



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social*



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

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro
de 2017**



EXPEDIENTE

Direção Superior

André Santos Costa
Secretário da Segurança Pública e Defesa Social

Alexandre Ávila de Vasconcelos
Secretário Adjunto da Segurança Pública e Defesa Social

Adriano de Assis Sales
Secretário Executivo

Equipe da Ouvidoria

Ivinna Nunes de Sousa
Ouvidora da SSPDS/CE

Lícia Cíntia Tabosa Maia
Colaboradora da Ouvidoria

Bruna Monique Rocha Santos
Colaboradora da Ouvidoria



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2015.....	5
3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO.....	6
3.1 Solicitações de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.....	7
3.2 Assuntos mais recorrentes.....	9
3.3 Meios de entrada utilizados.....	13
3.4 Meio de preferência de resposta.....	14
3.5 Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas).....	15
3.6 Tempo médio de resposta.....	16
3.7 Pesquisa de Satisfação.....	17
3.8 Solicitações de informação que demandaram recurso.....	18
4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012.....	19
5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012.....	20
6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	20
7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS.....	22
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23

1. INTRODUÇÃO

O presente instrumento tem como objetivo atender ao que determina o Decreto nº 31.199/2013, que versa sobre a organização e funcionamento dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação e dos Serviços de Informações ao Cidadão do Poder Executivo do Estado do Ceará, que em seu Art. 2º, Inciso II, delibera: “monitorar a implementação do disposto na Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012 e apresentar, ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), relatórios periódicos sobre o seu cumprimento”.

Neste contexto serão apresentadas no relatório síntese e observação qualitativa e quantitativa das solicitações de informações tratadas por esta ouvidoria no ano de 2017, através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC no Sistema de Ouvidoria- SOU, originadas de pleitos de cidadãos dirigidas à Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social - SSPDS/CE. Serão expressos ainda as providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2017, os benefícios e dificuldades identificados na implementação da Lei Estadual de Acesso à Informação - LAI nº 15.175 de 2012, bem como as atividades realizadas pelo órgão no intuito de aprimorar o nível de transparência ativa referente às informações solicitadas que são produzidas ou albergadas, no âmbito da Segurança Pública, assim favorecendo uma cultura de acesso às informações no âmbito do Poder Executivo Estadual.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI desta SSPDS/CE funciona conforme determina o Art. 8º da LAI nº 15.175 de 28 de junho de 2012, composto por seus quatro membros (Entidade ou autoridade com subordinação imediata ao titular do órgão, Cargo equivalente, Ouvidor Setorial e responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC), no intuito de garantir à população o alcance da informação e assegurar as demais questões impostas na citada lei.

2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2015.

O Relatório de Gestão da Transparência tem por finalidade evidenciar um quadro global dos resultados das atividades do Governo Estadual no tocante à execução da Lei da Transparência 131/2009 (Lei complementar) e à Lei Estadual de Acesso à Informação nº 15.175/2012, a ser relatado ao Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI do Poder Executivo Estadual e à sociedade. Dessa forma, possibilitando acompanhar os números, ações, funcionamento, e demais atividades pertinentes ao tratamento das solicitações de informações dos órgãos e entidades estaduais.

Nesse cenário, o citado relatório lista recomendações comuns direcionadas a todas as setoriais, da mesma forma que aponta sugestões específicas a cada uma delas. Seguem abaixo providências executada por esta SSPDS/CE, referente às orientações gerais e específicas no intento de aprimorar as práticas primordiais a precisa efetivação do disposto na LAI.

Recomendação 01: Priorizar as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão- SIC por aqueles designados para tal. A SSPDS/CE possui um Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI composto por seus quatro membros como determina a Lei, e cada um de seus componentes atua de forma participativa nas ações relacionadas às solicitações de informações recebidas por esta secretaria. Referente ao tratamento e operação no Módulo SIC, essa prática é executada somente por aqueles que são nomeados para esse fim.

Recomendação 02: O Comitê Setorial de Acesso à Informação reunir-se periodicamente, conforme previsto no Decreto 31.199/2013. É praxis no tratamento das solicitações de informação recebidas pela SSPDS/CE que todas as demandas sejam encaminhadas para conhecimento e análise por pelo menos três dos membros do CSAI, dessa forma a gestão superior em sua representação no comitê está em constante

conversação com os demais membros e a par das questões e decisões atinentes às solicitações de informação.

Recomendação 03: *Ampliar nível de divulgação de informações por meio de site institucional e outros mecanismos visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados.* O site da SSPDS/CE tem sido atualizado constantemente com a inserção de informações correlatas as atividades desempenhadas em suas competências, especialmente com incremento na divulgação de dados estatísticos (Crime violentos Letais e Intencionais- CVLI, Crimes Violentos Contra o patrimônio- CVP e Relatório diário dos resumos das ocorrências), que são os conteúdos mais demandados pelos cidadãos no ano de 2017, dessa forma, e fomenta a transparência ativa e corrobora com a promoção do acesso público irrestrito às informações referentes à segurança pública no Estado do Ceará.

Recomendação mais específica: *Divulgar no respectivo site institucional, no banner da LAI, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação- CGAI.* No decorrer do ano de 2017 quase que na totalidade das propostas de sigilo sugeridos pelas coordenadorias da Secretaria de Segurança Pública foram analisadas pelo CGAI e o rol das informações classificadas com os respectivos graus de sigilo se encontra disponibilizado à sociedade no banner da LAI através do site institucional da SSPDS/CE.

3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO.

No período em foco compreendendo o lapso temporal de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017 foram contabilizadas 364 (trezentos e sessenta e quatro) solicitações de informações, as quais foram devidamente tratadas mediante o Sistema de Informação ao Cidadão – SIC. Ressalte-se que sem prejuízo das demandas contabilizadas advindas ou registradas no Módulo SIC do Sistema SOU, esta Ouvidoria prestou de pronto, dezenas de informações pertinentes aos serviços de Segurança Pública e de suas vinculadas provenientes de ligações telefônicas as quais não ensejavam ou justificavam

cadastramento no referido Sistema, considerando a simplicidade e carência de maior celeridade no seu repasse, tais como: informações acerca endereços e/ou contatos telefônicos de unidades administrativas que prestam serviços de segurança pública, dúvidas e questionamentos referentes a serviços atinentes a outros órgãos da Administração Pública que foge a competência da SSPDS.

Nesta seção, após análise dos campos de relatórios presentes no módulo do Sistema de Informação ao Cidadão- SIC, será apresentado em forma de tabelas e gráficos, o quantitativo das solicitações de informação do período em questão, observando os aspectos relacionados à: solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas, assuntos mais recorrentes, os meios de entrada utilizados, o meio de preferência de resposta, resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas), tempo médio de resposta, pesquisa de satisfação e as solicitações de informação que demandaram recurso..

3.1 Solicitações de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.

Neste ponto são realizados comentários alusivos a classificação das informações consoante ao disposto na norma. A difusão proativa das informações, que sejam de interesse da sociedade e não sigilosas, quando feitas por iniciativa própria dos órgãos públicos são classificadas como transparência ativa. Ou seja, essas informações são publicizadas antes mesmo que porventura seja solicitada pelo cidadão, partindo do órgão que detém a informação, a decisão de divulgação em seus sítios. Por outro lado, encontram-se as informações denominadas de transparência passiva, estas são as que são disponibilizadas pelo setor público após solicitação do cidadão.

Conforme o apanhado no relatório do Módulo SIC, no que se refere às solicitações de informação por classificação, nota-se que cerca de 49% destas solicitações, no período em questão, fazem referência à Transparência Ativa (atendida), e aproximadamente 43% caracterizadas como Transparência Passiva (atendida). Ressaltam-se ainda, como mostrado na tabela e gráfico abaixo, que 3,85% das

solicitações classificadas como não atendidas, por se tratarem de dados inexistentes neste órgão, 0,0% De solicitações não especificadas, somam 0%, isto é, aquelas cuja redação não se configurava de maneira clara e precisa o que impediu a compreensão da intenção do manifestante. Observam-se ainda 0% das solicitações de informações classificadas como atendida/indeferida parcialmente, caracterizando que o teor do que fora demandado pelo cidadão, apenas uma parte cabe a este órgão, sendo o restante das informações de competência primária de outra setorial. Referente à informação indeferida, contabiliza-se zero solicitação.

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	TOTAL DE SOLICITAÇÕES	%
ATENDIDA - TRANSPARÊNCIA ATIVA	177	48,63
ATENDIDA - TRANSPARÊNCIA PASSIVA	172	47,25
NÃO ATENDIDA - INFORMAÇÃO INEXISTENTE	14	3,85
ATENDIDA/INDEFERIDA - PARCIALMENTE	0	0,00
NÃO ATENDIDA - SOLICITAÇÃO NÃO ESPECIFICADA	0	0,00
ATENDIDA - INFORMAÇÃO PESSOAL	1	0,27
INDEFERIDA - SIGILOSO-RESERVADA	0	0,00
TOTAL	364	100,00

Tabela 1 – Classificação da Informação 2017

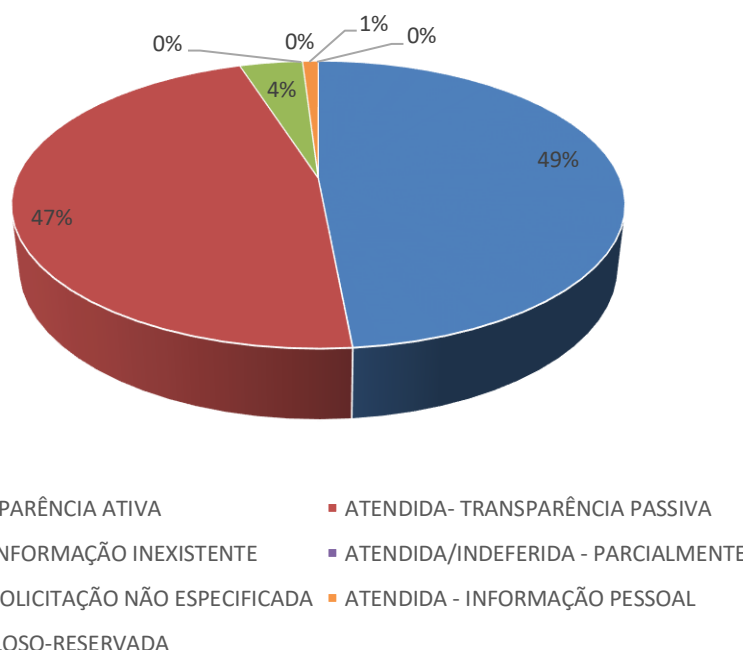


Gráfico 1 - Classificação da Informação 2017

3.2 Assuntos mais recorrentes.

Tratando-se do quesito assuntos mais demandados pela sociedade através do Serviço de Informação ao Cidadão- SIC, verifica-se que “Dados Estatísticos Acesso à Informação” corresponde aproximadamente a 58% dos conteúdos solicitados. Este assunto abrange quantitativo de Crime violentos Letais e Intencionais (CVLI), Crimes Violentos Contra o patrimônio (CVP), apreensão de armas e de entorpecentes, número de casos de estupro, violência contra a mulher e criança, etc.

Os demais assuntos mais recorrentes encontram-se elencados na tabela -02 na página que se segue, quais sejam: informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público, com 13%, informações policiais que trata de informações referentes às vinculadas Polícia Civil e Polícia Militar cerca de 0,55%, procedimentos para emissão de documentos de identidade (identidade e folha corrida/atestado de antecedentes criminais) quase 3% do total, e com cerca de 5% dados e informações para pesquisa acadêmico-científica. O restante dos assuntos direcionados a este Comitê contabiliza apenas 19,5% do total (364).

ASSUNTO	TOTAL DE SOLICITAÇÕES	%
DADOS ESTATÍSTICOS ACESSO À INFORMAÇÃO	210	57,69
INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	48	13,19
INFORMAÇÕES POLICIAIS	2	0,54
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO, NOMEAÇÕES, RECURSOS, EDITAIS ETC.)	0	0,00
PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DE DOCUMENTOS (IDENTIDADE E FOLHA CORRIDA/ATESTADO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS)	10	2,75
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	7	1,92
2ª VIA DE DOCUMENTOS E CERTIDÕES E ELABORAÇÕES DE ESCRITURAS E TESTAMENTOS	2	0,54
INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES	0	0,00
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO SITE INSTITUCIONAL	0	0,00
DADOS E INFORMAÇÕES PARA PESQUISA ACADÊMICO-CIENTÍFICA	16	4,39
INFORMAÇÃO SOBRE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E COMPETÊNCIA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1	0,27
DAE (DOCUMENTO DE ARRECADAÇÃO ESTADUAL)	0	0,00
CONCURSO PÚBLICO	0	0,00
RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS CIOPS	0	0,00



NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	0	0,00
IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA PRÓ-CIDADANIA	0	0,00
INFORMAÇÃO SOBRE CONTRATAÇÃO E DESPESA DE PESSOAL	0	0,00
PROCEDIMENTOS RELACIONADOS A BOLETIM DE OCORRÊNCIAS	2	0,54
PROCESSO DE SELEÇÃO PRÓ-CIDADANIA	0	0,00
REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO NO SISTEMA DE OUVIDORIA	0	0,00
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	2	0,54
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO,CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	1	0,27
DADOS ESTATÍSTICOS SEGURANÇA PÚBLICA	36	9,89
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	0	0,00
DADOS ESTATÍSTICOS OUVIDORIA	0	0,00
CRIME CONTRA ANIMAIS/MEIO AMBIENTE	0	0,00
INFORMAÇÃO SOBRE REGISTRO DE DESPESAS	1	0,27
CONSELHO COMUNITÁRIO DE DEFESA SOCIAL DO ESTADO -CCDS/SSPDS	0	0,00
INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	0	0,00
MANIFESTAÇÃO INCOMPLETA (FALTA DE INFORMAÇÕES QUE INVIABILIZAM A APURAÇÃO/ATENDIMENTO)	1	0,27
NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	0	0,00
POLUIÇÃO SONORA	0	0,00
TOTAL	364	100,00

Tabela 2 – Assuntos mais recorrentes 2017

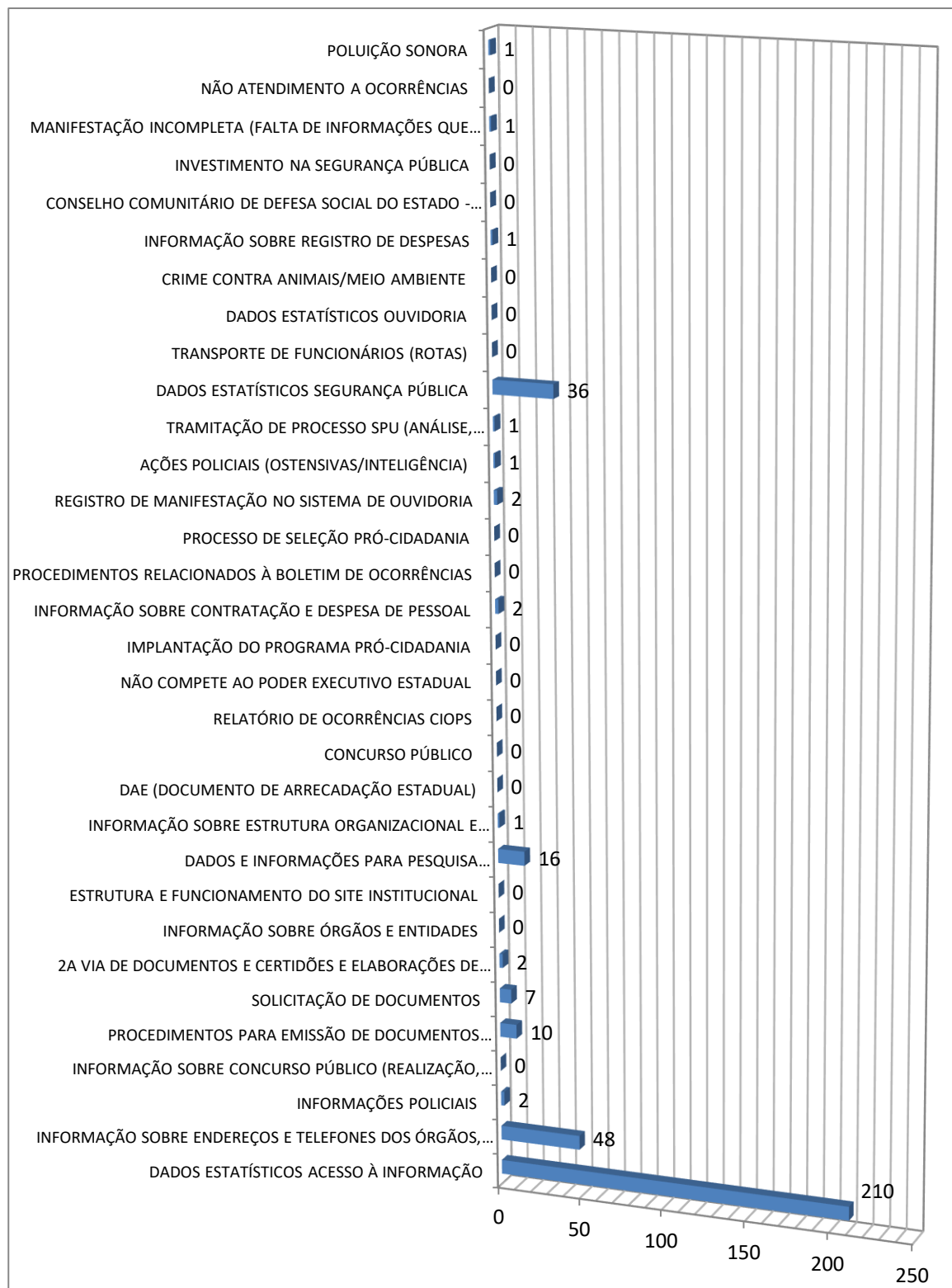


Gráfico 2 - Assuntos mais recorrentes 2017.



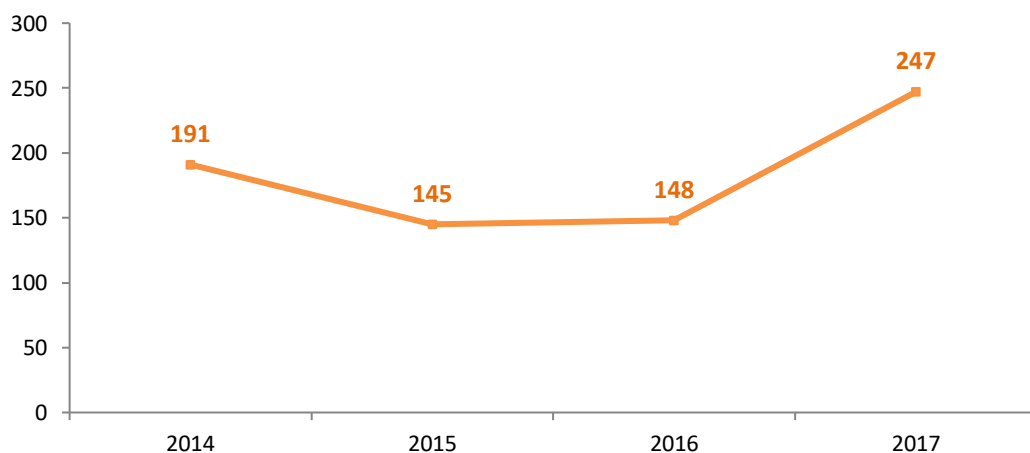
Importante frisar que o setor fornecedor da maior demanda do Sistema de Acesso à Informação é a assessoria de análise estatística e criminal-AAESC desta Secretaria. Através da Tabela e do Gráfico elaborados pela própria AAESC, demonstram a evolução das demandas no decorrer dos anos. Observa-se:

Tabela: Número de solicitações atendidas pelas AAESC através do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC.

Mês	2014	2015	2016	2017
Janeiro	17	18	10	17
Fevereiro	10	15	11	13
Março	23	10	10	16
Abril	47	20	19	23
Mai	18	10	13	28
Junho	6	12	4	19
Julho	7	9	4	26
Agosto	16	11	12	21
Setembro	8	11	17	28
Outubro	11	18	9	27
Novembro	13	6	21	20
Dezembro	15	5	18	9
Total	191	145	148	247

Fonte: AAESC/SSPDS

Gráfico: Solicitações atendidas pelas AAESC através do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC



3.3 Meios de entrada utilizados.

As formas de acesso disponibilizadas ao cidadão para solicitar sua informação são: via telefone, e-mail institucional, carta, presencialmente, central telefônico 155, internet, facebook, twitter e Governo Itinerante. No período em questão, verificou-se que a internet foi o meio de contato mais utilizado pelos cidadãos para requerer informações à ouvidoria da SSPDS/CE, seguido pelo meio de entrada telefônico, como apresentado a seguir:

MEIO DE ENTRADA	TOTAL DE SOLICITAÇÕES	%
INTERNET	285	78,30
TELEFONE	76	20,88
E-MAIL	2	0,54
PRESENCIAL	0	0,00
TOTAL	364	100,00

Tabela 3 – Meio de Entrada 2017

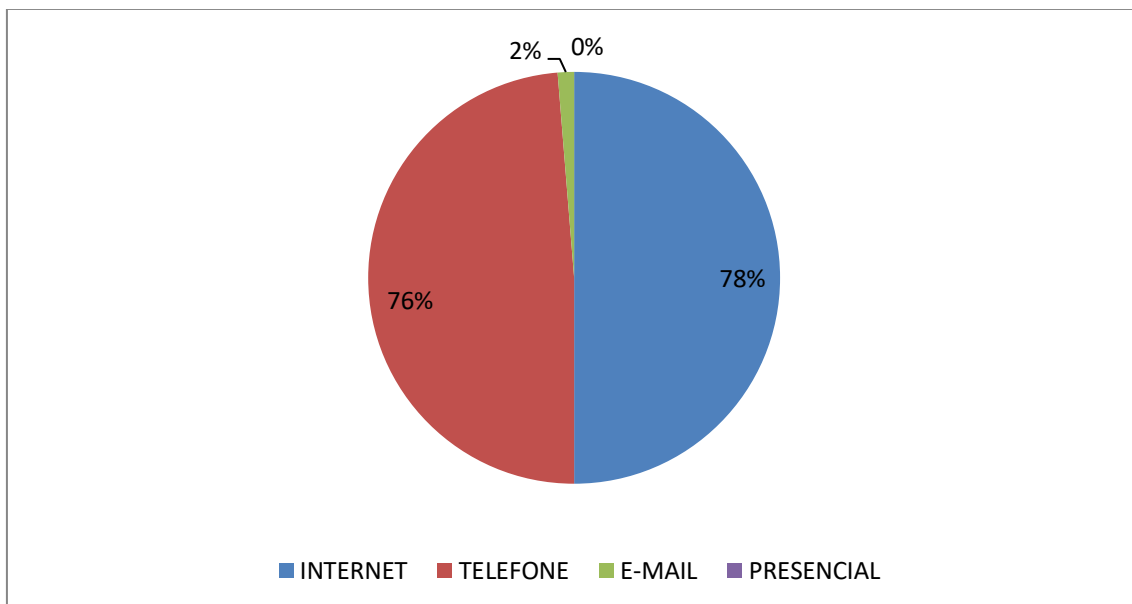


Gráfico 3 – Meio de Entrada 2017

3.4 Meio de preferência de resposta

Ao cidadão que utiliza o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, para pleitear informações aos órgãos públicos, é facultado a escolher um meio de sua preferência para que receba a resposta solicitada, podendo ser por e-mail, telefone fixo, carta, celular, internet ou presencialmente. Das solicitações de informações recebidas no ano de 2017 pela SSPDS/CE podemos verificar que a opção de e-mail foi a preferência de resposta mais utilizada cerca de 78%, em seguida o telefone fixo com 14% ,e em terceira opção mais demandada através de celular quase 7%, e carta 4,8%, por fim, na modalidade presencial, 0%. Conforme demonstrado na tabela abaixo:

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	%
E-MAIL	281	77,20
TELEFONE FIXO	51	14,01
CARTA	7	4,80
CELULAR	23	6,32
INTERNET	2	0,54
PRESENCIAL	0	0,00
TOTAL	364	100,00

Tabela 4 –Meio de Preferência de Resposta 2017

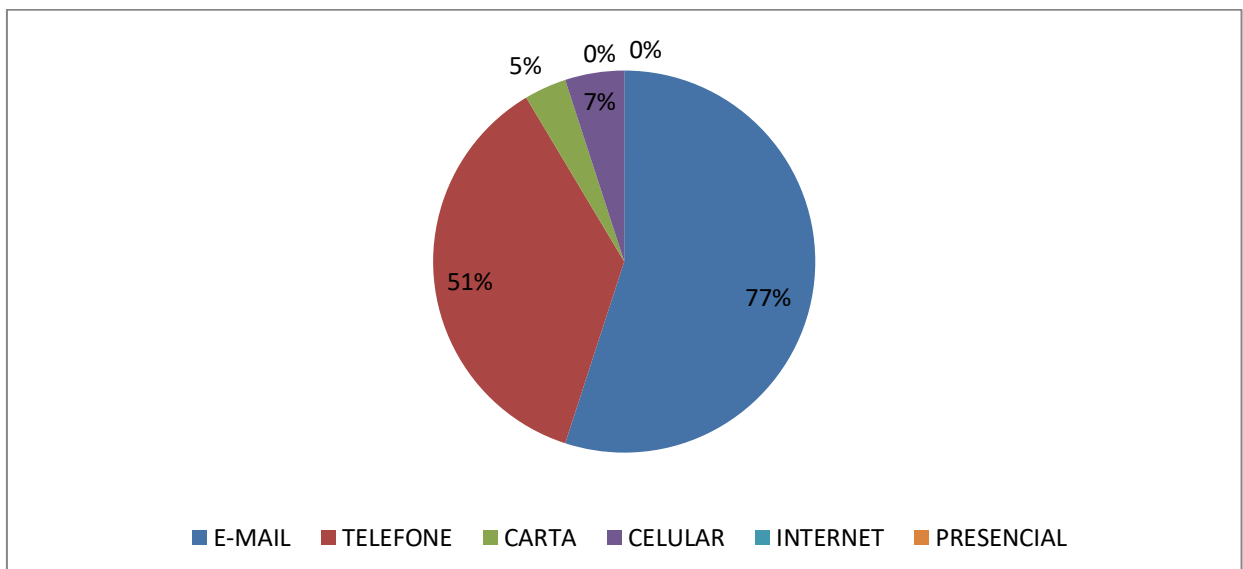


Gráfico 4 – Meio de Preferência de Resposta 2017

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

Com relação ao aspecto resolubilidade, este está relacionado às solicitações de informações respondidas até vinte dias sem que enseje a necessidade de prorrogação do prazo para conclusão, as respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias, as respondidas sem prazo prorrogado e as solicitações de informações respondidas com mais de trinta dias contados a partir do registro no sistema. Nessa perspectiva, como exposto na tabela - 05 constata-se que a maioria expressiva das solicitações de informações de 2017 recebidas por esta ouvidoria, cerca de 90%, foi respondida até 20 dias conforme o Art. 13, e § 1º da lei 15.175 de 28 de junho de 2012. Em referência às solicitações respondidas com prorrogação de prazo, foram aproximadamente 10% nesse formato, como determina a Lei em seu Art. 13, § 2ª mediante justificativa dessa prorrogação solicitada pelo setor que detinha a informação pleiteada. Quanto às concluídas fora do prazo, ou seja, com mais de trinta dias, somente em duas solicitações não houve possibilidade de retorno ao destinatário dentro do prazo determinado por lei, em consequência das unidades administrativas competentes demandas necessitarem de prazo superior ao estipulado na norma para atender à solicitação.

RESOLUTIVIDADE	TOTAL DE SOLICITAÇÕES	%
Solicitações Respondidas até 20 dias	254	69,78
Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	62	17,03
Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	26	7,14
Solicitações Respondidas com mais de 30 dias	22	6,04
TOTAL	364	100,00

Tabela 5– Resolubilidade 2017

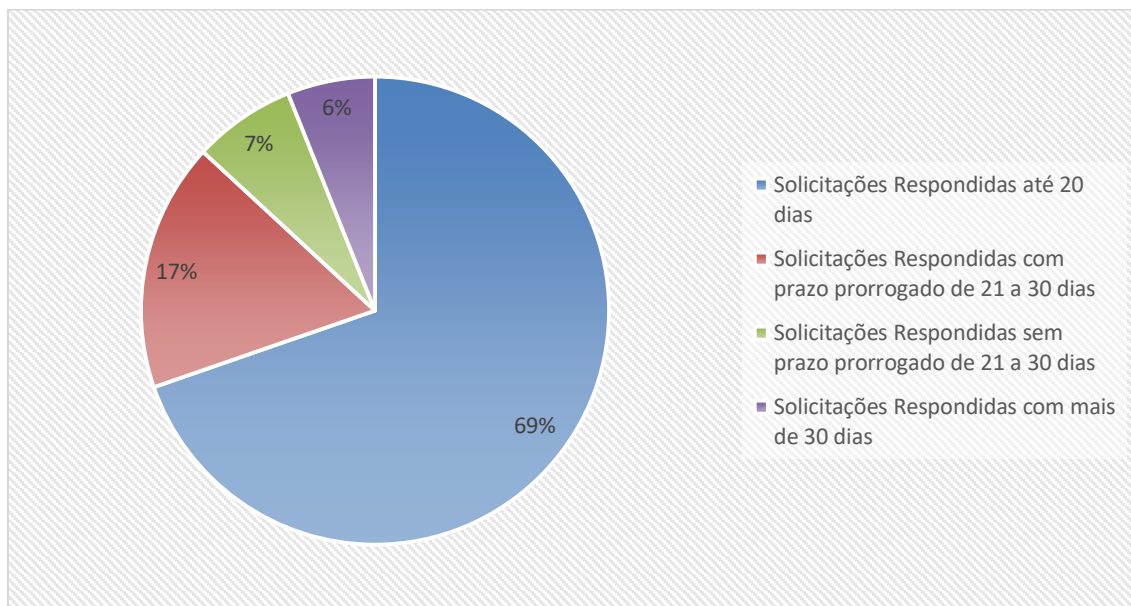


Gráfico 5- Resolubilidade 2017

3.6 Tempo médio de resposta

No que se refere ao tempo médio de resposta, verifica-se que no íterim de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017, as solicitações de informações recebidas pela Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social- SSPDS/CE foram respondidas num tempo médio de 15 dias. Diante do exposto, pode ser observado que essa média configura-se dentro prazo de resposta previsto sem prorrogação (20 dias disposto) consoante disposto na Lei de Acesso à informação, como tratado na seção anterior. Vale salientar que o objetivo da Lei de Acesso à informação – LAI é que os órgãos e entidades detentores das informações as forneçam de imediato ou divulguem o maior volume possível de informações como transparência ativa. Nessa perspectiva verifica-se que a Secretaria de Segurança Pública tem atuado de forma proativa neste aspecto considerando que conforme exposto na seção 3.1 cerca de 75% das solicitações, no período em foco, estão classificadas como Transparência Ativa, demonstrando que a informação que o cidadão necessita já se encontra publicada no portal desta secretaria.

3.7 Pesquisa de Satisfação.

A pesquisa de satisfação do cidadão referente aos serviços prestados por esta Ouvidoria no que concerne ao Serviço de Informação ao cidadão – SIC, trata – se de importante ferramenta de gestão pela qual viabiliza identificação de possíveis lacunas na execução deste serviço, bem como oportuniza a melhoria do mesmo. Nessa perspectiva é possível uma melhor compreensão das reais necessidades e demandas realizadas pelo usuário do sistema, o que corrobora com a crescente busca pelos padrões de excelência no cadastro, tratamento e devolutiva das demandas.

1 - COMO O(A) SENHOR(A) TOMOU CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO DO GOVERNO DO ESTADO?	RESPOSTAS	%
INTERNET	22	36,36%
OUTROS	5	16,66%
OUVIDORIAS SETORIAIS	2	6,67%
INFORMES PUBLICITÁRIOS	1	3,33%
TOTAL	30	100,00

Tabela 6–Pesquisa de Satisfação Existência do Sistema.

2 - AVALIE QUANTO À PRESTEZA NO ATENDIMENTO.	RESPOSTAS	%
BOM	3	10,00%
EXCELENTE	14	46,67%
INSUFICIENTE	5	16,66%
ÓTIMO	7	23,33%
REGULAR	1	3,33%
TOTAL	30	100,00

Tabela 7 –Pesquisa de Satisfação Presteza no Atendimento

3- AVALIE QUANTO À QUALIDADE DA INFORMAÇÃO REPASSADA.	RESPOSTAS	%
BOM	6	20,00%
EXCELENTE	12	40,00%
INSUFICIENTE	7	23,33%
ÓTIMO	5	16,66%
REGULAR	0	0,00%
TOTAL	30	100,00

Tabela 8–Pesquisa de Satisfação Qualidade da Resposta

4 - VOCÊ RECOMENDARIA O SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO PARA OUTRAS PESSOAS?	RESPOSTAS	%
NÃO	6	20,00%
SIM	24	80,00%
TOTAL	30	100,00

Tabela 9–Pesquisa de Satisfação Indicação do Serviço a Outros

Através das ilustrações nas tabelas acima se pode visualizar a reprodução da opinião de aproximadamente 10% dos usuários que se utilizaram do sistema para pleitear informações à Secretaria de Segurança Pública. No universo pesquisado observa-se que 70% dos que responderam à pesquisa passaram, a saber, da existência do sistema através da Internet. Quanto à qualidade da resposta cerca de 78% do total considera as respostas ótimas ou excelentes e 6% boa, dessa forma, demonstrando que a maioria ficou satisfeita a qualidade da informação repassada, e 10% atribuiu ao conteúdo oferecido como insuficiente. No tocante a presteza no atendimento quase 75% avaliou como sendo excelente ou ótimo, e 20% bom. Em relação à indicação do serviço do Sistema de Informação ao cidadão a outras pessoas, 95% recomendariam o referido serviço. Assim percebe-se que apesar do quantitativo de entrevistados ser de apenas 10% (30) do total de demandantes (364) a maioria considera o serviço de informação prestado através do módulo SIC satisfatório. Entretanto, cabe a inserção de mecanismos que contribua no aumento de respostas à pesquisa de satisfação pelos usuários do sistema e principalmente perseguir a excelência nos padrões de atendimento não só através do sistema como nas demais vias de acesso utilizado pelo cidadão.

3.8 Solicitações de informação que demandaram recurso.

Conforme Art. 17, da Lei Estadual nº 15.175/2012, o solicitante poderá interpor recurso em oposição à resposta recebida até o prazo de 10(dez) dias a contar da sua ciência. Cabendo ao Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI receber o recurso verificar a pertinência, encaminhando ao Comitê Setorial - CSAI suas deliberações e caso o pedido seja reconhecido procedente determinar o cumprimento do que dispõe a Lei. Diante disso, observa-se que no ano de 2017, fora apresentado um recurso em desfavor das respostas oferecidas através do CSAI da SSPDS/CE. Tal recurso após ser avaliado pelo CGAI fora deferido, dessa forma, as informações foram disponibilizadas ao demandante. Ressalte-se que ante ao quantitativo de informações registradas e fornecidas (364) pela SSPDS em 2017, o percentual de solicitações de informação que demandaram recurso (um) representa apenas (0,27%) menos de 1% do total de solicitações.

4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012.

A Lei Estadual de Acesso à Informação – LAI nº 15.175, aprovada em 28 de junho de 2012, é princípio essencial para que o acesso à informação pública seja a regra, devendo ser o sigilo apenas exceção. Sendo este instrumento normativo um aspecto importante para o fortalecimento da democracia e difusão das políticas de transparência pública. Tal dispositivo delibera a nível estadual a Lei Federal nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, esta legitima o direito constitucional aos cidadãos do acesso às informações públicas, assim, definindo os instrumentos, prazos e métodos para que o cidadão possa de fato ter acesso às informações produzidas ou albergadas pela administração pública, bem como, define que os órgãos públicos devem divulgar previamente uma pauta mínima de informação em seus sítios. No tocante a implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao cumprimento no disposto na LAI, esta secretaria tem envidado esforços para que a lei se cumpra de forma correta e célere.

No que concerne à estrutura e condições adequadas desta SSPDS/CE para acolher os solicitantes, a Ouvidoria apresenta estrutura física favorável com acessibilidade, corpo técnico e equipamentos necessários ao desempenho das atividades atinentes ao cumprimento da LAI.

Da mesma maneira que dispõe de forma atuante dos quatro membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, conforme versa no Art. 8º da Lei nº 15.175, que determina a criação de um comitê nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual que assegure acesso imediato à informação disponível ressalvada as informações cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Diante das questões aqui pontuadas de forma sucinta, podemos evidenciar que ainda sobrevive certa falta de conhecimento por parte da população a respeito do módulo SIC, considerando que os cidadãos, que procuram por esta ouvidoria através de outros acessos, ainda desconhecem em sua maioria, a existência deste mecanismo, como instrumento interlocutória obtenção de informações da Administração do Poder Público Estadual.

5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012.

A implementação da Lei Estadual de Acesso à Informação fundamenta e garante o direito da obtenção da informação, bem como estabelece prazo legal para a devolutiva da solicitação, dessa forma fomentando a transparência das ações do Poder Público. Nota-se que um dos aspectos mais relevantes referente aos benefícios percebidos frente esta implementação foi o aperfeiçoamento do sítio deste órgão, ação esta que possibilita à sociedade acesso mais rápido e transparente com um volume considerável de informações relativas aos serviços da pasta, consolidando-se numa atividade proativa que facilita o processo de acesso e divulgação das informações. O aprimoramento dessa ferramenta que disponibiliza os dados do Governo do Estado de forma organizada, simples e com linguagem inteligível em locais convenientes e em condições favoráveis, viabiliza uma melhor orientação ao público que demanda por determinados conhecimentos.

Diante do exposto é notório o papel que a LAI desempenha como facilitador ao cidadão em maior proximidade com os órgãos públicos. A disponibilização dessa via de acesso mais célere e transparente produz uma atmosfera de maior credibilidade no que concerne a comunicação das informações de interesse da sociedade, fato esse que gera confiança e equidade frente ao exercício do Poder Público, garantindo o direito à informação e o fortalecimento da democracia, concedendo lugar para participação popular e vigilância social das práticas governamentais.

6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.

O sítio da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social – SSPDS/CE é alimentado permanentemente por estatísticas, onde ocorre a divulgação oficial de maneira clara, objetiva e atualizada dos principais indicadores criminais, quais sejam: Crime violentos Letais e Intencionais (CVLI), Crimes Violentos Contra o patrimônio

(CVP), apreensão de armas e de entorpecentes, número de casos de estupro, violência contra a mulher e criança. Considerando que tais informações são as mais solicitadas pelos cidadãos neste ano de 2017, conforme se tem observado, esta ação corrobora com a transparência ativa e fomentam controle social.

Deve-se salientar que no ano de 2017 ocorreu a conclusão da migração para versão WEB ‘SIP 3W’ em todos os organismos da Polícia Judiciária, o que permitirá em segunda fase do processo de implantação a permanente ativação do aplicativo e assim um grande avanço, o qual proporciona a confiabilidade nos dados de grande volume. Fator importante na reativação da divulgação das informações pertinentes a Crimes Violentos Contra o Patrimônio - CVP e Furto, bem como aumento no número de acesso a informações pelos usuários do Sistema de Segurança Pública.

7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

No que concerne à classificação das informações como sigilosas, a Lei Estadual nº 15.175, 28 de junho de 2012, em seu Art. 22 versa acerca da imprescindibilidade de certas informações serem classificadas como sigilosas, considerando que sua divulgação possa oferecer risco à segurança da sociedade ou do Estado. É pertinente acentuar a relevância que essa classificação possui tendo em vista que a publicização de determinados conteúdos pode prejudicar o gerenciamento de negociações, promover ameaça a planejamentos ou estratégias da Segurança Pública, prejudicar ações de inteligência, dentre outros prejuízos à Administração Pública.

Nesse aspecto são elencadas na tabela abaixo, as solicitações de informações que já estão classificadas como sigilosas e as respectivas coordenadorias ou assessorias desta SSPDS/CE que dispõem de tais conteúdos:

COORDENADORIA / ASSESSORIA DA SSPDS	TIPO DE DOCUMENTO/INFORMAÇÃO CLASSIFICADA	GRAU DE SIGILO E PRAZO DE SIGILO
CIOPAER	Diário de Bordo de Aeronaves	Reservado
CIOPAER	Notas de Instrução	Reservado
CIOPAER	Ordens de Serviço	Reservado
CIOPAER	Material Bélico	Ultrassegredo
CIOPAER	Imagens Gravadas pelo FLIR	Ultrassegredo
CIOPS	Detalhamento do Atendimento das Ocorrências do Ciops/SSPDS	Reservado
CODS	Relatórios Dos Conselheiros Comunitários De Defesa Social	Reservado
COIN	Relatório de Inteligência- Documentos produzidos pela COIN	Secreto
COIN	Pedido de Inteligência - Documentos produzidos pela COIN	Secreto
COIN	Pedido de Busca Efetuada pela COIN/SSPDS a outros órgãos e entes relacionados com a prevenção ou repressão de infrações	Secreto
COIN	Documentos Produzidos pelo Disque Denúncia - 181	Reservado
COPOL	Planejamentos e Diretrizes Operacionais	Reservado
COTIC	Arquivos e Senhas de Servidores	Secreto
COTIC	Programas Fontes de Sistema de TI	Secreto
COTIC	Dicionário de Dados de Sistemas de TI	Secreto
COTIC	Documentos de Projetos de Sistemas de TI que possuam suas especificações técnicas	Secreto
COTIC	Fase interna de Processo Licitatório"	Reservado

Tabela 10 – Unidades Administrativas / Proposta de sigilo classificadas

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Frente ao que foi expresso neste relatório, observa-se a magnitude e abrangência da Lei Estadual de Acesso à Informação tanto para a sociedade como para os Órgãos da Administração Pública, tendo em vista que esse princípio outorga aos cidadãos acesso às informações produzidas pela Gestão Pública, bem como confere a esta maior credibilidade aos serviços prestados. O fato das informações de interesse público ser previamente divulgadas ou disponibilizadas independentes da solicitação do cidadão, salvaguardando os sigilos, é uma mudança significativa no diálogo entre sociedade e governo, potencializando a segurança que a coletividade possui nas ações de caráter público e estimulando a construção de uma cultura de acesso à informação.

No tocante a implementação da Lei Estadual de Acesso à Informação nesta Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social – SSPDS/CE pode-se ressaltar o aprimoramento do sítio desta instituição, que está mais estruturado e acessível no que concerne ao acesso à informação, estabelecendo meio de comunicação mais exequível e completo. Essa disponibilidade de informação reflete na promoção de transparência ativa, bem como consequente satisfação do usuário.

Relacionado ao Serviço de Informação ao Cidadão- SIC desta SSPDS/CE, verifica-se que seu funcionamento e execução foram satisfatórios neste ano de 2017, considerando que 100% das solicitações de informação protocoladas nesta Ouvidoria produziram retorno de forma positiva ao cidadão. Ainda sobre o SIC deve-se ressaltar uma gradativa melhora na qualidade das respostas destinadas aos demandantes, realidade essa que já vinha numa crescente satisfação como apontado no relatório anterior. Esta realidade pode estar relacionada ao contínuo estreitamento do diálogo desta Ouvidoria com a Gestão superior da SSPDS/CE, com o setor detentor primário da informação solicitada, pelo conhecimento acumulado dessa vivência, pela constante busca no aprimoramento e excelência atinentes ao tratamento adequado das solicitações de informação das ações destinadas aos usuários dos serviços públicos, práxis permanente dos membros desta ouvidoria em interação com os colaboradores do monitoramento da LAI que é retrato de capacitação promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

Um dos aspectos mais relevantes referente à colaboração que esta Ouvidoria recebeu para melhoria e evolução do tratamento dado às solicitações de informação pontua-se expressiva contribuição dos Coordenadores desta SSPDS/CE e da CGE, que de forma notável auxiliam nos procedimentos necessários para o bom acolhimento, andamento e conclusão com respostas qualificadas oferecidas à população. Nesse mesmo sentido, todas as questões relacionadas ao Módulo SIC foram tratadas de forma mais célere e comprometida mediante diálogo constante dos membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI da SSPDS/CE.

Outro fator importante que ofereceu subsídio no tratamento das demandas durante o ano de 2016 foi a classificação das informações como sigilosas, considerando que no ano de 2015 não houve possibilidade dessa efetivação, fato esse que afetou o tratamento adequado de algumas solicitações. No ano de 2017, essa classificação prevalece para a melhor classificação das demandas.

Diante das observações, quantitativas e qualitativas, expressas nesse instrumento, ressalta-se que o Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI da SSPDS/CE, no tocante ao tratamento das solicitações de informação, vem desenvolvendo um trabalho crescente frente à construção de uma cultura de acesso à informação, tanto junto à sociedade, quando esta comparece à ouvidoria, como junto à Gestão Superior e Unidades Administrativas desta secretaria. No entanto este instrumento não intenta encerrar discussões, pelo contrário, objetiva que as considerações apresentadas sejam caminhos para que possamos continuar aperfeiçoando nosso exercício, como intermédio entre a população e a Gestão Pública, no intuito de disponibilizar àquela, acesso fácil à informação e conferindo a esta maior transparência.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social*

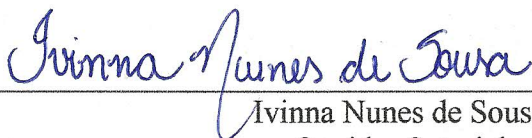


Fortaleza, 30 de janeiro de 2018.

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI



Adriano de Assis Sales
Cargo equivalente: Secretário Executivo



Ivinna Nunes de Sousa
Ouvidor Setorial
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Ivinna Nunes de Sousa
Ouvidora - SSPDS/CE
Mat 300 434-1-3