



2022

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



SSPDS - 2022 | Relatório de Gestão da Transparência

Informar quantitativo de solicitações de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas:

Situação Quantidade - Percentual

- Finalizado: 93 100%
- Recurso finalizado: 1

Classificação da Resposta/demanda - Quantidade/Percentual

- Atendido (transparência passiva): 33 35,48%
- Não atendido (competência outros poderes): 24 25,81%
- Atendido (transparência ativa): 16 17,20%
- Não atendido (informação inexistente): 4 4,30%
- Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa): 5 5,38%
- Não atendido por se tratar de informação sigilosa: 7 7,53%
- Atendido parcialmente: 3 3,23%
- Sem classificação: 0
- Não atendido (exige trabalho adicional): 1 1,08%

Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes:

Assunto - Quantidade/Percentual

- Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos: 89
 - Concurso público/seleção: 1
 - Melhorias na Segurança Pública: 2
 - Efetivo de pessoal dos órgãos públicos: 1
- 

Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados:

Meio de entrada - Quantidade/Percentual

- Telefone 155: 8 8,60%
- Internet: 83 89,25%
- E-mail: 2 2,15%
- Total: 93

Informar e discorrer análise sobre o meio de preferência de resposta:

Preferência de resposta - Quantidade/Percentual

- E-mail: 70 75,27%
- Whatsapp: 11 11,83%
- Sistema: 12 12,90%

Informar e discorrer análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas):

Quantidade/Percentual

- 93 89.25%

Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta:

Sistema - Média/Total

- Central + CSAI: 14 dias 161
- CSAI: 26 dias 87

Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação:

Índice geral de satisfação - Resultado

a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?: 2,82



b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta? 3,09

c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).
Você utilizou o canal: 4.09

d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento) 2,45

Expectativa do Cidadão - Resultado

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era: 3.11

Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi: 3.09

Pesquisa de Satisfação - Resultado

- Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação: 11

Dificuldades para implementação da Lei Estadual n° 15.175 de 2012:

Informamos que, no período analisado, não foram identificadas dificuldades para a implementação da Lei Estadual n° 15.175, de 28 de junho de 2012. As diretrizes estabelecidas foram devidamente cumpridas, não havendo registro de entraves operacionais ou administrativos que comprometessem sua execução.

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 2022 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.

Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual n° 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 esta 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.

Considerações finais:

A Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social encerrou o ano de 2022 com um total de 93 solicitações de informação registradas, número inferior ao ano anterior, quando foram recebidas 83 solicitações.

As estatísticas revelam, ainda, a eficiência do atendimento realizado por esta Ouvidoria, uma vez que a resolubilidade foi de cerca de 89,25%. 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.

