

2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



SSPDS - 2024 | Relatório de Gestão da Transparência

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

Situação Quantidade - Percentual

- Finalizado: 88 100,00%

Situação do Recurso - Quantidade

- Recursos em andamento: 1
- Recursos finalizados: 3

Classificação da Resposta/demanda - Quantidade/Percentual

- Atendido (transparência passiva): 39 44,32%
- Atendido (transparência ativa): 24 27,27%
- Não atendido (competência outros poderes): 11 12,50%
- Não atendido por se tratar de informação sigilosa: 6 6,82%
- Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa): 4 4,55%
- Não atendido (informação inexistente): 3 3,41%
- Atendido parcialmente: 1 1,14%

Classificação da Resposta/recurso - Quantidade

- Não atendido: 2
- Percepção após o procedimento de apuração preliminar: 1
- Não admitido: 1

Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes:

Assunto - Quantidade/Percentual

- Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos: 56 62,92%
- Estrutura e funcionamento da CIOPS: 6 6,74%
- Concurso público/seleção: 6 6,74%
- Melhorias na segurança pública: 5 5,62%
- Estrutura e funcionamento da CIOPAER: 3 3,37%
- Audiências e encontros com gestores públicos: 3 3,37%
- Apuração e procedimentos sobre crimes diversos: 1 1,12%
- Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades: 1 1,12%
- Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos: 1 1,12%
- Estrutura e funcionamento do órgão/entidade: 1 1,12%
- Processo licitatório (licitação): 1 1,12%
- Tramitação de processo administrativo: 1 1,12%
- Convênios e instrumentos congêneres: 1 1,12%
- Contrato de locação de mão de obra terceirizada: 1 1,12%
- Acordo de cooperação/parcerias institucionais: 1 1,12%
- Violação de direitos humanos contra mulher: 1 1,12%

Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados:

Meio de entrada - Quantidade/Percentual

- Internet: 71 80,68%
- Telefone 155: 12 13,64%
- Cidadão on-line - Chat: 3 3,41%
- Ceará App: 1 1,14%
- E-mail: 1 1,14%

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

Preferência de resposta - Quantidade/Percentual

- E-mail: 59 67,05%
- Whatsapp: 18 20,45%
- Sistema: 9 10,23%
- Telefone: 2 2,27%

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

Quantidade/Percentual

- 88 75.0%

Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta:

Sistema/Média Total

- Central + CSAI: 4 dias 338
- CSAI: 16 dias 84

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)? 3.5
- b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta? 3.5
- 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: 3.5
- 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) 3.36

Média das Notas: 3.47

Índice de Satisfação: 50,00%

Expectativa do Cidadão/Resultado

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era: 3.36

Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi: 3.57

Índice de Expectativa: 6,25%

Pesquisa de Satisfação/Resultado

Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação: 14

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

Orientação 2 – Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar o índice de satisfação, destacamos as ações implementadas que resultaram na melhoria dos indicadores em 2024.

Com o objetivo de tornar as respostas mais claras, ágeis e alinhadas às expectativas dos cidadãos, foi estabelecido um fluxo operacional detalhado, garantindo que todas as áreas responsáveis estejam preparadas para fornecer informações precisas e padronizadas. Além disso, houve um reforço na capacitação da equipe, incluindo treinamento sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como a realização de palestras com especialistas para aprimorar a qualidade do atendimento. Essas ações refletiram diretamente na evolução do índice de satisfação, que passou de 39% em 2023 para 50% em 2024, evidenciando uma percepção mais positiva dos cidadãos sobre o serviço prestado. Houve também uma redução na discrepância entre a expectativa do cidadão e a avaliação do serviço, com o índice de expectativa saindo de -8,38% em 2023 para 6,25% em 2024.

Orientação 3 – Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, destacamos os avanços significativos na eficiência das respostas, refletidos no aumento da resolubilidade de 67% em 2023 para 75% em 2024.

Para alcançar essa melhoria, foram adotadas as seguintes ações: Revisão e aprimoramento do fluxo interno de atendimento, garantindo maior agilidade na tramitação das solicitações e no retorno ao cidadão dentro do prazo legal; Capacitação contínua dos servidores, reforçando o compromisso com a transparência e o cumprimento dos prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI); Adoção de ferramentas de monitoramento e controle, permitindo acompanhamento em tempo real das demandas, facilitando intervenções para evitar atrasos; Fortalecimento da comunicação com os setores responsáveis, assegurando respostas mais rápidas e completas. Essas medidas têm contribuído para a melhoria da eficiência operacional e para o fortalecimento da transparência, promovendo maior credibilidade e confiança na prestação do serviço público.

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

Orientação 2 – Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar o índice de satisfação, destacamos as ações implementadas que resultaram na melhoria dos indicadores em 2024.

Com o objetivo de tornar as respostas mais claras, ágeis e alinhadas às expectativas dos cidadãos, foi estabelecido um fluxo operacional detalhado, garantindo que todas as áreas responsáveis estejam preparadas para fornecer informações precisas e padronizadas. Além disso, houve um reforço na capacitação da equipe, incluindo treinamento sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como a realização de palestras com especialistas para aprimorar a qualidade do atendimento. Essas ações refletiram diretamente na evolução do índice de satisfação, que passou de 39% em 2023 para 50% em 2024, evidenciando uma percepção mais positiva dos cidadãos sobre o serviço prestado. Houve também uma redução na discrepância entre a expectativa do cidadão e a avaliação do serviço, com o índice de expectativa saindo de -8,38% em 2023 para 6,25% em 2024.

Orientação 3 – Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, destacamos os avanços significativos na eficiência das respostas, refletidos no aumento da resolubilidade de 67% em 2023 para 75% em 2024.

Para alcançar essa melhoria, foram adotadas as seguintes ações: Revisão e aprimoramento do fluxo interno de atendimento, garantindo maior agilidade na tramitação das solicitações e no retorno ao cidadão dentro do prazo legal; Capacitação contínua dos servidores, reforçando o compromisso com a transparência e o cumprimento dos prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI); Adoção de ferramentas de monitoramento e controle, permitindo acompanhamento em tempo real das demandas, facilitando intervenções para evitar atrasos; Fortalecimento da comunicação com os setores responsáveis, assegurando respostas mais rápidas e completas. Essas medidas têm contribuído para a melhoria da eficiência operacional e para o fortalecimento da transparência, promovendo maior credibilidade e confiança na prestação do serviço público.

Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012:

A Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social do Ceará (SSPDS-CE) continua empenhada na implementação e no aprimoramento das normas e procedimentos relacionados ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI). A Ouvidoria da SSPDS mantém uma estrutura física adequada, incluindo acessibilidade, equipe técnica qualificada e os equipamentos necessários para atender às demandas dos cidadãos. Além disso, a Secretaria conta com os quatro membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), conforme estabelecido no Art. 8º da Lei nº 15.175/2012, garantindo a disponibilização imediata das informações públicas, salvo nos casos em que o sigilo se faz necessário para a segurança da sociedade e do Estado. Apesar dos esforços contínuos para assegurar a transparência, ainda identificamos um desconhecimento significativo da população sobre a Ferramenta de Acesso à Informação. Muitos cidadãos que recorrem à Ouvidoria por outros meios não têm ciência dessa alternativa como um canal oficial para obter informações da Administração Pública Estadual. Entretanto, não há registro de dificuldades na aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da SSPDS, uma vez que os procedimentos internos estão alinhados com as diretrizes estabelecidas para garantir a transparência e a publicidade dos dados institucionais.

Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012:

A Lei Estadual nº 15.175/2012, que regulamenta o direito de acesso à informação e define prazos legais para a resposta às solicitações, continua sendo um instrumento essencial para a promoção da transparência nas ações do Poder Público. Um dos principais avanços proporcionados pela implementação dessa legislação foi a melhoria contínua do website institucional da SSPDS. Essa modernização permitiu um acesso mais ágil e transparente a uma ampla gama de informações sobre os serviços prestados pela Secretaria, consolidando-se como uma iniciativa proativa para facilitar o acesso e a disseminação de dados governamentais. O aprimoramento constante dessa ferramenta tem garantido a organização e a apresentação clara das informações, permitindo que os cidadãos compreendam de forma objetiva os serviços disponíveis. Como resultado, há uma orientação mais eficaz ao público e uma maior aproximação entre a sociedade e os órgãos públicos. A Lei de Acesso à Informação desempenha um papel fundamental ao fortalecer a credibilidade e a confiabilidade da comunicação institucional. A transparência promovida pela legislação contribui para a construção de um ambiente de maior segurança e equidade no exercício das funções do Poder Público. Além disso, a garantia do direito à informação reforça os princípios democráticos, incentivando a participação popular e permitindo uma fiscalização mais ativa das práticas governamentais. Esse aspecto é essencial para o fortalecimento da cidadania e para o aprimoramento da gestão pública.

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 2024 foi marcado pela implementação de diversas iniciativas voltadas para a melhoria do serviço de transparência e acesso à informação prestado ao cidadão. No âmbito interno, foi estabelecido um fluxo operacional detalhado para o tratamento das solicitações, garantindo que todas as áreas responsáveis estejam preparadas para fornecer respostas ágeis e padronizadas. Esse processo visa aumentar a eficiência e a uniformidade no atendimento às demandas recebidas. Paralelamente, a SSPDS desenvolveu um programa de capacitação direcionado aos colaboradores, com foco na Lei de Acesso à Informação (LAI) e no aprimoramento do atendimento às solicitações. Além disso, foi feito um investimento no aprendizado sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo que as informações sejam tratadas de forma segura e em conformidade com a legislação vigente. Como parte dessa iniciativa, a Secretaria convidou um especialista na área para ministrar uma palestra, promovendo uma discussão aprofundada sobre a aplicação da LGPD no contexto do serviço público e o impacto na transparência e no acesso à informação. Também foi realizado um trabalho de consultoria em áreas estratégicas, fortalecendo a qualidade das respostas fornecidas e garantindo maior alinhamento com as diretrizes de transparência pública.

Classificações de documentos:

Não houve novas classificações ou desclassificações em 2024. Documentos mantidos com sigilo adequado conforme legislação.

Considerações finais:

Em 2024, todas as manifestações foram finalizadas (100%), um avanço em relação a 2023 (95,97%). A resolubilidade também apresentou um crescimento relevante, passando de 67,74% em 2023 para 75% em 2024, o que demonstra uma maior efetividade nas respostas. Outro aspecto positivo foi a redução do tempo médio de resposta, que caiu de 6 dias para 4 dias na Central + CSAI e de 19 dias para 16 dias no CSAI, refletindo o esforço contínuo para dar celeridade ao atendimento. A análise da classificação das respostas aponta um aumento no atendimento das demandas por transparência passiva e ativa, o que demonstra um fortalecimento da disponibilização de informações ao público. Destaca-se também a redução de manifestações não atendidas por competência de outros poderes, informações inexistentes ou solicitações não especificadas de forma clara e precisa, evidenciando um aprimoramento na orientação e filtragem das demandas. Os dados indicam que as medidas adotadas foram eficazes na melhoria do serviço prestado, promovendo mais transparência e agilidade. No entanto, o monitoramento contínuo e o aperfeiçoamento dos processos seguem como prioridades para garantir a manutenção e ampliação dos índices de satisfação dos cidadãos.