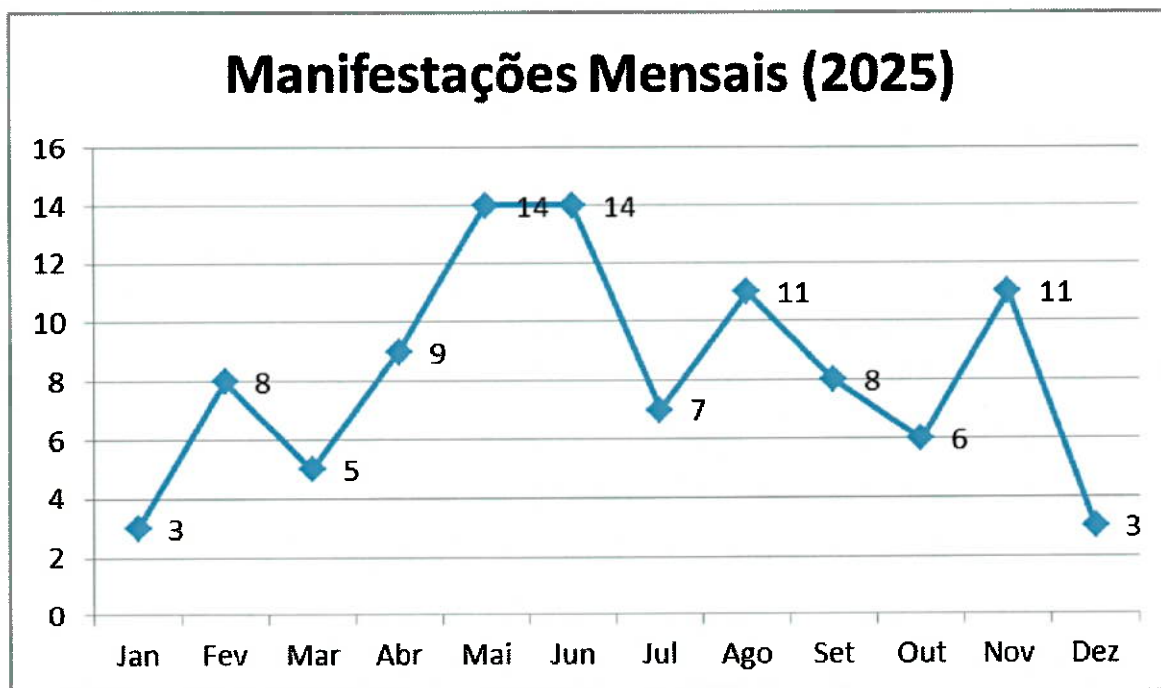
3.1 – Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações Quadriênio



Com a diminuição dos casos de Covid no ano de 2022, 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 e com o aumento dos Programas desenvolvidos pela Secretaria, tivemos um aumento no ano de 2025.

Gráfico de Manifestações Mensais (2025)



Os maiores índices de manifestações ocorreram nos meses de Maio referente a solicitação de material esportivo e em Junho solicitação de Campeonato de Areninhas nos bairros de Fortaleza. Quanto aos outros maiores índices foram nos meses de Agosto e novembro devido ao grande número de reclamações da Biometria Facial.

3.2 - Manifestações por meio de entrada

Meio de Entrada			
Meios	2024	2025	Variação%
Telefone 155	19	18	-5,26%
Cidadão on-line - Chat	0	5	500,0%
Internet	56	56	0%
E-mail	5	12	140,0%
Reclame Aqui	0	7	700,0%
Ceará App	0	1	100,0%
Total	80	99	

O principal canal de comunicação continua sendo a Internet com 0% de variação. Por outro lado o telefone 155 teve uma diminuição em sua variação de -5,26%.

3.3 – Manifestações por Tipos de Manifestação

Tipologia de Manifestações			
Tipos	2024	2025	Variação%
Reclamação	39	46	17,94%
Denúncia	9	8	-11,11%
Elogio	2	1	-50,00%
Sugestão	3	12	300,00%
Solicitação	27	32	4,38%

3.4 - Manifestações por Tipo/Assunto

Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	24
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMAÇÃO OLÍMPICA	5
	PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	5
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
	EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	2
	CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	2
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS VILAS DO ESPORTE E LAZER (VILAS OLÍMPICAS)	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
	SITES INSTITUCIONAIS	1
Denúncia	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
	EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	2
	ASSÉDIO MORAL	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO AUTÓDROMO INTERNACIONAL VIRGÍLIO TÁVORA (AUTÓDROMO DO EUSÉBIO)	1
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
Sugestão	EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	7
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	4
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS VILAS DO ESPORTE E LAZER (VILAS OLÍMPICAS)	1
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	10
	INCENTIVO AO ESPORTE	6
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	3
	EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	2
	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
	AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1
	CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA PRAÇA DA JUVENTUDE - JUAZEIRO DO NORTE	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS VILAS DO ESPORTE E LAZER (VILAS OLÍMPICAS)	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMAÇÃO OLÍMPICA	1
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
	PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	2

PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1

3.5 – Manifestações por Assunto / Sub-Assunto:

Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub-Assuntos	Total
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	BIOMETRIA FACIAL (ORIENTAÇÕES, CADASTRO, LEGISLAÇÃO, INOPERÂNCIA ETC)	19
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMAÇÃO OLÍMPICA	FUNCIONAMENTO E MANUTENÇÃO	5
PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	PROCESSO DE SELEÇÃO	4
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	2
EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	JOGOS ESCOLARES DO CEARÁ	2
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)		2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS VILAS DO ESPORTE E LAZER (VILAS OLÍMPICAS)	ATIVIDADES DA VILA OLÍMPICA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	ACESSIBILIDADE	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	ESTACIONAMENTO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	EVENTOS CULTURAIS E ARTÍSTICOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	EVENTOS ESPORTIVOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	FUNCIONAMENTO E MANUTENÇÃO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	INFORMAÇÕES	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	1
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	OBRA PARALISADA	1
PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	FALTA DE PAGAMENTO	1
SITES INSTITUCIONAIS	DIFICULDADES DE ACESSO	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	2
CONDUTA INADEQUADA DE	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O	2

SERVIDOR/COLABORADOR	PÚBLICO	
EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	JOGOS ESCOLARES DO CEARÁ	2
ASSÉDIO MORAL	VIOLÊNCIA VERBAL	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO AUTÓDROMO INTERNACIONAL VIRGÍLIO TÁVORA (AUTÓDROMO DO EUSÉBIO)	FUNCIONAMENTO E MANUTENÇÃO	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		1
EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	CAMPEONATO INTERMUNICIPAL DE FUTEBOL	7
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	EVENTOS ESPORTIVOS	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS VILAS DO ESPORTE E LAZER (VILAS OLÍMPICAS)	VILAS OLÍMPICAS IMPLANTADAS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	FUNCIONAMENTO E MANUTENÇÃO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	BIOMETRIA FACIAL (ORIENTAÇÕES, CADASTRO, LEGISLAÇÃO, INOPERÂNCIA ETC)	5
INCENTIVO AO ESPORTE	APOIO FINANCEIRO E LOGÍSTICO	3
INCENTIVO AO ESPORTE	MATERIAL ESPORTIVO	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	CONTRATOS E CONVÊNIOS	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	EVENTOS ESPORTIVOS	2
EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS	JOGOS DA INTEGRAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	2
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS		1
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS		1
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)		1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA PRAÇA DA JUVENTUDE - JUAZEIRO DO NORTE	ACESSIBILIDADE	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS VILAS DO ESPORTE E LAZER (VILAS OLÍMPICAS)	ACESSIBILIDADE	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMAÇÃO OLÍMPICA	FUNCIONAMENTO E MANUTENÇÃO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO	PROCEDIMENTOS DE VISITAÇÕES	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS	PROBLEMAS TECNOLÓGICOS	1

PELO ÓRGÃO		
PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	EDITAL DO PROGRAMA	1
PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	PROCESSO DE SELEÇÃO	1
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS		1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	1

3.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tipo de Serviços	
Programas	Total
Campos do Ceará	4
Ceará Atleta	6
Jogos Escolares do Ceará	5
NÃO SE APLICA	84

Das 99 (noventa e nove) demandas enviadas pelos cidadãos, 84 (oitenta e quatro) não se aplica, 6 (seis) ao Ceará Atleta Bolsa Esporte, 4 (quatro) Campos do Ceará e 5 (cinco) Jogos Escolares do Ceará.

3.7 - Manifestações por Programa Orçamentário

Programas Orçamentários	
Programas	Total
CEARÁ NO ESPORTE DE RENDIMENTO	4
ESPORTE E LAZER PARA A POPULAÇÃO	64
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	31

Analisando a tabela verifica-se que 64,64% de demandas estão diretamente ligadas ao Programa Esporte e Lazer para a População, que é a missão principal da Secretaria do Esporte.

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.



3.8 – Manifestações por Unidades Internas

Unidades Internas	
Unidades	Quantidade
ARENA CASTELÃO	45
ASSESSORIA JURÍDICA	1
CÉLULA DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	1
CÉLULA DE RECURSOS HUMANOS	1
CÉLULA DE SUPORTE ADMINISTRATIVO	3
CENTRO DE FORMACAO OLIMPICA	6
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO	1
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DO ESPORTE	24
COORDENADORIA DE GESTÃO DE RECURSOS E EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS E RECREATIVOS	5
OUVIDORIA	2
SECRETÁRIO	8
SECRETÁRIO EXECUTIVO	2

Conforme demonstra a tabela acima às unidades: Arena Castelão, Coordenação de Desenvolvimento do Esporte, Secretário e Centro de Formação Olímpica concentram 83,83% das demandas.

3.9 – Manifestações por Município de Ocorrência

Municípios		
Municípios	2024	2025
Aiuaba	0	1
Baturité	4	0
Canindé	1	0
Crato	1	0
Cruzeiro da Fortaleza	0	2
Eusébio	0	1
Farias Brito	1	0
Fortaleza	39	67
Guaiúba	3	0
Iguatu	0	2
Itaitinga	1	1
Itatira	0	1
Juazeiro do Norte	8	4
Maracanaú	2	1
Maranguape	0	1
Mauriti	1	0
Meruoca	1	0
Morada Nova	0	1
Nova Olinda	1	0
Não se Aplica	5	10
Ocara	0	1
Pacoti	1	2
Quixadá	0	1
Santana do Cariri	0	1
Sobral	6	0
Tauá	2	0
Tianguá	2	1
Tururu	2	0
Várzea Alegre	0	1

Comparando a tabela acima se verifica uma diminuição nas demandas vindas do interior e um aumento no número de manifestações provenientes de Fortaleza. Percebe-se também que Fortaleza foi responsáveis por 67,67% das manifestações.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 – Resolubilidade das Manifestações

Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações finalizadas no prazo	79	95
Manifestações finalizadas fora do prazo	1	4
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	80	99

Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2024	Índice de Resolubilidade em 2025
Manifestações finalizadas no prazo	98,75%	95,96%
Manifestações finalizadas fora do prazo	1,25%	4,04%

4.1.1 - Ações para a melhoria dos índices de resolubilidade

Permanecemos realizando reuniões com as áreas internas da Secretaria e principalmente com a Coordenação de Esportes, reforçando a importância de que o cidadão receba resposta adequada às suas demandas, dentro do prazo legalmente previsto.

4.1.2 - Tempo médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2024	7,38
Tempo Médio de Resposta 2025	7,68

Observa-se, a partir da análise da tabela, que no ano de 2025 houve aumento no tempo médio de resposta às demandas, em razão de 04 (quatro) manifestações que foram respondidas fora do prazo estabelecido.

4.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

4.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento.	3,91
B. Com o tempo da resposta.	3,18
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação.	4,36
D. Com a qualidade da resposta apresentada.	3,18
Média	3,66
Índice de Satisfação:	36,00%

4.2.2 – Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Com o objetivo de aprimorar o índice de satisfação a Ouvidoria realizou levantamento no sistema Ceará Transparente a fim de identificar as razões atribuídas às avaliações recebidas. A análise dos comentários evidenciou que 2 (duas) das 11 (onze) pessoas que avaliaram a Ouvidoria atribuíram notas baixas em razão de terem tido suas demandas solucionadas.

Como medida de melhoria do Índice de satisfação, será implementado o monitoramento quadrimestralmente, de forma minuciosa, das pesquisas de avaliação respondidas pelos cidadãos, possibilitando o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,09
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,0
Índice de Expectativa:	-2,20%

Em relação a esse índice -2,20% referem-se ao percentual que faltou para atingir o 100% da expectativa do cidadão.

4.2.3 – Índice de Resolutividade – Resolução da Demanda na Visão do Cidadão

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	5	45,45%
Não	4	36,36%
Parcialmente	2	18,18%

4.2.4 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2024	9
Total de pesquisas respondidas 2025	11

Fazendo uma análise, essa Ouvidoria percebeu que esse aumento no número de pesquisa respondida se deve a dois fatores: Acompanhamento das respostas das áreas internas e a resposta da Ouvidoria para o cidadão.

4.2.5 – Ações para Melhoria do Índice de satisfação

Será realizado, de forma quadrimestral, o monitoramento detalhado dos índices de satisfação do cidadão, por meio de análise qualitativa das considerações e justificativas associadas às notas atribuídas à Ouvidoria. Esse processo será desenvolvido em conjunto com as áreas internas, com o objetivo de promover a melhoria continua dos resultados dos índices de satisfação.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS



5.1 – Motivos das Manifestações

Das 99 (noventa e nove) manifestações registradas pelos cidadãos, 46 (quarenta e seis) referem-se a reclamações, concentradas em três assuntos principais: Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão (Biometria Facial); Programa Ceará Bolsa Atleta Esporte (Processo de seleção); e Estrutura e funcionamento do Centro de Formação Olímpica (Funcionamento e manutenção). No que se referem às 32 (trinta e duas) solicitações, estas se concentram no assunto Estrutura e funcionamento do Estádio Castelão (Biometria Facial).

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

O Ponto mais recorrente foi a biometria facial, onde o cidadão tentava fazer no site da Arena o seu cadastro, e quando não conseguia concluir, entravam com uma manifestação nesta Ouvidoria

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

As principais manifestações referem-se às seguintes temáticas:

- Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão
- Ceará Atleta Bolsa Esporte.
- Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão: As demandas dizem respeito. Principalmente ao cadastramento da Biometria Facial. Como medida adotada pela setorial responsável pela Arena, e com o objetivo de reduzir o elevado fluxo de atendimentos presenciais nos dias de jogos, foi disponibilizada uma ferramenta no site institucional uma aba de apoio ao cidadão, por meio da qual é possível

esclarecer dúvidas e registrar chamados relativos a eventuais inconsistências ocorridas durante o processo de cadastramento.

- Programa Ceará Atleta – Bolsa Esporte: Observou-se aumento na abertura de demandas relacionadas ao processo de seleção, especialmente quanto à impossibilidade de anexar documentação no momento da interposição de recursos por meio do sistema. Como providência, a Secretaria do Esporte promoveu a prorrogação do prazo do edital e realizou a correção do sistema, viabilizando a adequada inserção da documentação necessária.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

A Ouvidoria atua como canal permanente de interlocução entre a cidadão e a Administração Pública, com o objetivo de assegurar um atendimento de excelência, promovendo o alinhamento com as áreas internas da Secretaria, de modo a agilizar as respostas e aprimorar a qualidade dos serviços prestado ao Estado.

Nesse contexto, a Ouvidoria exerce papel estratégico, com atuação preventiva e corretiva, ao identificar demandas recorrentes, apontar fragilidades nos processos e propor soluções em conjunto com as áreas responsáveis, contribuindo para a melhoria contínua a padronização de procedimentos e desburocratização administrativa.

Ademais, sua atuação subsidia a gestão superior na tomada de decisões mais qualificadas e fundamentadas, a partir da análise das manifestações dos cidadãos, transformando demandas individuais em benefícios coletivos. Tais benefícios de natureza não financeira refletem-se no fortalecimento da credibilidade institucional, na ampliação da transparência e no estreitamento da relação de confiança entre o cidadão e a administração pública.

7 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Alinhamento com as áreas internas da SESPORTE: A Ouvidoria atua de forma integrada com as setoriais internas da SESPORTE, com o objetivo de agilizar o atendimento às demandas dos cidadãos, por meio da padronização de procedimentos e da melhoria contínua na prestação dos serviços públicos.

Sugestão à Controladoria Geral do Estado (CGE):

1. Sugerimos que a CGE reavalie o método atualmente adotado para análise da pesquisa de satisfação, que considera exclusivamente as notas a partir de 4 (quatro) para o cálculo da média. Considerando que a nota máxima é 5 (cinco) e que o percentual de participação dos cidadãos nas pesquisas é relativamente baixa. Propomos que as notas a partir de 3, também sejam consideradas representativas. Tal medida contribuiria para obtenção de uma média mais significativa e mais fiel à percepção dos usuários.
2. Sugerimos ainda, que no quesito referente ao **Cálculo do Índice de Expectativa do Cidadão**, seja apresentado o percentual efetivamente alcançado em relação à expectativa do cidadão, em substituição ao percentual negativo que indica o quanto faltou para atingir os 100% previstos na regra do cálculo. Essa alteração traria maior transparência à gestão e contribuiria positivamente para a interpretação dos resultados.

8 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Secretaria do Esporte do Estado do Ceará reafirma, por meio deste relatório, seu compromisso com a transparência, a escuta qualificada do cidadão e a melhoria contínua dos serviços públicos disponibilizados. A Ouvidoria se consolida como um importante instrumento de gestão, ao possibilitar a identificação de demandas, fragilidades e oportunidades de aperfeiçoamento das políticas públicas desenvolvidas por este Órgão.

Os dados apresentados demonstram o aumento da participação social no período analisado, refletindo a confiança do cidadão nos canais institucionais de manifestação e o fortalecimento da Ouvidoria como espaço legítimo de diálogo entre a sociedade e a Administração Pública. Destaca-se, ainda, o elevado índice de resolubilidade das demandas, evidenciando o empenho das áreas internas em atender às manifestações dentro dos prazos legalmente estabelecidos.

As manifestações recorrentes, especialmente aquelas relacionadas à biometria facial no Estádio Castelão e ao Programa Ceará Atleta – Bolsa Esporte, foram analisadas com atenção e tratadas de forma responsável, resultando na adoção de providências administrativas e tecnológicas que contribuíram para a mitigação dos problemas identificados, para a melhoria dos serviços prestados à população.

Ressalta-se a atuação estratégica da Ouvidoria, que, ao transformar demandas individuais em ações corretivas e preventivas, contribui de forma significativa para o aprimoramento da gestão pública, o fortalecimento da credibilidade institucional e a ampliação da transparência.

Por fim, registro meu reconhecimento ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial e pelas equipes técnicas da Secretaria do Esporte, reiterando o compromisso desta gestão em continuar promovendo o diálogo com a sociedade, valorizando a participação do cidadão e buscando, de forma permanente, a excelência na prestação dos serviços públicos.

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental como canal de diálogo entre a Secretaria do Esporte e o cidadão, promovendo a escuta qualificada, transparência e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados. As manifestações recebidas no período analisado — incluindo reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões — foram tratadas com imparcialidade, sigilo e observância aos prazos legais e normativos.

A análise das demandas possibilitou a identificação de pontos críticos e recorrentes, bem como de boas práticas institucionais, contribuindo para o aperfeiçoamento de processos internos e para a melhoria da qualidade do atendimento ao manifestante. Destaca-se a importância da colaboração das áreas envolvidas, cujo comprometimento foi essencial para a efetividade das respostas apresentadas.

As informações consolidadas neste relatório servirão como subsídio para a tomada de decisões e para o desenvolvimento de ações corretivas e preventivas.

Por fim, a Ouvidoria permanece à disposição para acolher as manifestações dos usuários, reafirmando seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços e com o respeito aos direitos dos cidadãos.

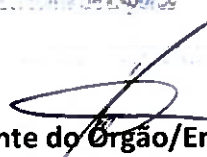
Fortaleza, 03 de Fevereiro de 2026.

Ouvidor Setorial



Jorge Sérgio Carneiro Rêdes
OUVIDOR
Secretaria do Esporte

Dirigente do Órgão/Entidade



Roney Nogueira Pinheiro
Secretário do Esporte

10 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Certificação em Ouvidoria 2023	EGP	17/07/2023 a 24/11/2023	105 h/a
Encontro Ouvidorias em Conexão, Boas Práticas e Soluções para o Futuro.	ETICE	12/03/2025	4 h/a
Oficina Qualidade nas Respostas em Ouvidoria	EGP	26/03/2025 a 28/03/2025	9 h/a
Oficina Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria	EGP	02/04/2025 a 04/04/2025	9 h/a
Mediação de Conflitos em Ouvidoria	EGP	21/07/2025 a 25/07/2025	20 h/a
Oficina Qualidade nas Respostas em Ouvidoria	EGP	02/07/2025 a 04/07/2025	9 h/a
Tratamento e Técnicas Aplicadas nas Denúncias de Ouvidoria	EGP	01/10/2025 a 16/10/2025	24 h/a
XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman	ABO	03/11/2025 a 05/11/2025	18 h/a
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria	CGE	18/11/2025	3 h/a
2º Seminário de Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação Ambientes Seguros e Respeitosos: Ética, Diversidades e Prevenção de Assédio no Serviço Público.	EGP	19/11/2025	3 h/a
Governança e Proteção de Dados Pessoais: Aplicação da LGPD e da Lei Estadual 18.699/2024 no Poder Executivo Estadual	EGP	01/12/2025 a 05/12/2025	20 h/a

ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA – ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art. 27; IX) e Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12; II), elaborou no ano de 2025 relatórios resumidos com periodicidade semestral, totalizando 2 (dois) documentos, sendo encaminhados à gestão superior e às áreas internas, e ainda disponibilizados na intranet e sítio institucional do órgão.

Segue abaixo os links dos relatórios:

https://www.esporte.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/18/2025/08/RELATORIO_SEMESTRAL_OUVIDORIA.pdf

https://www.esporte.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/18/2026/01/RELATORIO_SEMESTRAL_OUVIDORIA_Final.pdf

REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

A Ouvidoria da Secretaria do Esporte do Estado do Ceará participou da 1ª ação Educativa em parceria com o SESC Fortaleza e o Projeto Esporte em 3 Tempos, com as temáticas sobre A Saúde da Mulher e Saúde Bucal de Crianças, no dia 08 de Dezembro de 2025 na sala de Imprensa da Arena Castelão.

Foi um momento de grande importância para as mulheres do Projeto Feliz Idade que atende pessoas com mais de 60 anos, ou seja, estão na Terceira idade.

O Senhor Sérgio Redes, ouvidor e a senhora Verônica Melo sua substituta, participaram com um bate-papo com as senhoras e as crianças sobre o papel da Ouvidoria da SESPORTE. Esclareceu também sobre onde buscar informações, o local de atendimento e canais a serem pesquisados por meio de sugestões ou reclamações que atendam as dúvidas sobre esporte no Estado, como também todos os projetos e programa da SESPORTE.

Foi muito valioso esse momento, as senhoras como as crianças tiraram suas dúvidas e gostaram muito de saber sobre esse serviço.

AÇÃO EDUCATIVA

SAÚDE BUCAL

Público: meninas e mulheres
Crianças de 06 a 10 anos

SAÚDE DA MULHER

Marília Bessa

Ana Priscila

Data: 08/12/2025
Horário: 9h às 10h30
Local: Arena Castelão
Metodologia:
Palestra / Temática:
Saúde da Mulher
Metodologia:
Exposição mediada/ Temática:
Saúde bucal

Sesc Felizidade

ESPORTE em 3 TEMPOS

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO



