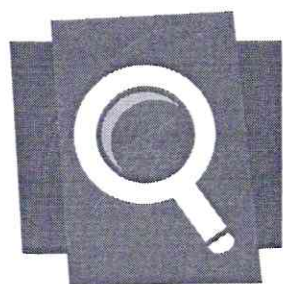
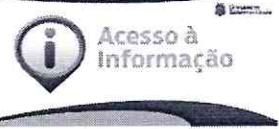


RELATÓRIO DE GESTÃO
DA TRANSPARÊNCIA
2019





**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

