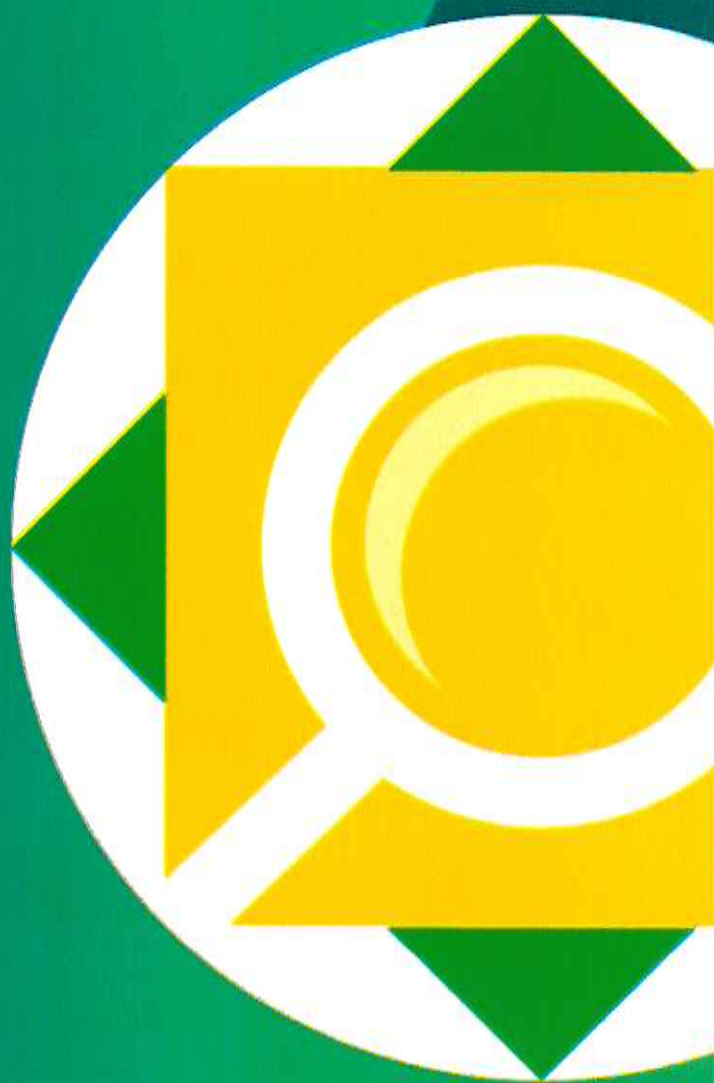


2023

**RELATÓRIO DE
GESTÃO DA
TRANSPARÊNCIA**





Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual N° 15.175/2012.

Período de 01/01/2023 a 31/12/2023

EXPEDIENTE :

Rogério Nogueira Pinheiro
Secretário do Esporte

Francisco Igor Almeida Rufino
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Igor Borges Pinho
Secretário Executivo do Esporte

Guerlan Valentim Ximenes
Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidora

Gotardo Gomes Gurgel Júnior
Coordenador de Desenvolvimento Institucional e de Planejamento

Jorge Sergio Carneiro Redes
Ouvidor Setorial

Verônica Maria Tavares Barreto Melo
Ouvidora Substituta

01 - INTRODUÇÃO

A Lei de Acesso a Informação N° 15.175, de 28/06/2012, define as regras específicas para a implementação do dispositivo constante na Lei Federal N° 12.527, de 18/11/2011, no âmbito da administração pública do Estado do Ceará. Dentre as providências decretadas consta a criação do Comitê Setorial de Acesso à Informação de cada órgão. O art. 29, item III, estabelece a elaboração do relatório estatístico como forma de monitoramento da aplicação da lei da administração pública. O Decreto N° 31.199, de 30/04/2013, institui sobre a organização e funcionamento dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação e dos Serviços de Informações ao Cidadão e inclui os relatórios de monitoramento da implementação e cumprimento da Lei Estadual de acordo com o roteiro constante do Anexo I deste Decreto.

Como canal de informação e comunicação entre o poder público e o cidadão, este serviço de acesso a informação da Secretaria do Esporte tem procurado, juntamente com a Ouvidoria e as Coordenações, atender as indagações, questionamentos, perguntas e pedidos de informações, de forma a corresponder a expectativa do cidadão. Busca-se, assim, proporcionar transparência e contribuir para a melhoria dos serviços prestados, dando voz a cada cidadão que nos procura colaborando para a garantia do livre acesso à informação.

02 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DA GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA DE 2022

Utilização do sistema Ceará Transparente encaminhando aos setores as demandas afins com um prazo determinado pela ouvidoria.

No que se refere as recomendações contidas no Relatório de Gestão da Transparência de 2022, informamos que as providências foram cumpridas em 2023 pela atual Secretaria do Esporte criando um fluxograma de distribuição das demandas pelas áreas internas agilizando o trâmite das manifestações e conseqüentemente as respostas ao cidadão.

3 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

3.1 – Quantitativo de solicitação de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas

Situação	Quantidade	Porcentagem
Em preenchimento	0	0,00%
Aguardando confirmação	0	0,00%
Aguardando encaminhamento	0	0,00%
Em atendimento – setorial	0	0,00%
Em atendimento - área interna	1	2,50%
Em validação – setorial	0	0,00%
Em validação – CGE	0	0,00%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Finalizado	37	92,50%
Invalidado	0	0,00%
Recurso	2	5,00%
Em pedido de invalidação	0	0,00%
Em validação - sub-rede	0	0,00%
Em atendimento - sub-rede	0	0,00%
Total	40	

Conforme tabela acima foram finalizadas 37 manifestações. Dois recursos e uma demanda em atendimento na área interna.

3.2 – Assuntos mais recorrentes

Assunto	Quantidade	Porcentagem
ESTRUTURA E FUNC. DO ÓRGÃO/ENTIDADE	6	15,00%
INCENTIVO AO ESPORTE	4	10,00%
ESTRUTURA E FUNC. DAS VILAS OLÍMPICAS	4	10,00%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS	3	7,50%
PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE	3	7,50%
LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE	3	7,50%
ESTRUTURA E FUNCIO.	3	7,50%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	3	7,50%
EVENTOS ESPORT. CULTURAIS E EDUCACIONAIS	2	5,00%
ORIENT. PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1	2,50%
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	1	2,50%
ACORDO DE COOP./PARC. INSTITUCIONAIS	1	2,50%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	1	2,50%
SITES INSTITUCIONAIS	1	2,50%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1	2,50%
ESTRUTURA E FUNC. DA OUVIDORIA	1	2,50%
EMPREGO/ESTÁGIO	1	2,50%
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	1	2,50%

3.2.1 - Com relação ao assunto Estrutura e Funcionamento do Órgão/entidade: as manifestações na sua maioria dizem respeito a problemas no sistema de comunicação da Empresa Oi.

3.2.2 - Com relação ao Assunto Incentivo ao Esporte as manifestações tratam de apoio logístico e passagens aéreas.

3.2.3 - Ceará Atleta - Bolsa Esporte. o programa diz respeito ao processo de seleção, atraso no pagamento das bolsas gerando reclamações e orientações e procedimentos sobre o programa.

3.2.4 - Lei Estadual de Incentivo ao Esporte: refere-se a comissão de projetos esportivos e paradesportivos , estrutura e aplicabilidade da legislação.

3.2.5 - Estrutura e funcionamento das Vilas Olímpicas: relativo as atividades das vilas.

3.2.6 - Processo Licitatório: trata de informações sobre licitações.

3.2.7 - Eventos Esportivos Sócio Culturais e Educacionais: ressalta-se aos eventos Virada Esportiva e Jogos Escolares do Ceará.

3.2.8 -Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão: refere-se a Contratos e Convênios e procedimentos de visitasões.

3.3 - Meios de entrada utilizados

Meio de Entrada	Quantidade	Porcentagem
Telefone 155	4	10,00%
Telefone	0	0,00%
Internet	35	87,50%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Ceará App	0	0,00%
Whatsapp	0	0,00%
Google Ferramentas	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0,00%
Cidadão on-line – Chat	1	2,50%
Cidadão on-line – Telegram	0	0,00%
Total	40	

Os meios de entrada das manifestações ocorrem, preferencialmente, via internet (87,50%), Cidadão on-line – Chat(2,50%) e telefone 155 (10%)

3.4 - Meio de preferência de resposta.

Preferência de Resposta	Quantidade	Porcentagem
Sistema	1	2,50%
Telefone	0	0,00%
Carta	0	0,00%
E-mail	28	70,00%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Whatsapp	11	27,50%
Total	40	

A preferência de resposta ocorre via: sistema (2,50%), e-mail(70%), whatsapp (27,50%)

3.5 – Resolubilidade das demandas(respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)

Solicitações respondidas dos órgãos por prazo	
Tipo	Total CSAI
Solicitações respondidas até 20 dias	30
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	5
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	4

3.6 - Tempo médio de resposta

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
CSAI	16 dias	36

Dependendo da complexidade das manifestações, as respostas demandam um tempo diferenciado para cada manifestação e requerem uma análise mais apurada dos assuntos. Outras são respondidas de imediato. O tempo médio de resposta se dá através da Central + CSAI em 9 dias e só do CSAI em 11 dias.

3.7 - Pesquisa de Satisfação

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento ?	2,57
b. Com o tempo da resposta?	2,43
c. Com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	2,71
d. Com a qualidade da resposta apresentada?	2,57
Média das Notas:	2,57
Índice de Satisfação:	51,40 %

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	2,71
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	2,57
Índice de Expectativa:	52,80 %

Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	7
--	----------

Analisados os Índices de Satisfação do Cidadão informamos que tivemos muitas reclamações com relação ao Programa Ceará Atleta Bolsa Esporte devido ao atraso no pagamento das bolsas. Também houve muitas reclamações relacionadas a Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão. Como a Secretaria do Esporte não tem autonomia para decidir sobre os dois assuntos é natural que haja insatisfação por parte dos usuários já que as decisões para solução dos problemas apresentados são de alçada superior.

04 – DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012

Não houve dificuldades para implantar a Lei de Acesso a Informação. Pois a Secretaria disponibilizou a estrutura física e servidores para o funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação.

05 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012

- Houve um maior entendimento por parte do cidadão em obter o seu direito de informações;
- Conscientização do público interno do órgão na importância do atendimento ao cidadão em responder no prazo devido.

06 - AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DE TRANSPARENCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

A Ouvidoria, juntamente com os demais Setores da Secretaria, tem envidado esforços no sentido de postar, através da Assessoria de Comunicação, informações que disseminem a transparência ativa para o cumprimento da Lei de Acesso a Informação. Disponibilizando informações, no Sítio Institucional da Sesporte, referente aos eventos, relatórios de gestão, indicação dos componentes do Comitê Setorial de Acesso a Informação, Leis Estaduais e Federais, portarias, programas e estrutura / funcionamento da Secretaria, dentre outros.

07 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

Conforme verificação no sistema, não foi detectado nenhuma demanda classificada como sigilosa na Secretaria do Esporte no ano de 2023.


08 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Assessoria de Controle Interno e a Ouvidoria - Ascouv tem trabalhado conjuntamente no gerenciamento dos processos de suas áreas de atuação e mostrando também sua importância dentro do órgão.

Em 2023 a Ascouv, dentro de suas competências, participou das recomendações emanadas da CGE, monitorou o sítio institucional deste Órgão, recebeu e analisou manifestações, articulando com áreas envolvidas no objeto de responder de acordo com as determinações da LAI, e outras atividades correlatas ao Setor.

Aproveitamos a oportunidade para agradecer aos colegas servidores que entendem a importância da participação do Cidadão e respondem com brevidade, objetividade e clareza nossas solicitações, como também aos gestores que tem um papel importante e relevante dos serviços públicos prestado pela Sesporte.

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO :



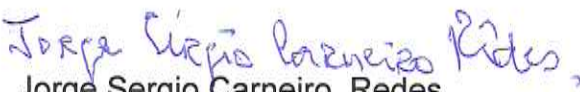
Rogério Nogueira Pinheiro
Secretário do Esporte



Gotardo Gomes Gurgel Júnior
Coordenador de Desenvolvimento Institucional e de Planejamento



Guerlan Valentim Ximenes
Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidora



Jorge Sérgio Carneiro Redes
Ouvidor Setorial