



RELATÓRIO DE GESTÃO

DA TRANSPARÊNCIA

2020



EXPEDIENTE

Sandro Luciano Caron de Moraes
Secretário da Segurança Pública e Defesa Social

Paulo Sérgio Braga Ferreira
Secretário Executivo da Segurança Pública e Defesa Social

Adriano de Assis Sales
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO - CSAI

Adriano de Assis Sales
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Francisco Vanderlan Carvalho Vieira Filho
Coordenador de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Ivinna Nunes de Sousa
Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Jefferson Renan Gomes Coutinho
Ouvidor Setorial

SUMÁRIO

Introdução	03
Solicitações de informações do período	04
Assuntos mais recorrentes	05
Meios de entrada utilizados	06
Preferência de resposta	07
Resolubilidade das demandas	08
Tempo médio de resposta	09
Pesquisa de satisfação	10

INTRODUÇÃO

O presente instrumento tem como objetivo atender ao que determina o Decreto nº 3.199/2013, 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".

O Relatório de Gestão da Transparência tem por finalidade evidenciar um quadro global dos resultados das atividades do Governo do Estado do Ceará 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.

Neste contexto serão apresentadas no relatório síntese e observação qualitativa e quantitativa das solicitações de informações tratadas por esta Ouvidoria no ano de 2020, através do Portal Ceará Transparente, 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 2019, os benefícios e dificuldades identificadas 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 18.175 de 28 de junho de 2012, composto por seus quatro membros, quais sejam: entidade ou autoridade com subordinação imediata ao titular do órgão, Assessor de Desenvolvimento Institucional, Ouvidor Setorial e Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC. Todos trabalhando no intuito de garantir à população o alcance da informação e assegurar as demais garantias conferidas pela lei.

SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

No período em foco, compreendendo o lapso temporal de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, foram contabilizadas 309 (trezentos e nove) solicitações de informações, as quais foram devidamente tratadas na ferramenta Acesso à Informação do Portal Ceará Transparente.

Esta Ouvidoria prestou, de pronto, centenas de informações pertinentes aos serviços de Segurança Pública e de suas vinculadas.

As solicitações de informações foram atendidas em sua quase totalidade. Foram 304 (98,38%) finalizadas, e 5 (1,62%) em atendimento - área interna, conforme tabela abaixo:

Situação	Quantidade	Porcentagem
<u>Em preenchimento</u>	0	0,00%
<u>Aguardando confirmação</u>	0	0,00%
<u>Aguardando</u>		
<u>encaminhamento</u>	0	0,00%
<u>Em atendimento - setorial</u>	0	0,00%
<u>Em atendimento - AI*</u>	5	1,62%
<u>Em validação - setorial</u>	0	0,00%
<u>Finalizado Parcialmente</u>	0	0,00%
<u>Finalizado</u>	304	98,38%
<u>Invalidado</u>	0	0,00%
<u>Em pedido de invalidação</u>	0	0,00%
<u>Em validação - sub-rede</u>	0	0,00%
<u>Em atendimento - sub-rede</u>	0	0,00%

*área interna

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

Tratando-se do quesito assuntos mais demandados pela sociedade através do Portal Ceará Transparente, verifica-se que "Orientações sobre a prestação de serviços públicos" corresponde aproximadamente a 96% dos conteúdos solicitados.

Este assunto abrange dados estatísticos de Crimes 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, violência contra LGBTQI+, entre outros.

Os demais assuntos recorrentes, bem como sua quantidade, encontram-se elencados na tabela que se segue, quais sejam:

Relatório por assuntos

<u>Orientações sobre a prestação dos serviços dos Órgãos Públicos</u>	299
<u>Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades</u>	03
<u>Estrutura e Funcionamento da CIOPS</u>	02
<u>Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos</u>	01
<u>Informação sobre legislações estaduais (Lei, Decreto, Portaria)</u>	01
<u>Concurso Público/Seleção</u>	01
<u>Coronavírus (COVID 19)</u>	01
<u>Apuração e procedimentos sobre crimes diversos</u>	01

MEIOS DE ENTRADA UTILIZADOS

No período em questão, verificou-se que a internet foi o meio de contato mais utilizado pelo cidadão para requerer informações à Ouvidoria da SSPDS/CE, seguido pelo meio telefônico.

A facilidade em se fazer o requerimento pela internet, com a consequente desburocratização do serviço, é apontada como motivação principal pela escolha desse tipo de demanda.

Relatório por Meio de Entrada

Telefone	0 (0,00%%)
Internet	295 (95,47%)
Presencial	0 (0,00%)
E-mail	0 (0,00%)
Facebook	0 (0,00%)
Carta	0 (0,00%)
Telefone 155	14 (4,53%)
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%)
Total	309

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

Ao cidadão que utiliza o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, para pleitear informações aos órgãos públicos, é facultado escolher um meio de sua preferência para que receba a resposta solicitada.

Das solicitações de informações recebidas no ano de 2020 pela SSPDS/CE, podemos verificar que a opção "e-mail" foi a preferência de resposta mais utilizada por cerca de 267 usuários, em seguida pelo "sistema" com 24, "telefone" com 11 e, por fim, "WhatsApp" com 6, conforme tabelo abaixo:

Relatório de Preferência de Resposta

<u>Sistema</u>	24 (7,77%)
<u>Telefone</u>	11 (3,56%)
<u>Carta</u>	0 (0,00%)
<u>E-mail</u>	267 (86,41%)
<u>Twitter</u>	0 (0,00%)
<u>Facebook</u>	1 (0,32%)
<u>Instagram</u>	0 (0,00%)
<u>Presencial</u>	0 (0,00%)
<u>WhatsApp</u>	0 (0,00%)
<u>Total</u>	309

RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS

O aspecto resolubilidade 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 respondidas com mais de trinta dias contados a partir do registro no sistema.

Nessa perspectiva, a média de resolubilidade foi de 64%. O número abaixo do esperado se motivou em razão do cumprimento das medidas de prevenção ao contágio pelo Novo Coronavírus, que acabaram por interferir na rotina de atendimento desta Ouvidoria e das demais áreas internas desta secretaria.

Segue tabela abaixo:

Tempo médio de resposta	
<u>Solicitações respondidas até 20 dias:</u>	<u>161</u>
<u>Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias:</u>	<u>34</u>
<u>Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias:</u>	<u>49</u>
<u>Solicitações respondidas com mais de 30 dias:</u>	<u>60</u>

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 2020, as solicitações de informações recebidas por esta SSPDS/CE foram respondidas em um tempo médio de 28 dias.

Importante ressaltar que apesar da situação de calamidade causada pelo Novo Coronavírus ter interferido no tempo médio de resposta dada ao cidadão, não houve prejuízo na qualidade e na divulgações das respostas, visto que a promoção da transparência se faz ainda mais necessária neste período.

Tempo médio de resposta

Sistema	Média
CSAI	28 dias

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação apresenta-se como um importante instrumento de monitoramento e avaliação da qualidade do serviço de atendimento ao cidadão. Ao final de cada atendimento de solicitação de informação, o requerente é convidado a atribuir uma nota, utilizando uma escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito), além de poder registrar um comentário.

Ao realizarem essa avaliação os usuários encontram uma forma de contribuir para que esse Órgão capte a percepção daqueles a quem se destinam seus serviços e, conseqüentemente, busque melhorias. É sabido que uma instituição pública tem como um de seus pilares a satisfação do serviço prestado ao cidadão.

A pesquisa foi respondida por 24 usuários, levando-se a constatar uma redução de 11% comparado ao exercício de 2019. Em contra partida, o índice de satisfação dos usuários foi de 87,95%, um crescimento de 20%. Verifica-se, portanto, que a Ouvidoria desta SSPDS atendeu às recomendações e cumpriu os compromissos que assumiu, aprimorando e trabalhando cada vez mais para entregar um cenário de excelência ao cidadão, tanto na disponibilização de informações quanto no atendimento.

Vejamos o resultado da pesquisa de satisfação do corrente ano:

Relatório por média de questão

<u>a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento</u>	4,46
<u>b. Com o tempo de retorno da resposta</u>	4,08
<u>c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação</u>	4,63
<u>d. Com a qualidade da resposta apresentada</u>	4,42
<u>Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:</u>	3,63
<u>Agora você avalia que o serviço realizado pela ouvidoria foi:</u>	4,33
<u>Total de pesquisas respondidas</u>	24

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO - CSAI



Adriano de Assis Sales

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna



Francisco Vanderlan Carvalho Vieira Filho

Coordenador de Desenvolvimento Institucional e Planejamento



Ivinna Nunes de Sousa

Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria



Jefferson Renan Gomes Coutinho

Ouvidor Setorial

Jefferson Renan Gomes Coutinho
Matricula 300.575-1-1
OUVIDOR DA SSPDS