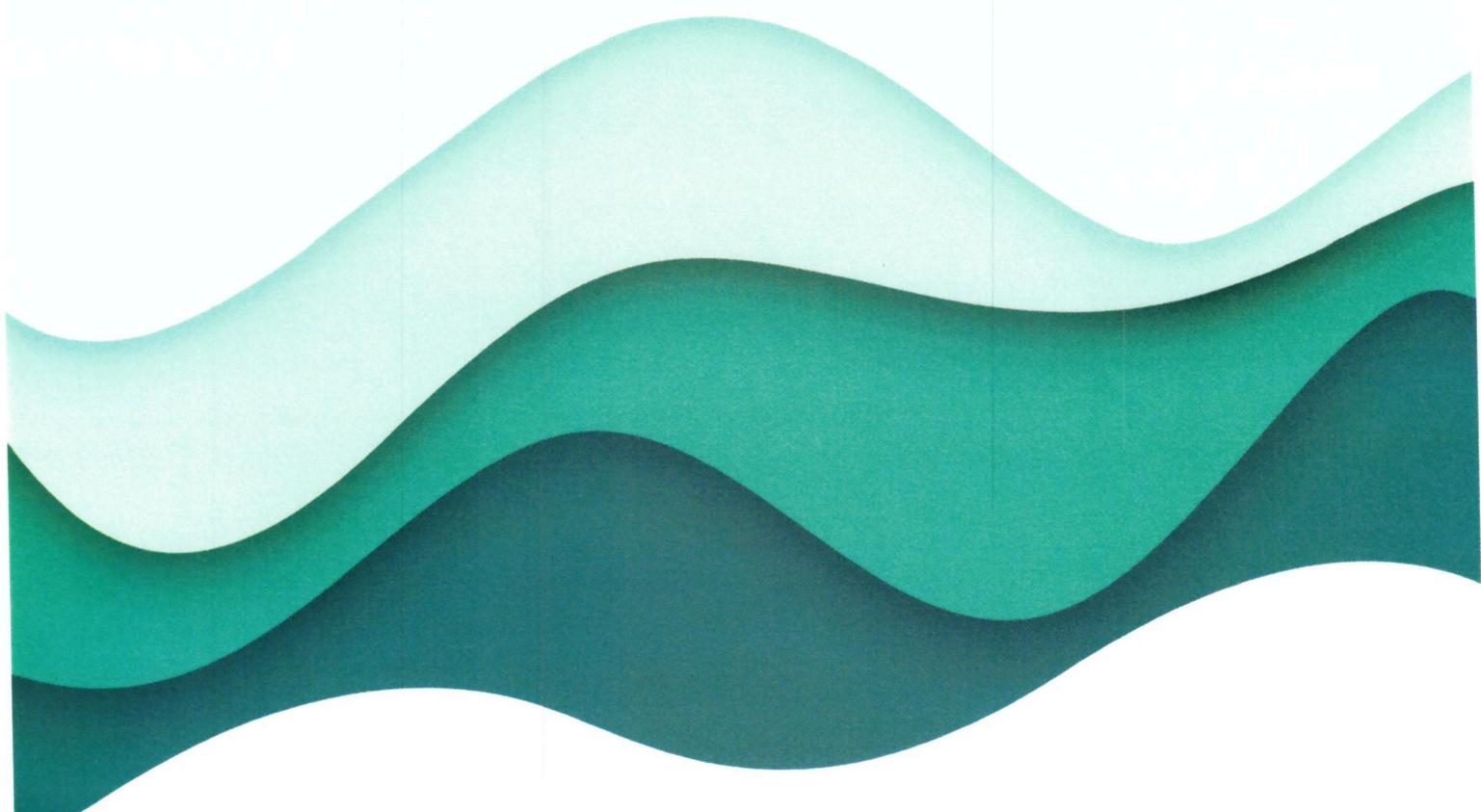


RELATÓRIO DE GESTÃO DA **TRANSPARÊNCIA**



Direção Superior

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

Samuel Elânio de Oliveira Júnior
Secretário Executivo da Segurança Pública e Defesa Social

Adriano de Assis Sales
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Comitê de Acesso à Informação

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

1. 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 no tocante à execução da 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 aos tratamentos 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 no ano de 2021, 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 2020, os benefícios e dificuldades identificadas na implementação da Lei Estadual de Acesso à Informação – LAI 15.175/2012, bem como, as atividades realizadas pelo órgão no intuito de aprimorar o nível de transparência ativa referente às informações que são produzidas ou albergadas, no âmbito da Segurança Pública.

2. Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no relatório de gestão da transparência 2019

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.

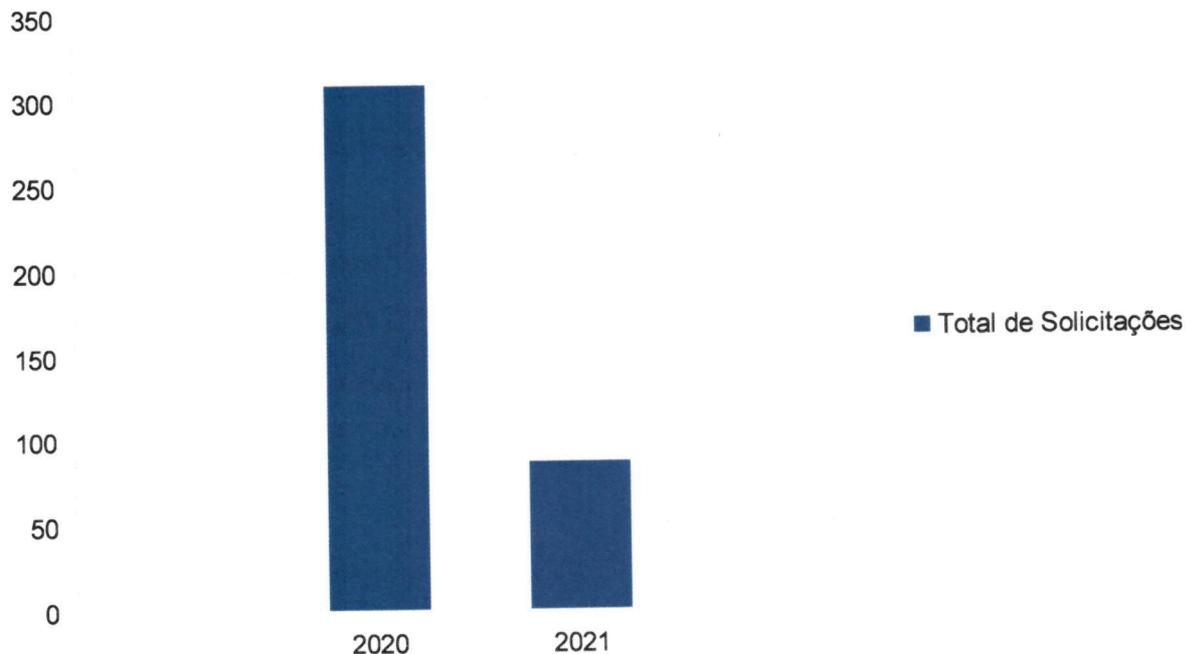
Nesse cenário, o citado relatório lista as recomendações comuns direcionadas a todas setoriais, da mesma forma que aponta sugestões específicas a cada uma delas. Seguem abaixo providências adotadas por esta SSPDS/CE, referente às orientações gerais e específicas, no intento de aprimorar as práticas primordiais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

Orientação: 4) Disponibilizar os índices de criminalidade separados por bairro, município e por Unidade Integrada de Segurança – UNISEG: esclarecemos que a política de trabalho da Secretária da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) é por Área Integrada de Segurança (AIS) e esta divisão está regulamentada pela atual Portaria Normativa Nº 376/2019 – GS/SSPDS que alterou a Portaria Nº 436/2017 – GS/SSPDS, atribuindo novas delimitações geográficas das AIS's. Portanto, os dados são disponibilizados nesse modelo, com a divisão territorial utilizada pela SSPDS.

3. Análise das solicitações de informações do período

3.1 – Análise do quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas

No período em foco, compreendendo o lapso temporal de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, foram registradas 86 (oitenta e seis) solicitações de informações, as quais foram devidamente tratadas na ferramenta Acesso à Informação do Portal Ceará Transparente.



Nota-se uma redução de 72% referente ao exercício anterior (2020 – 309 solicitações), que foi motivada pela criação do Comitê Setorial de Acesso à Informação da Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública (Supesp), vinculada da SSPDS/CE e responsável pela divulgação dos principais indicadores criminais.

3.2 – Análise dos assuntos mais recorrentes

Tratando-se do quesito “assuntos mais demandados” pela sociedade através do Portal Ceará Transparente, verifica-se que “ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS” corresponde a 78 registros dos conteúdos solicitados.

3.3 – Análise dos meios de entrada utilizados

As formas de acesso disponibilizadas ao cidadão para solicitar sua informação são: central telefônica 155, Portal Ceará Transparente (internet), presencial, telefone direto da ouvidoria, e-mail institucional, carta, facebook, twitter, Ceará App 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 TELEFONE 155, como apresentado a seguir:

Relatório por Meio de Entrada	Qtd.	%
Telefone	0	0,00%
Internet	78	90,70%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Telefone 155	8	9,30%
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%
Total	86	

3.4 – Análise do meio de preferência de resposta

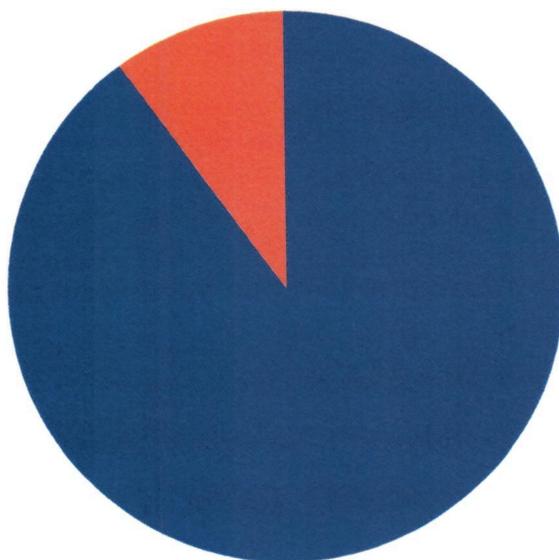
Ao cidadão que utiliza o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, para pleitear informações aos órgãos públicos, é facultado escolher um meio de sua preferência para que receba a resposta solicitada.

Relatório de Preferência de Resposta	Qtd.	%
Sistema	9	10,47%
Telefone	2	2,33%
Carta	0	0,00%
E-mail	69	80,23%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Whatsapp	6	6,98%

Das solicitações de informações recebidas no ano de 2021 pela SSPDS/CE podemos verificar que a opção E-MAIL foi a preferência de resposta mais utilizada por cerca de 69, em seguida pelo SISTEMA com 09, WHATSAPP com 06 e TELEFONE com 02.

3.5 – Análise da resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)

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 de informações respondidas com mais de trinta dias contados a partir do registro no sistema.



Resolubilidade 90,70%

A presente seção visa expor de maneira quantitativa o índice de resolubilidade das demandas que foram tratadas pela Ouvidoria. O indicador mensura o percentual de manifestações resolvidas.

O aumento de 64% para 90,70% no índice de resolubilidade entre 2020 e 2021, reflete no trabalho feito de conseguir fazer mais e melhores atendimentos, aumentando a qualidade das respostas e, conseqüentemente, na maior satisfação do cidadão em ver atendida sua manifestação.

3.6 – Análise do tempo médio de resposta

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da SSPDS/CE diminuiu em 53% em relação ao exercício de 2020. Hoje, a média de retorno das manifestações recebidas pelos canais é de 13 dias. Média essa que configura-se bem abaixo do prazo previsto e indica um trabalho ágil e eficiente.

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2020	28
Tempo Médio de Resposta 2021	13

A Ouvidoria atribui o resultado a uma série de mudanças implementadas nos últimos anos. Dentre as principais: realização de reuniões periódicas de alinhamento dos procedimentos remotos com os membros do setor.

3.7 – Análise da 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).

Ao realizarem essa avaliação os usuários encontram uma forma de contribuir para que a SSPDS/CE capte a percepção daqueles a quem se destinam seus serviços e, conseqüentemente, busque melhorias.

A pesquisa foi respondida por 6 usuários, levando-se a constatar uma redução de 75% comparando ao ano anterior. O Índice de Satisfação do Cidadão se manteve estável, reconhecendo que ainda há muitas oportunidades de melhorias, e vamos trabalhar para atingir a excelência nesta atividade.

Vejamos o resultado da pesquisa de satisfação do corrente ano:

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,5
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,33

C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,33
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,33
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,83
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,17
Total de pesquisas respondidas	6

3.8 – Análise das solicitações de informação que demandaram recurso, caso tenha havido

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. Cabe ao Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI receber o recurso, verificar a pertinência, encaminhar ao Comitê Setorial – CSAI para esclarecimentos e proceder com suas deliberações. Caso o pedido seja julgado procedente, cabe ao CSAI, ainda, determinar o cumprimento do que dispõe a Lei.

Diante disso, observa-se que no ano de 2021, foram apresentados três recursos em desfavor da resposta pelo CSAI da SSPDS/CE. Todas impossibilitadas de envio das informações aos requerentes tendo em vista o alto grau de sensibilidade e por estarem resguardadas pela Portaria CGAI nº 01 da Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado, publicada em 04 de outubro de 2016, em que versa sobre a classificação sigilosa de documentos, inclusive quanto às informações relacionadas à Pasta da Segurança Pública e sua operacionalidade, quanto com o Art. 22, inciso VIII da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 15.175/2012).

04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

Não encontramos dificuldades para o atendimento a Lei de Acesso à Informação.

05 – 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, fomentando a transparência das ações do Poder Público.

Nota-se que um dos benefícios percebidos frente à implementação foi o aperfeiçoamento do sítio deste órgão, ação esta que possibilitou à sociedade um acesso mais ágil 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 determinado conhecimento de informações acerca da prestação dos serviços públicos. É notório o indispensável papel que a LAI desempenha como facilitadora do cidadão na maior proximidade com os órgãos públicos.

Ante o exposto, é possível concluir que a disponibilização de uma 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 transmite confiança, segurança e equidade frente ao pleno exercício do Poder Público. Ademais, uma maior garantia ao direito à informação fortalece a democracia e concede lugar para a participação popular e vigilância social das práticas governamentais.

06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

O ano de 2021 foi marcado pela adoção de diversas medidas com intuito de melhoria no atendimento ao cidadão. No âmbito interno, definiu-se um fluxo detalhado para atendimento das demandas de informação dirigidas à Secretaria, de forma que toda a área responsável esteja apta a responder questionamentos encaminhados pelo cidadão, garantindo eficiência e padronização de respostas.

Paralelamente ao compartilhamento do fluxo de atendimento, implementou-se um projeto de treinamento dos colaboradores voltado às disposições da LAI e, mais especificamente, ao atendimento de solicitações. A partir dessa iniciativa, realizou-se, ainda, um trabalho de assessoria em áreas específicas, fortalecendo a qualidade e eficiência do atendimento.

07 – Classificações de documentos

É dever dos órgãos e entidades da administração pública divulgar, anualmente, em sítio da internet, lista de documentos classificados em cada grau de sigilo (reservado,

secreto ou ultrassecreto) ao longo de um período determinado, com descrição que permita pesquisas futuras e correta recuperação, assim como o rol de informações desclassificadas durante o mesmo período.

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.

Vale ressaltar que, no período em análise, não houve nova classificação tampouco desclassificação de informações anteriormente classificadas. Senão, veja-se:

TIPO DE DOCUMENTO/INFORMAÇÃO CLASSIFICADA	GRAU DE SIGILO E PRAZO DE SIGILO
Diário de Bordo de Aeronaves	Reservada
Notas de Instrução	Reservada
Ordens de Serviço	Reservada
Material Bélico	Ultrassecrta
Imagens Gravadas pelo FLIR	Ultrassecrta
Detalhamento do Atendimento das Ocorrências do Ciops/SSPDS	Reservada
Relatórios Dos Conselheiros Comunitários De Defesa Social	Reservada
Relatório de Inteligência- Documentos produzidos pela COIN	Secreta
Pedido de Inteligência - Documentos produzidos pela COIN	Secreta
Pedido de Busca Efetuada pela COIN/SSPDS a outros órgãos e entes relacionados com a prevenção ou repressão de infrações	Secreta
Documentos Produzidos pelo Disque Denúncia - 181	Reservada
Planejamentos e Diretrizes Operacionais	Reservada
Arquivos e Senhas de Servidores	Secreta
Programas Fontes de Sistema de TI	Secreta
Dicionário de Dados de Sistemas de TI	Secreta
Documentos de Projetos de Sistemas de TI que possuam suas especificações técnicas	Secreta
Fase interna de Processo Licitatório	Reservada
Composição da Comissão Estadual do programa de recompensa, instituída pelo Decreto nº.32.929, 14 de janeiro de 2019	Ultrassecrta

08 – Considerações Finais

A Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social encerrou o ano de 2021 com um total de 86 solicitações de informação registradas, número inferior ao ano anterior, quando foram recebidas 309 solicitações.

As estatísticas revelam, ainda, a eficiência do atendimento realizado por esta Ouvidoria, uma vez que a resolubilidade foi de cerca de 90,70%. No que se refere aos canais de atendimento mais utilizados pelos usuários, nota-se uma preponderância dos atendimentos pela internet.

Alguns foram os obstáculos superados pela Ouvidoria desta SSPDS/CE para aprimorar o serviço oferecido. Durante todo o exercício em questão, houve um planejamento para a execução de ações tornando mais ágeis as respostas às solicitações feitas, potencializando a produtividade de toda equipe e, conseqüentemente, elevando o grau de satisfação dos cidadãos.

Diante dos dados quantitativos e qualitativos expressos nesse instrumento, constata-se que o Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI da SSPDS/CE vem desenvolvendo um trabalho crescente de eficiência frente a transparência das ações e das melhorias realizadas por esta SSPDS.

Todos os membros desta pasta governamental trabalham em prol da elevação da qualidade de vida dos cidadãos, bem como da ampliação do conhecimento desses acerca de projetos, ações, dados e melhorias proporcionadas e planejadas para a segurança pública do Estado.

Comitê de Acesso à Informação

Adriano de Assis Sales
Secretário Executivo de Plan. e
Gest. Interna da SSPDS



Adriano de Assis Sales
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

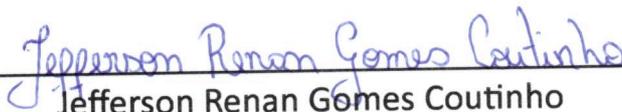


Francisco Vanderlan Carvalho Vieira Filho
Coordenador de Desenvolvimento Institucional e Planejamento



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

Ivinna Nunes de Sousa
Coordenadora da ASCOUIV
MF: 300583-5-6



Jefferson Renan Gomes Coutinho
Ouvidor Setorial

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