

**2023**

**RELATÓRIO DE  
GESTÃO DA  
TRANSPARÊNCIA**



# SSPDS - 2023 | Relatório de Gestão da Transparência

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

## **Situação Quantidade - Percentual**

- Finalizado: 119 95,97%
- Em atendimento - setorial: 3 2,42%
- Recurso: 2 1,61%

## **Classificação da Resposta/demanda - Quantidade/Percentual**

- Atendido (transparência passiva): 50 40,32%
- Não atendido (competência outros poderes): 23 18,55%
- Atendido (transparência ativa): 16 12,90%
- Não atendido (informação inexistente): 12 9,68%
- Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa): 7 5,65%
- Não atendido por se tratar de informação sigilosa: 5 4,03%
- Atendido parcialmente: 5 4,03%
- Sem classificação: 5 4,03%
- Não atendido (solicitações genéricas, desproporcionais ou desarrazoadas): 1 0,81%

***Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes:***

## **Assunto - Quantidade/Percentual**

- Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos: 87 68,50%
- Concurso público/seleção: 16 12,60%
- Melhorias na Segurança Pública: 5 3,94%
- Estrutura e funcionamento da CIOPS: 4 3,15%
- Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis): 3 2,36%
- Sem assunto: 3 2,36%
- Apuração e procedimentos sobre crimes diversos: 2 1,57%
- Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc): 2 1,57%
- Acordo de cooperação/parcerias institucionais: 2 1,57%
- Estrutura e funcionamento do órgão/entidade: 1 0,79%
- Sites institucionais: 1 0,79%
- Divulgação de eventos na instituição: 1 0,79%

## ***Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados:***

### **Meio de entrada - Quantidade/Percentual**

- Internet: 99 79,84%
- Telefone 155: 12 9,68%
- Cidadão on-line - Chat: 9 7,26%
- Telefone: 4 3,23%

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

### **Preferência de resposta - Quantidade/Percentual**

- E-mail: 81 65,32%
- Whatsapp: 30 24,19%
- Sistema: 10 8,06%
- Telefone: 3 2,42%

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

### **Quantidade/Percentual**

- 124 67.74%

## ***Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta:***

### **Sistema - Média/Total**

- Central + CSAI: 6 dias 320
- CSAI: 19 dias 112

## ***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)?: 3.78

b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta? 3.33

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: 4.17

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) 3.33

Média das Notas: 3.65

Índice de Satisfação: 39,00%

## **Expectativa do Cidadão - Resultado**

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era: 3.94

Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi: 3.61

Índice de Expectativa: -8,38%

## **Pesquisa de Satisfação - Resultado**

- Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação: 18

## **Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência anterior:**

*Orientação 3) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade ficou abaixo da média estadual.*

Tomamos medidas para cumprir o prazo legal de resposta às solicitações de informação, incluindo a implementação de um sistema de gestão de processos mais eficiente. No entanto, a baixa resolubilidade das solicitações também foi afetada pela reestruturação do órgão devido à mudança de governo no início do ano. Estamos comprometidos em melhorar nossa performance e garantir a transparência e o acesso à informação para os cidadãos.

*Orientação 3) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2022 ficou abaixo da média estadual.*

Aprimoramos as respostas às solicitações de informação visando aumentar a satisfação dos usuários. Implementamos treinamentos adicionais para a equipe, focando na qualidade e eficiência das respostas. Como resultado, todas as notas de satisfação apresentaram melhorias significativas em relação ao ano anterior: a. A satisfação geral com o Serviço de Informação neste atendimento aumentou de 2,82 para 3,78. b. A satisfação com o tempo de resposta passou de 3,09 para 3,33. c. A satisfação com o canal de atendimento utilizado para registrar a manifestação também teve um aumento, de 4,09 para 4,17. d. A satisfação com a qualidade da resposta apresentada subiu de 2,45 para 3,33. A média das notas de satisfação global aumentou de 3,11 para 3,65, refletindo uma melhoria geral na experiência do usuário. Além disso, o índice de satisfação saltou de 18% para 39%, indicando uma maior aprovação dos serviços prestados pela Ouvidoria. Os resultados da pesquisa de satisfação também são promissores, com um aumento no total de pesquisas realizadas de 11 para 18. Notamos também uma mudança positiva na expectativa do cidadão em relação ao serviço de informação ao cidadão, com uma elevação nas notas de 3,18 para 3,94 antes da manifestação, e de 3,09 para 3,61 após a solicitação. Esses resultados demonstram nosso compromisso em aprimorar continuamente nossos serviços e garantir a satisfação e confiança dos usuários em relação à Ouvidoria da SSPDS

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

No que diz respeito à implementação e ao aprimoramento das normas e procedimentos necessários para cumprir o estabelecido na LAI, a SSPDS tem se esforçado para garantir que a lei seja cumprida de forma eficaz e eficiente. Quanto à estrutura e condições adequadas da SSPDS/CE para receber os solicitantes, a Ouvidoria conta com uma estrutura física favorável, incluindo acessibilidade, equipe técnica e equipamentos necessários para desempenhar as atividades relacionadas ao cumprimento da LAI. É importante destacar também que a Secretaria conta com os quatro membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI, conforme previsto no Art. 8º da Lei nº 15.175, que determina a criação de um comitê em órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para garantir o acesso imediato à informação disponível, exceto nos casos em que o sigilo seja imprescindível para a segurança da sociedade e do Estado. Diante das questões mencionadas, percebemos que ainda há uma falta de conhecimento por parte da população sobre a Ferramenta de Acesso à Informação. Muitos cidadãos que procuram a Ouvidoria por outros meios desconhecem a existência desse mecanismo como uma forma de obter informações da Administração do Poder Público Estadual. No entanto, não encontramos dificuldades para cumprir a Lei de Acesso à Informação.

### **Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual n° 15.175 de 2012:**

Essa legislação, que estabelece o direito de acesso à informação e define prazos legais para o fornecimento de respostas às solicitações, tem sido fundamental para promover a transparência das ações do Poder Público.

Um dos principais benefícios observados após a aplicação dessa lei foi a melhoria significativa do website deste órgão. Isso permitiu que a sociedade tivesse um acesso mais rápido e transparente a uma vasta quantidade de informações relacionadas aos serviços prestados pela pasta, consolidando-se como uma atividade proativa que facilita o acesso e a disseminação das informações. O aprimoramento contínuo dessa ferramenta, que organiza os dados do Governo do Estado de forma organizada e de fácil compreensão, tem proporcionado uma orientação mais eficaz ao público que busca informações sobre a prestação dos serviços públicos. É notável o papel crucial que a Lei de Acesso à Informação desempenha ao facilitar a proximidade do cidadão com os órgãos públicos. Em conclusão, a disponibilização de uma via de acesso mais rápida e transparente cria uma atmosfera de maior credibilidade na comunicação das informações de interesse público. Isso transmite confiança, segurança e equidade no exercício das funções do Poder Público. Além disso, garantir o direito à informação fortalece a democracia, permitindo a participação popular e a vigilância social das práticas governamentais.

### **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 2023 foi caracterizado pela implementação de diversas iniciativas com o propósito de aprimorar o serviço prestado ao cidadão. No contexto interno, foi estabelecido um fluxo operacional detalhado para lidar com as demandas de informação direcionadas à Secretaria. Esse fluxo garante que todas as áreas responsáveis estejam preparadas para responder aos questionamentos encaminhados pelo cidadão, assegurando eficiência e uniformidade nas respostas. Simultaneamente à implementação do fluxo de atendimento, foi desenvolvido um programa de capacitação para os colaboradores, focado nas disposições da Lei de Acesso à Informação (LAI) e, mais especificamente, no atendimento às solicitações. Por meio dessa iniciativa, também foi realizado um trabalho de consultoria em áreas específicas, com o objetivo de fortalecer a qualidade e a eficiência do atendimento prestado.

### **Classificações de documentos:**

Não houve novas classificações ou desclassificações em 2023. Documentos mantidos com sigilo adequado conforme legislação.

## **Considerações finais:**

A Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social concluiu o ano de 2023 com um total de 124 solicitações de informação registradas, número ligeiramente inferior ao ano anterior. A esmagadora maioria das solicitações de informação foi atendida, com 119 (95,97%) delas finalizadas, 3 (2,42%) em atendimento interno e 2 (0,34%) em fase de recursos. Durante todo o período em questão, a Ouvidoria enfrentou diversos desafios para aprimorar o serviço oferecido. Foi elaborado um plano de ação com o objetivo de agilizar as respostas às solicitações, aumentando assim a produtividade de toda a equipe e, conseqüentemente, elevando o nível de satisfação dos cidadãos. Ao analisar os dados quantitativos e qualitativos apresentados neste relatório, é evidente que o Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da SSPDS vem demonstrando um crescimento significativo na eficiência em relação à transparência das ações e às melhorias implementadas por esta Secretaria. Todos os membros desta pasta governamental estão empenhados em melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e em aumentar o seu conhecimento sobre os projetos, ações, dados e melhorias planejadas para a segurança pública do Estado.