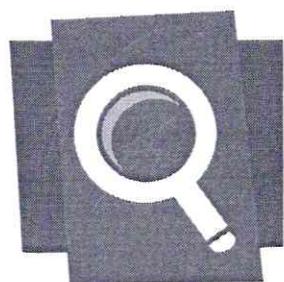


*RELATÓRIO DE GESTÃO*  
**DA TRANSPARÊNCIA**  
**2019**





**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**



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

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2019**



## EXPEDIENTE

Direção Superior  
Marcus Vinicius Saboia Rattacaso  
Sérgio Pereira dos Santos

Ouvidor  
Walmir Albertino de Lima

Responsável Serviço de Informação ao Cidadão  
Romana de Lima Girão Andrade

### 01 – Introdução

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – regulamentado pela lei 15.175 de junho de 2012 e pelo decreto 31.199 de abril de 2013, ambos estaduais; possui instalações fisicamente alocadas na Assessoria de Ouvidoria Setorial, no âmbito da Polícia Civil, sendo coordenado e gerenciado pela Controladoria Geral do Estado do Ceará. Com estrutura de natureza permanente, função consultiva e atribuições que vão desde atender e orientar o público quanto aos meios de acesso à informação, receber e registrar pedidos de acesso à informação, até registrar recursos quanto à decisão de negativa de acesso a informação.

Nesta Ouvidoria Setorial, através do serviço SIC, concentram-se as atividades de solicitação de informação e documentos, obedecendo os parâmetros pertinentes Leis de Acesso à Informação, na esfera do Executivo Público Estadual. Caso se faça necessário, efetua-se o encaminhamento de informações e demandas para os órgãos locais – delegacias distritais e especializadas da Polícia Civil – desenvolverem investigações e encaminharem informações, pois possuem circunscrição adstrita aos dados pertinentes.

Com implementação mais recente, também é deste SIC Setorial a incumbência de desenvolver e formalizar o Sistema Acesso Cidadão da Carta de Serviços ao usuário, divulgando de forma atual e permanente a prestação de todos os serviços prestados no âmbito da Polícia Civil, transparecendo ao conhecimento público o acesso e disposição de suas atividades internas. Valendo destacar a esse desiderato, a nossa participação na oficina Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão, patrocinada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública – EGP.



Nesse sentido, a SIC Setorial instituída no âmbito da Polícia Civil estabelece um diálogo emergente e resolutivo em face das questões instadas pela Sociedade, angariando melhorias conjunturais e estruturais nas políticas públicas do Estado, contribuindo para o aprimoramento da prestação do serviço público.

## **02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2018**

Face ao teor das recomendações advindas da Controladoria Geral do Estado, houve atendimento concreto de todas elas, desde a transparência ativa (inserindo no site do órgão Serviços Úteis com atalhos mais práticos, telefones e endereços de delegacias em todo o estado, como também estrutura orgânica e nomes à frente dos departamentos) até a inclusão do rodapé com a frase padrão na finalização de todas as manifestações SIC, exposição de um banner no elevador da sede de Superintendência de Polícia Civil, outro em seu hall de entrada e folhetos: todos sobre os serviços da Ouvidoria, do SIC e seus canais de atendimento que encontram-se à disposição do cidadão.

Impende ainda mencionar esforços feitos pela deliberação de uma estrutura preparada para atendimento presencial e recebimento de cidadãos deficientes, conseguidos de maneira exitosa nas instalações físicas desta setorial próximas ao elevador e nos espaços livres internos à sala para movimentação de cadeirantes; apresentando satisfatória acessibilidade e com imediata identificação visual, mantendo em suas dependências a necessária estrutura logística de equipamentos, absolutamente suficiente ao atendimento das demandas virtuais do sistema Ceará Transparente.

## **03 - Análise das solicitações de informações do período**

Ao longo do ano de 2019, este serviço setorial SIC recebeu 308 manifestações no total. Do total destas 308 manifestações, 03 manifestações pertenciam a outros órgãos e apenas 38 destas solicitações foram reabertas. Alcançamos a marca de 87,6% das manifestações resolvidas já primeira entrega, ou seja, finalizadas totalmente com a primeira resposta ao cidadão. Este resultado nos trouxe um índice de satisfação elevado, tendo nosso órgão sido avaliado com nota 9,5 em atendimento pelo público; mesmo público que nos avaliou com média 5,0 no quesito “conteúdo”, dentre os quesitos: clareza, conteúdo, redação e gentileza.



Analisando pelo prisma do atendimento ou indeferimento das solicitações, perfizemos o total de 302 manifestações atendidas, havendo apenas 06 solicitações não atendidas, sendo dentre essas 03 pelo motivo de informação não existente e outras 03 por pertencerem a outros poderes. Obtendo uma máxima de 99,0% de sucesso no atendimento das solicitações recebidas por este órgão.

Dentre os assuntos mais abordados, temos os seguintes tópicos:

- Apuração e procedimentos sobre crimes diversos, 40 manifestações;
- Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos, 31 manifestações;
- Estrutura e funcionamento do órgão/entidade, 16 manifestações e
- Boletim de ocorrência, 14 manifestações.

Figurando os meios de entrada mais utilizados temos o telefone 155 – com 171 manifestações, equivalendo a 56,1% – e a internet – com 133 manifestações, caracterizando 43,6% da demanda. Havendo apenas 01 manifestação por e-mail.

Examinando os meios de resposta mais solicitados, obtemos um resultado de 153 pedidos via telefone e 115 por e-mail, enquanto via sistema e facebook, apenas 36 e 01 pedido respectivamente.

Avaliando a tempestividade da resolução de nossas demandas, o saldo é positivo: apenas 36 manifestações foram atendidas fora do prazo, indicando 11,8% das demandas e figurando uma média de prazo de atendimento em 7,95 dias.



Avaliando os recursos interpostos ao CGAI – Comitê Gestor de Acesso à Informação – existem apenas 03: nº 184, 256 e 235; sendo o primeiro decidido pelo não recebimento – considerada a perda do objeto –, os recursos 256 e 235 decididos pelo indeferimento parcial do pedido.

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

Nosso maior desafio repousa em conscientizar as áreas internas da importância de cumprir os prazos nas respostas ao cidadão. Como também em modificar a visão e cultura do sigilo, que é desafiador principalmente por pertencermos à área de segurança. Chegar a compreensão de que o cidadão adquiriu consciência de seus direitos e de que, com a evolução da informatização, da tecnologia e dos meios de mídia social entre outros, sua voz é ouvida e deve ser respeitada, observando-se entretanto as restrições contidas nas disposições que a lei encerra.

#### **05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012**

Pouco a pouco, o cidadão vai se conscientizando do que lhe é cabido e saindo da alienação em que vivia. Compreendendo que tem direitos e que devem ser respeitados, sua voz foi ganhando espaço e o cidadão foi se encontrando nesse canal, percebendo que neste local existe respeito por sua opinião e solicitações. Não há mais lugar para o retrocesso. Agora há conhecimento, há apoio. Observa-se que as demandas de manifestações crescem à medida que novas pessoas tomam conhecimento da Lei de Acesso à informação, do SIC e da Ouvidoria.

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

Através de solicitações recorrentes como: o quantitativo do órgão, número de convocados no último concurso, situações de pedidos de aposentadoria; foi criado um canal mais estreito com o Departamento de Gestão de Pessoas do órgão, para que essas informações sejam frequentemente atualizadas e estejam sempre disponíveis quando requeridas.



5



- Conteúdo fornecido através do número de telefone de denúncia pelo aplicativo What'sApp - 05 anos, reservada
- Ordens de missão ordens de serviço de departamentos e de delegacias - 05 anos, reservadas
- Pedido de inteligência e investigação policial aos departamentos e relatórios de inteligência de investigação - 15 anos, secreta

Estas informações são extremamente sensíveis para a atividade-fim do nosso órgão. São dados que guardam grande grau de risco e potencial de dano irreparável no caso de seu vazamento. Portanto seu sigilo é essencial para a segurança pública e sucesso na contenção de ações criminosas.

#### **08 – Considerações Finais**

Em síntese, é comum haver alguns entraves iniciais a uma mudança de visão em qualquer organização, o ser humano é naturalmente desanimado a mudanças. A inserção de uma nova cultura que valoriza a entrega da informação como regra e o sigilo como exceção, em um ambiente resabiado como a segurança pública, encontra barreiras que exigem uma dedicação maior para a desconstrução do antigo pensamento que, por ser segurança, “tudo” é sigiloso.

Dessa maneira, esta é uma cultura que vai sendo criada tijolo a tijolo na instituição, diante de grande empenho de seus gestores para que o antigo dê espaço ao novo. Apesar disso, o desempenho desta setorial SIC foi bastante satisfatório. Com 305 manifestações pertinentes ao órgão e um resultado de apenas 03 não entregues, o resultado foi de 99,0% de sucesso na entrega das solicitações. Uma entrega satisfatória, com avaliação feita pelo público de atendimento obtendo a nota de 9,5 e apenas 02 recursos interpostos ao CGAI, feitos pela mesma pessoa, ambos indeferidos parcialmente.



Nesse sentido, conclui-se que esta setorial de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – caminha a passos largos por uma estrada sucessora, que promete ainda melhores resultados por já estar deixando marcas de evolução e sucesso na história.

Fortaleza, 28/01/2020.

**Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI**

Nome: Sérgio Pereira dos Santos

Função: Delegado Geral Adjunto  
DCP Sérgio Pereira dos Santos  
Delegado Geral  
Polícia Civil/CE  
(Em Exercício)

Nome: Yuri Sérgio Cordeiro Braga

Função: Assessoria de Desenvolvimento Institucional

Nome: Walmir Albertino de Lima

Função: Ouvidor Setorial

Nome: Romana de Lima Girão Andrade

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

