

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



01 JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº. 15.175/2012

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021

EXPEDIENTE

- SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL DO ESTADO DO CEARÁ (SSPDS)

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

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

- SUPERINTENDÊNCIA DE PESQUISA E ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ (SUPESP)

José Helano Matos Nogueira - Superintendente SUPESP

- CORPO GESTOR DO ÓRGÃO

- **DIRETORIA DE ESTRATÉGIA EM SEGURANÇA PÚBLICA (DIESP)**

Anderson Duarte Barboza - Diretor DIESP

- **DIRETORIA DE PESQUISA E AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS DE SEGURANÇA PÚBLICA (DIPAS)**

Manuela Chaves Loureiro Cândido - Diretora DIPAS

- **GERÊNCIA DE ESTATÍSTICA E GEOPROCESSAMENTO (GEESP)**

Franklin de Sousa Torres - Gerente GEESP

- **GERÊNCIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA (GEFIN)**

Sheiliane Sales Luz – Gerente GEFIN

- **OUVIDORIA SUPESP**

Ricardo Rodrigues Catanho de Sena - Responsável pela Ouvidoria SUPESP

- **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

Ricardo Rodrigues Catanho de Sena - Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Classificação das respostas/demandas	7
Tabela 2. Classificação dos assuntos mais recorrentes	8
Tabela 3. Análise sobre o meio de preferência de resposta	9
Tabela 4. Resolubilidade de demandas por tempo	10
Tabela 5. Análise sobre o tempo médio de resposta	11
Tabela 6. Pontuação de média por questão	11

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Meio de entrada das solicitações

8

SUMÁRIO

LISTA DE TABELAS	2
LISTA DE GRÁFICOS	3
01. INTRODUÇÃO	5
02. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2021	5
03. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO EXERCÍCIO DE 2021.	7
3.1. Análise sobre o quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas	7
3.2. Análise sobre os assuntos mais recorrentes.	7
3.3. Análise sobre os meios de entrada utilizados	8
3.4. Análise sobre o meio de preferência de resposta	9
3.5. Análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)	9
3.6. Análise sobre o tempo médio de resposta	10
3.7. Análise sobre a pesquisa de satisfação	11
3.8. Análise sobre as solicitações de informação que demandaram recurso, caso tenha havido	12
04. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL N.º. 15.175 DE 2012	12
05. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL N.º. 15.175 DE 2012	13
06. AÇÕES EMPREENDIDAS PELA SUPESP COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.	14
07. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS	14
08. CONSIDERAÇÕES FINAIS	15

01. INTRODUÇÃO

Pautando-se pela Lei Estadual nº 15.175/2012, em seu art.8º, §1º, inciso II, verifica-se, dentre as atribuições do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) de cada órgão ou entidade, exercer a elaboração de relatório de monitoramento quanto à implementação e cumprimento da referida Lei, em conformidade ao disposto no art. 2º do Decreto nº 31.199, de 30 de abril de 2013.

Diante do exposto o objetivo do presente relatório é apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), conforme disposto no anexo I do supramencionado decreto:

Análise qualitativa dos pedidos de informações sigilosas, abrangendo a natureza das informações solicitadas e sinais de evolução de exercício de controle social. Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012. Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012. Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.

As informações apresentadas no presente relatório são pertinentes ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública do Estado do Ceará - SUPESP, e abrangem o período de janeiro a dezembro de 2021, tendo como fonte de dados o Módulo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) na plataforma Ceará Transparente.

Destarte, no decorrer do período supracitado, foram registradas 157 solicitações pertinentes ao Poder Público Estadual, sendo que deste total 100% foram finalizadas pela Plataforma Ceará Transparente, as quais são objeto de análise deste relatório.

02. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2021

Visando atender a todas as legítimas recomendações/orientações, voltadas ao aprimoramento dos respectivos serviços, a Supesp faz os seguintes comentários quanto às concernentes observações:

Orientação 3) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2020 ficou abaixo da média estadual.

R- A Supesp tem investido no referido aprimoramento, de tal forma que os mais recentes índices de satisfação do usuário são positivos, com índices acima de 80%, conforme observado mais detalhadamente ao largo do presente Relatório.

Orientação 4) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual.

R- A Supesp, ao longo do ano de 2021 alcançou índices satisfatórios, considerando o fato de que, do total de 157 manifestações, 142, ou seja, 90,44% do total, foram devidamente atendidas dentro de um prazo médio de 13 dias.

Orientação 6) Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.

R- A atual alta gestão da Supesp, a qual assumiu em setembro do ano de 2020, cônica das suas responsabilidades, adotou as devidas providências no sentido de atender, também, a estas necessidades normativas, de modo que o fez por meio da Portaria nº 47 de novembro de 2020, alterando os membros da citada Comissão, a qual havia sido normativamente constituída pela Portaria nº 13, de junho de 2020.

03. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO EXERCÍCIO DE 2021

3.1. Análise sobre o quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.

No que tange ao presente item, a tabela abaixo expressa sinteticamente o respectivo panorama de solicitações de informações ao longo do ano de 2021, cujo total foi da ordem de 157:

Tabela 1 - Classificação das Respostas/Demandas

Tópico	Quantidade	%
Sem classificação	00	0,00
Sistema Legado	00	0,00
Não atendido (exige trabalho adicional)	2	1,27
Não atendido (informação inexistente)	15	9,55
Atendido (transparência ativa)	27	17,20
Atendido (transparência passiva)	102	64,97
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	9	5,73
Não atendido (competência outros poderes)	2	1,27

Fonte: Módulo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) - Plataforma Ceará Transparente.

3.2. Análise sobre os assuntos mais recorrentes.

Dentre as 157 manifestações, ao largo do exercício de 2021, constata-se que 156 foram sobre estatísticas e informações sobre segurança pública, ou seja, 99, 36% do total de manifestações, ao passo em que apenas 01 manifestação se referiu a publicação de trabalhos científicos acadêmicos, correspondendo a 0,63% do total de manifestações, conforme demonstrado a seguir:

Tabela 2. Classificação dos assuntos mais recorrentes

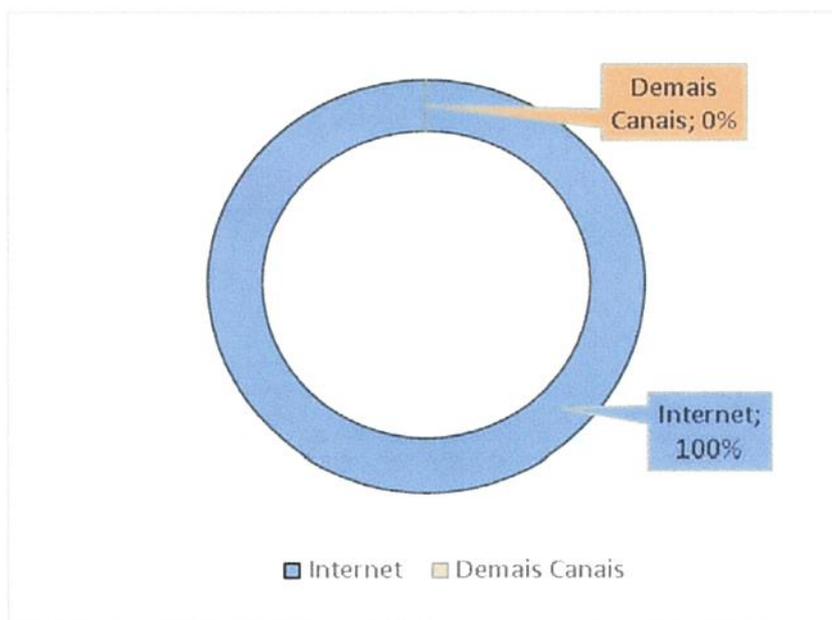
Assunto	Quantidade	em %
Estatísticas e informações relacionadas à segurança pública	156	99,36 %
Publicação de trabalhos científicos acadêmicos	1	0,63%
Outros	0	0%
Total	157	100%

Fonte: Módulo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) - Plataforma Ceará Transparente.

3.3. Análise sobre os meios de entrada utilizados.

Tal como tem ocorrido sucessivamente, no ano de 2021, no total de 157 (cento e cinquenta e sete) manifestações registradas, verifica-se que 100% das mesmas usaram como meio de entrada, a internet, consoante demonstrado graficamente abaixo:

Gráfico 1: Meio de entrada das solicitações



Fonte: Módulo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) - Plataforma Ceará

Transparente.

3.4. Análise sobre o meio de preferência de resposta.

Consoante dados extraídos do Portal da Transparência, aduz-se que há uma predominância da preferência de resposta, através de e-mail, num comparativo em relação às demais possibilidades, tal como exposto abaixo, por meio de pertinente tabela:

Tabela 3. Análise sobre o meio de preferência de resposta

Preferência de Resposta	Quantidade	em %
E-mail	117	74,52%
Sistema	26	16,56%
WhatsApp	13	8,28%
Instagram	01	0,64%
Telefone	00	00,00%
Carta	00	00,00%
Twitter	00	00,00%
Facebook	00	00,00%
Presencial	00	00,00%
Total	157	100,00%

Fonte: Módulo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) - Plataforma Ceará Transparente.

3.5. Análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas).

No que tange à resolubilidade das demandas, primeiramente, constata-se que todas as 157 manifestações foram respondidas, ainda que considerando as respectivas complexidades que as envolviam, em menor ou maior dimensão e diferentes especificidades e circunstâncias, as quais, em determinados casos, redundaram em necessário tempo adicional. Todavia, a expressiva predominância de resolubilidade dentro do prazo almejado de até 20 dias é marcante, com um total de 125 casos, comparado ao número total de solicitações, tal como observado a seguir:

Tabela 4. Resolubilidade de demandas por tempo

Solicitações respondidas	Quantidade	em %
A) Solicitações respondidas até 20 dias	125	79,61%
B) Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	21	13,37%
C) Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	03	1,91%
A+ B + C	149	94,90%
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	08	5,09%
Total	157	100,00%

Fonte: Módulo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) - Plataforma Ceará Transparente.

Observando-se os números acima, também cabe destacar o aspecto positivo no que tange ao somatório das Solicitações respondidas até 20 dias (A), mais as Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias (B), agregando-se às Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias (C), ou seja, dentro do prazo normativo, perfazendo um total de 149 manifestações respondidas em tempo hábil, correspondendo assim, a 94,90% das manifestações.

3.6. Análise sobre o tempo médio de resposta.

De modo correlato ao dantes dito, neste tópico de relatório, vê-se também pela tabela abaixo, que do total de 157 manifestações ao largo do ano de 2021, 142 delas foram respondidas dentro de uma média de 13 (treze) dias, ou em outros termos, bem abaixo do tempo limite inicial, de 20 dias e, cabendo a ressalva de que as manifestações em tela, como visto anteriormente, referem-se majoritariamente a assuntos de segurança pública, por conseguinte, temas de natureza tendenciosamente complexa.

Tabela 5. Análise sobre o tempo médio de resposta

Tempo médio de resposta (em dias)	Total de Manifestações Respondidas no Tempo Médio	em %
13 dias	142	90,44%
Total Geral	157	100,00%

Fonte: Módulo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) - Plataforma Ceará Transparente.

3.7. Análise sobre a pesquisa de satisfação.

No que diz respeito à Análise atinente à pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços da Plataforma Ceará Transparente, quanto à informação ao Cidadão, cabe registrar, de pronto, que o valor máximo atribuível é 05 (cinco) bem como é importante destacar que não necessariamente o citado usuário externará a sua satisfação em qualquer medida. Neste sentido, logo a seguir são postos os respectivos números sobre a satisfação auferida pela Supesp, quanto ao ano de 2021, de maneira a inicialmente expor a tabela com as notas e as correspondentes perguntas e posteriormente a consequentes média aritmética de 81,1%:

Tabela 6. Pontuação de média por questão

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)?	4,09
b) Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,96
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: [used_input]	4,3
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)	3,87
Total de pesquisas respondidas	23
Média final	81,1%

Fonte: Módulo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) - Plataforma Ceará Transparente.

3.8. Análise sobre as solicitações de informação que demandaram recurso, caso tenha havido.

No decorrer do ano de 2021, foram contabilizados um total de 157 manifestações e, deste montante geral, houve 13 casos de recursos, ou em outros termos, 8,28% dos números globais de manifestações. Quanto aos casos ligados aos mencionados recursos, em sua maioria, verifica-se que os dados foram parcialmente encaminhados, na medida do que é viável e permitido institucionalmente, de maneira a resguardar os dados e/ou atender aos ditames normativos, desde as pertinentes Leis, até as Portarias atinentes à segurança pública.

Neste diapasão, aduz-se que as principais situações que levaram aos mencionados recursos são em função de solicitações as quais se relacionam com detalhamentos de endereços de vítimas de crimes diversos, o que não se alinha com diretrizes como a portaria nº 0893/2021 – GS/SSPDS, a qual institui as delimitações geográficas das Áreas Integradas de Segurança Pública (AIS) da Capital e Região Metropolitana de Fortaleza e dá outras providências, ou seja, aglutinando determinados logradouros, bairros e/ou municípios em específicas AIS.

Outro ponto de causa comum de ensejo de recursos são as situações em que os dados solicitados estão disponíveis como transparência ativa, inclusive em sítios eletrônicos da SSPDS e/ou da Supesp, porém o manifestante quer receber em outro formato, desejado por ele e já pronto. Somando-se a estas situações também há casos em que os sistemas utilizados pela gestão da segurança pública estão em readequação e/ou não possuem os dados solicitados em sua completude ou da forma desejada pelo manifestante.

04. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

Um dos principais pontos de potencial maior efetivação, com maior eficiência da Lei em comento, está na sua respectiva divulgação e entendimento entre as partes envolvidas, abrangendo assim, desde os representantes do Estado até os cidadãos

usuários da citada legislação e das respectivas ferramentas, dentre elas, a plataforma *web* do Ceará Transparente.

Neste sentido, cumpre destacar o diploma regulatório da citada Lei, o Decreto nº 31.199, mais precisamente em seus Artigos 23 a 25, no que tange aos acessos e possíveis negativas de acesso às informações demandadas, conforme visto a seguir no *caput* do Art. 25, *in litteris*: “[...] para todas as hipóteses de acesso à informação previstas no Art. 23, será expedida certidão de negação de informação, que será encaminhada ao requerente, [...]”

Pelo acima posto, aduz-se que será exigido o envio de Certidão de Negação nas circunstâncias previstas no bojo do Art. 23, não havendo quaisquer referências ao conteúdo do Art. 24, onde, neste último, há previsão de não atendimentos de pedidos de informações, em situações específicas, porém, sem o respectivo envio da Certidão supra citada, havendo, entretanto, uma resposta fundamentada ao manifestante.

Ocorre que o Sistema Ceará Transparente tem exigido o envio da mencionada Certidão de Negação em todas as circunstâncias, incluindo naquelas contidas junto ao Art. 24 e, desta forma, sugere-se a feitura de concernente análise e providências cabíveis, junto ao supra dito Sistema.

Além do que, também se percebe a necessidade de mais treinamentos junto aos servidores envolvidos, quanto ao manuseio das respectivas ferramentas do citado Sistema, principalmente antes da assunção às funções junto à concernente setorial.

05. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

Destacam-se os seguintes benefícios com o advento e aplicação de Lei de Acesso à Informação:

- Maior divulgação institucional por parte dos órgãos abrangidos;
- Mais e melhor participação de diferentes ramos da sociedade;

- Maior interatividade entre o Estado e a Sociedade como um todo;
- Fortalecimento da Transparência estatal.

06. AÇÕES EMPREENDIDAS PELA SUPESP COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.

A Supesp, visando o aprimoramento contínuo das suas atividades, bem como contribuindo com a transparência estatal junto ao cidadão, ao largo do exercício de 2021, empreendeu diferentes ações, com destaque para a criação de um sítio eletrônico próprio da instituição Supesp (<https://www.supesp.ce.gov.br/>), contendo elementos como abas para vários produtos como Notas Técnicas, Artigos Científicos, Bases Cartográficas, Dados Estatísticos, um Painel Dinâmico com diversas informações sobre segurança pública, na condição de transparência ativa, e atualizados periodicamente, entre outros elementos digitalizados.

Também cumpre destacar, a produção de um Guia Procedimental de Fluxo de Informações para ser utilizado pelas partes interessadas, no âmbito institucional, principalmente, mas não exclusivamente, pela Supesp e pela SSPDS, de maneira a otimizar os trabalhos e envolvendo diferentes níveis das corporações, inclusive as suas respectivas altas gestões (fluxo sintético segue anexo).

07. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

Entre outras atribuições normativas, a Supesp lida com informações atinentes à SSPDS (Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social), para uso próprio, para outros órgãos vinculados à Segurança Pública e/ou para outras entidades e cidadãos que requeiram às mencionadas informações, incluindo-se aí, entre outros, dados sobre vítimas e autores (ou supostos autores) de crimes diversos.

Neste diapasão, faz-se fundamental harmonizar os ditames normativos pertinentes, tais como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei de Acesso à

Informação (LAI) e as Portarias exaradas pela própria SSPDS, de modo a manusear dados tidos como pessoais e sensíveis ou mesmo sigilosos, somando-se a regramentos como a desagregação espacial dos dados por Área Integrada de Segurança (AIS) numa divisão regulamentada pela Portaria Normativa nº 893/2021 – GS/SSPDS (<https://www.sspds.ce.gov.br/ais/>), também contendo delimitações geográficas das AIS.

Assim sendo, existem determinadas restrições de envio de informações, as quais encontram amparo nas normas pertinentes, como por exemplo, dados os quais, à primeira vista poderiam parecer anonimizados, mas que indiretamente têm potencial de identificação pessoal, tais como o endereço da vítima e/ou outros dados sobre o inquérito pertinente, mas em suma, tem-se uma carência de efetivar formalmente determinadas informações como sigilosas.

08. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O fortalecimento da integração entre o Estado e o cidadão, é uma importante ferramenta de gestão, a qual tem importante alicerce por meio da salutar transparência, principalmente quando exercida sistematicamente e em busca incessante de necessários aprimoramentos quanto ao atendimento dos concernentes ditames normativos, subsidiando direitos e deveres entre as partes envolvidas.

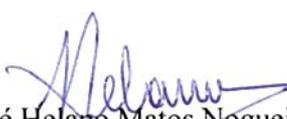
Por este prisma, o acesso à informação, por parte dos membros da sociedade, faz-se preponderante para o desenvolvimento da supramencionada integração, de modo que este afluxo às informações sob guarda do Estado precisa de boas práticas, tais como o monitoramento e avaliação, associados a relatórios como o presente documento.

Neste esteio, infere-se que o Estado do Ceará, também por meio da Controladoria Geral do Estado, de maneira integrada a outras Secretarias e entidades afins, tem trabalhado com afinco para os aprimoramentos necessários, com ênfase à transparência eficaz e eficiente, considerando o devido cuidado no trato dos dados e sua respectiva segurança, utilizando-se de instrumentos como o presente relatório, o qual traz em seu bojo, elementos de contribuição para as melhorias qualitativas e quantitativas, quanto à

gestão, na esfera setorial e em dimensões maiores, mas sempre visando a excelência do mister institucional.

Fortaleza, 11 de março de 2022.

Comitê Setorial de Acesso à Informação da SUPESP


José Helano Matos Nogueira
Superintendente da SUPESP


Franklin de Sousa Torres
Gerente da Gerência de Estatística e Geoprocessamento


Ricardo Rodrigues Catanho de Sena
Responsável pela Ouvidoria da Supesp


Ricardo Rodrigues Catanho de Sena
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

ANEXO

