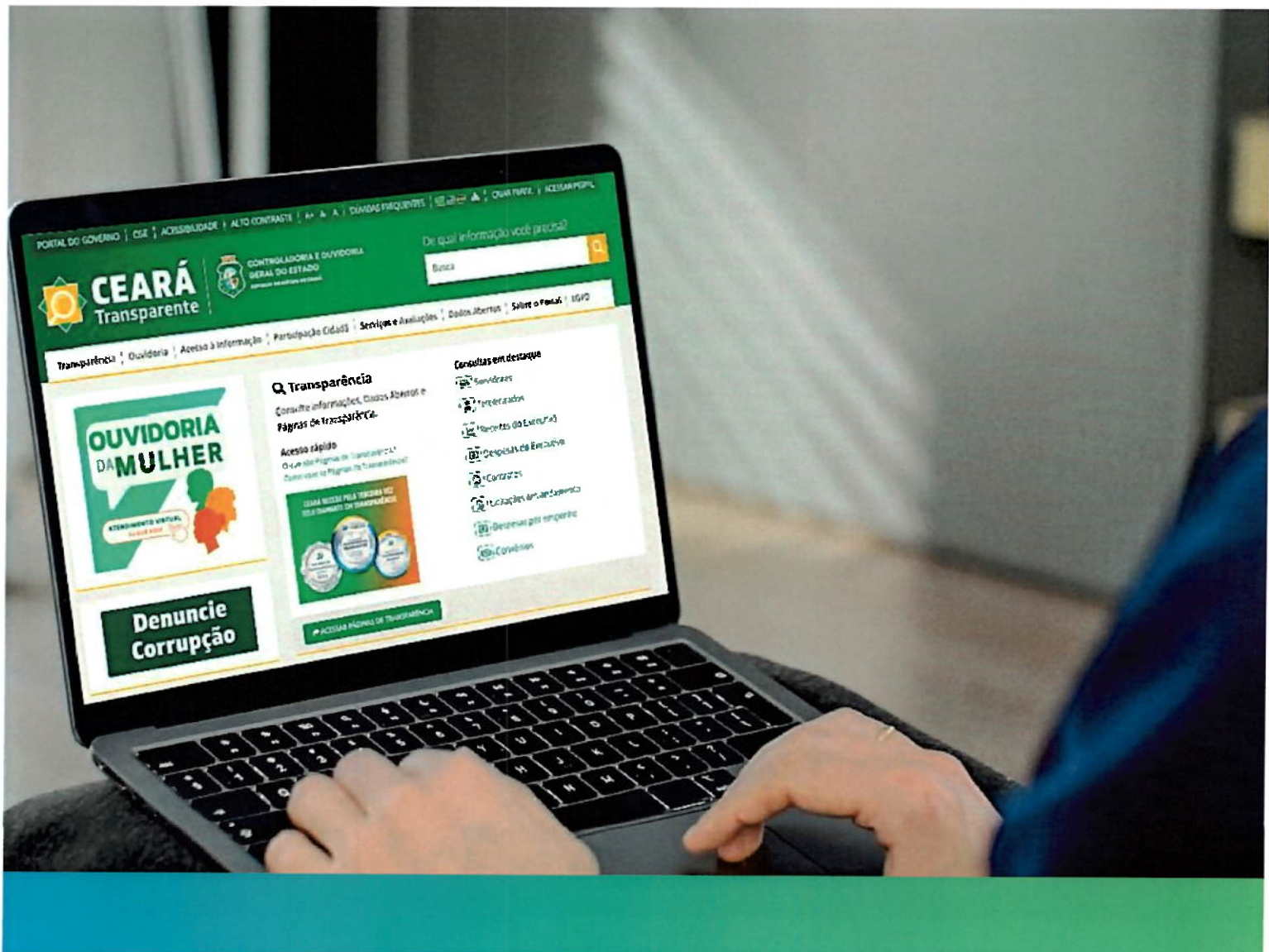




**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2025



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

**Período de 01/01/2025 a 31/12/2025**

## **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

### **Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento**

#### **Coordenador da Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento**

Filipe Santos Queiroga

### **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

## 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 na aplicação 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 à 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 à 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 2024

No que se refere às recomendações contidas no Relatório de Gestão da Transparência de 2024 informamos que as providências foram cumpridas em 2025 pela atual Secretaria do Esporte. No que se refere ao índice

de resolubilidade, a Secretaria alcançou o percentual de 97,62%, demonstrando elevado grau de efetividade no tratamento das demandas registradas.

O resultado apurado decorre do fato de que, entre as manifestações recebidas, apenas 01 demanda não foi considerada resolvida pelo cidadão, tendo sido objeto de recurso. As demais foram devidamente analisadas e concluídas com êxito, atendendo às solicitações apresentadas.

Ressalta-se que a interposição de recurso é um instrumento legítimo de participação do cidadão e contribui para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos, permitindo a reavaliação das respostas fornecidas.

A Secretaria permanece comprometida com a melhoria contínua dos seus processos, buscando garantir respostas cada vez mais claras, completas e alinhadas às necessidades dos cidadãos.

### 03 – ANÁLISES 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         | 1,61%  |
| Em validação – setorial       | 0         | 0,00%  |
| Em validação – CGE            | 0         | 0,00%  |
| Finalizado Parcialmente       | 0         | 0,00%  |
| Finalizado                    | 61        | 98,39% |
| Invalidado                    | 0         | 0,00%  |
| Em pedido de invalidação      | 0         | 0,00%  |
| Em validação - sub-rede       | 0         | 0,00%  |
| Em atendimento - sub-rede     | 0         | 0,00%  |
| <b>Total</b>                  | <b>62</b> |        |

Conforme tabela acima foram finalizadas as 62 manifestações.

### 3.2 – Assuntos mais recorrentes

| Assunto  | Quantidade | Porcentagem |
|--|------------|-------------|
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO CASTELÃO                        | 27         | 43,55%      |
| PROGRAMA CEARÁ ATLETA - BOLSA ESPORTE                                | 5          | 8,06%       |
| INCENTIVO AO ESPORTE   | 5          | 8,06%       |
| PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)     | 3          | 4,84%       |
| ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS       | 3          | 4,84%       |
| INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC) | 2          | 3,23%       |
| LEI ESTADUAL DE INCENTIVO AO ESPORTE                                 | 2          | 3,23%       |
| EVENTOS ESPORTIVOS INSTITUCIONAIS, SOCIOCULTURAIS E EDUCACIONAIS     | 2          | 3,23%       |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMAÇÃO OLÍMPICA             | 2          | 3,23%       |
| PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS                       | 2          | 3,23%       |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE                          | 2          | 3,23%       |

|   |   |       |
|---|---|-------|
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ESTÁDIO ROMEIRÃO   | 1 | 1,61% |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO AUTÓDROMO INTERNACIONAL VIRGÍLIO TÁVORA (AUTÓDROMO DO EUSÉBIO) | 1 | 1,61% |
| ESPORTE EM TRÊS TEMPOS  | 1 | 1,61% |
| CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES   | 1 | 1,61% |
| INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR   | 1 | 1,61% |
| CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO  | 1 | 1,61% |
| AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS  | 1 | 1,61% |

3.2.1 - Estrutura e Funcionamento do Estádio Castelão: As maiorias das manifestações indagam sobre o procedimento da biometria facial.

3.2.2 – Ceará Atleta - Bolsa Esporte: As manifestações estão relacionadas ao processo de seleção, atraso no pagamento das bolsas gerando reclamações, orientações e procedimentos sobre o programa.

3.2.3 - Incentivo ao Esporte: As manifestações tratam de apoio logístico através de material esportivo e passagens aéreas.

Com relação aos outros assuntos expostos na tabela acima, não há necessidade de especificar, pois não são assuntos recorrentes.

### 3.3 - Meios de entrada utilizados

| Relatório por Meio de Entrada | Quantidade | Porcentagem |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Telefone 155                  | 7          | 11,29%      |
| Cidadão on-line - Chat        | 0          | 0,00%       |
| Cidadão on-line - Telegram    | 0          | 0,00%       |
| Telefone                      | 0          | 0,00%       |
| Internet                      | 55         | 88,71%      |
| 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%       |
| Ceara Digital                 | 0          | 0,00%       |
| <b>Total</b>                  | <b>62</b>  |             |

Os meios de entrada das manifestações ocorrem, preferencialmente, via internet (88,71%) e telefone 155 (11,29%).

### 3.4 - Meio de preferência de resposta.

| Relatório de Preferência de Resposta | Quantidade | Porcentagem |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| Sistema                              | 12         | 19,35%      |
| Telefone                             | 0          | 0,00%       |
| Carta                                | 0          | 0,00%       |
| E-mail                               | 35         | 56,45%      |
| Twitter                              | 0          | 0,00%       |
| Facebook                             | 0          | 0,00%       |
| Instagram                            | 1          | 1,61%       |
| Presencial                           | 0          | 0,00%       |
| Whatsapp                             | 14         | 22,58%      |
| <b>Total</b>                         | <b>42</b>  |             |

A preferência de resposta ocorre via: Sistema (19,35%), E-mail (56,45%), Whatsapp (22,58%) e Instagram (1,61%).

**3.5 – Resolubilidades das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas).**

| <b>Solicitações respondidas dos órgãos por prazo</b>              |                   |
|---|-------------------|
| <b>Tipo</b>   | <b>Total CSAI</b> |
| Solicitações respondidas até 20 dias                              | 54                |
| Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias | 1                 |
| Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias | 2                 |
| Solicitações respondidas com mais de 30 dias                      | 5                 |

**3.6 - Tempo médio de resposta**

| <b>Tempo Médio de Resposta</b> |              |              |
|--------------------------------|--------------|--------------|
| <b>Sistema</b>                 | <b>Média</b> | <b>Total</b> |
| CSAI                           | 11 dias      | 59           |

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 do CSAI em 11 dias.

### 3.7 - Pesquisas de Satisfação

| <b>Índice Geral de Satisfação</b>  | <b>Resultado</b> |
|--|------------------|
| a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento ? | 4,27             |
| b. Com o tempo da resposta?  | 3,91             |
| c. Com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?   | 4,55             |
| d. Com a qualidade da resposta apresentada?  | 4,27             |
| <b>Média das Notas:</b>  | <b>4,25</b>      |
| <b>Índice de Satisfação:</b>   | <b>73,00%</b>    |

| <b>Expectativa do Cidadão</b>   | <b>Resultado</b> |
|---|------------------|
| Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era: | 4,27             |
| Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:                      | 4,45             |
| <b>Índice de Expectativa:</b>   | <b>4,22%</b>     |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação</b> | <b>11</b> |
|--|-----------|

#### **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 sobre a importância do atendimento ao cidadão, especialmente quanto ao cumprimento do prazo;
- Fortalecimento da transparência pública.

## **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, em articulação com os demais setores da Secretaria, tem adotado medidas contínuas para fortalecer a transparência ativa e assegurar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

Nesse contexto, destaca-se a atuação conjunta com a Assessoria de Comunicação na divulgação de informações institucionais de interesse público, por meio do sítio oficial da Secretaria. São disponibilizados conteúdos atualizados relacionados a eventos, relatórios de gestão, programas institucionais, estrutura organizacional e funcionamento do órgão.

Além disso, são publicadas informações normativas, como leis estaduais e federais, portarias, bem como a identificação dos integrantes do Comitê Setorial de Acesso à Informação, contribuindo para maior clareza e acesso por parte do cidadão.

Essas ações visam ampliar o acesso às informações, promover a transparência na gestão pública e facilitar o exercício do controle social, garantindo ao cidadão informações claras, atualizadas e de fácil compreensão.

## **07 – CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS**

Conforme verificação no sistema, não foi detectada nenhuma demanda classificada como sigilosa na Secretaria do Esporte no ano de 2025.

## 08 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos dados apresentados, a Secretaria do Esporte vem cumprindo seu papel de garantir ao cidadão o acesso à informação de forma clara e transparente.

Quanto ao índice de resolutividade de 97,62% mostra que as maiorias das demandas foram respondidas com sucesso. Apenas uma demanda não foi considerada resolvida pelo cidadão, que optou por apresentar recurso, o que também é um direito para alcançar o seu objetivo e a melhorar o serviço ao cidadão.

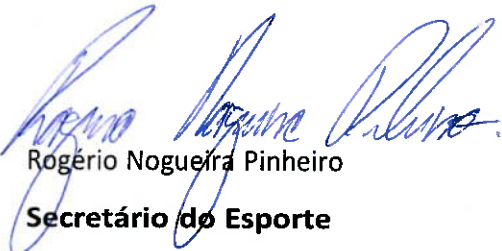
Percebe-se que grande parte das solicitações está relacionada ao Estádio Castelão, principalmente sobre a biometria facial, onde ajuda a Secretaria a identificar as fragilidades do sistema, melhorando, orientando e ajudando nas informações a toda a população.

Com relação à satisfação dos usuários, o índice de 73% em 2025 deve-se ao aumento na participação das pesquisas, o que se tornou a avaliação mais próxima da realidade, contribuindo para identificar os pontos que necessitava de melhoria.

A Secretaria também tem buscado ampliar a transparência, divulgando informações importantes em seu site, facilitando o acesso ao cidadão dos serviços e dados públicos.

Por fim, reforçamos o compromisso em continuar aperfeiçoando o atendimento e oferecendo respostas cada vez mais precisas, utilizando linguagem simples que facilita a compreensão do cidadão.

**COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO:**



Rogério Nogueira Pinheiro  
**Secretário do Esporte**



Guerlan Valentim Ximenes

**Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidora**

Filipe Santos Queiroga

**Coordenador da Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento**

Jorge Sergio Carneiro Redes

**Ouvidor Setorial**